



# Le Consom'Acteur

UFC- Que Choisir Sète Bassin de Thau

n°11 - 1<sup>er</sup> trimestre 2024

## Sommaire

**Page 1 : AG 2024**

**Page 2 : Achats en ligne, garanties, délais de rétractation**

**Page 3 : Produits de protection solaire**

**Page 4 : Brèves**

**Page 5 : Nos prochains rendez-vous**

**Page 6 : Indice IRL**

## Le Mot du Président

C'est avec grand plaisir que nous avons reçu nos adhérents le 14 mars dernier à l'occasion de l'assemblée générale annuelle de notre association .

La partie statutaire était précédée de l'intervention de la représentante UFC des usagers de la santé pour l'Occitanie.

Le versant santé de l'UFC est méconnu du public et notre réunion a été l'occasion d'informer nos adhérents présents de leurs droits d'être défendus lors de difficultés rencontrées dans des établissements de santé.

Notre ambition est d'avoir un représentant UFC par établissement et nous recherchons des bénévoles pour cette mission.

Si vous êtes intéressés, vous pouvez nous contacter au 04 30 41 53 30 ou à l'adresse [contact@sete.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@sete.ufcquechoisir.fr)

Afin de pérenniser les activités de l'association il a été décidé à l'unanimité lors de cette assemblée générale de passer la

cotisation de ré-adhésion de 27 à 29 € et la cotisation conjoint de 6 à 12 €.



Lors du conseil d'administration qui a suivi Michel Boivin a été reconduit dans ses fonctions de Président.

## **Achats en ligne : Droit de rétractation, garanties et principales arnaques**

Les achats en ligne ont révolutionné notre manière de consommer. Depuis son écran le consommateur accède à un large panel de produits. Cependant cette immédiateté et le nombre de sites marchands proposés ouvrent une boîte de pandore avec son lot de surprises plus ou moins désagréables telles que le non respect du droit de rétractation ou des garanties, aussi la vigilance contre les arnaques s'impose.

**Droit de rétractation** : Le droit de rétractation permet aux consommateurs de renvoyer un produit commandé en ligne dans un certain délai, sans avoir à donner de raison spécifique. En général, ce délai est de 14 jours à compter de la date de commande du produit pour les services et de 14 jours à la réception pour les biens. Cependant, il peut varier selon les pays et les réglementations locales.

Il est important de noter que ce droit ne s'applique pas à tous les types de produits (les produits personnalisés ou les biens périssables, les sous vêtements sous emballage peuvent être exclus) et que certaines conditions doivent être remplies, comme le retour du produit dans son état d'origine avec tous les accessoires.

**Garanties** : Les achats en ligne sont également couverts par des garanties, qui peuvent varier en fonction du produit et du vendeur. Les garanties légales garantissent que le produit est conforme à sa description, qu'il est de qualité satisfaisante et qu'il est adapté à l'usage auquel il est destiné. En outre, de nombreux vendeurs proposent des garanties commerciales supplémentaires pour offrir une tranquillité d'esprit accrue aux consommateurs. Les modalités d'application de ces garanties sont propres à chaque fournisseur et font l'objet d'un article dans le contrat de vente.

Avec la multiplication des plateformes de grandes enseignes sous forme de « market place » il est très important pour l'application des garanties de savoir qui est le vendeur, la grande

enseigne ou un vendeur affilié. C'est en effet le vendeur qui doit assurer la garantie.

Afin de s'éviter des désagréments il est important de bien lire les conditions de vente dans leur détail.

Principales arnaques : les achats en ligne, exposent à des risques; arnaque que les consommateurs doivent prendre en compte. Voici quelques-unes des principales arnaques, elles sont de deux ordres :

**Les arnaques en cours d'achat ,faux vendeur,** vendeur peu scrupuleux qui propose des produits contrefaits en ligne ou ne correspondants pas aux visuels ; Méfiez-vous donc de ces bonnes affaires qui malheureusement n'en sont pas, un prix anormalement bas n'est jamais normal ou sans conséquences.

Les arnaques après achat, des fraudeurs peuvent utiliser des informations de votre carte de crédit pour leur propre usage. Il est essentiel de vérifier la sécurité du site et d'utiliser des méthodes de paiement sécurisées pour minimiser ce risque.

**Phishing** : Les attaques de phishing visent à obtenir des informations personnelles, telles que des identifiants de connexion ou des données de carte de crédit, en se faisant passer pour des entreprises légitimes. Il est important de ne jamais partager de telles informations par e-mail ou sms et de vérifier toujours l'authenticité des sites Web.

En conclusion, les achats en ligne offrent de nombreux avantages, mais il est essentiel pour les consommateurs de connaître leurs droits en matière de rétractation et de garantie, ainsi que de rester vigilants contre les arnaques potentielles.

En adoptant des pratiques sécurisées et en faisant preuve de discernement lors des achats en ligne, il ne faut jamais hésiter à renoncer à un achat lorsque les avis sur le site sont négatifs, lorsque les conditions de vente ne sont pas claires et dès que vous avez le moindre doute.



## Crèmes de protection solaire

Le soleil, c'est bon pour le moral mais pas pour la peau. Le Syndicat national des dermatologues et vénéréologues a édité un livret sur les dix précautions à prendre pour se protéger des méfaits du soleil. Parmi ces recommandations, il faut se protéger (chapeaux à larges bords, lunettes, parasols, appliquer des produits solaires (crème, lait, gel, spray) et ne pas s'exposer trop longtemps durant les heures les plus chaudes (11h -16h).

Les produits de protection solaire sont indispensables pour se protéger des effets néfastes du soleil et notamment des cancers cutanés.

### Protection solaire

Catégorie	Facteur de protection solaire (FPS)
Faible protection	6
	10
	15
Protection moyenne	20
	25
Haute protection	30
	50
Très haute protection	50 +

Le rayonnement solaire est composé de rayons ultra-violets B (UVB) et de rayons ultra-violets A(UVA) ; les UVB sont responsables des coups de soleil et les UVA sont impliqués dans le développement des cancers et du vieillissement prématuré de la peau. On trouve sur le marché des produits solaires affichant des indices allant de 6 à 50 +. Ils reflètent la transmission à la peau des UV selon la formule  $1 / \text{INDICE}$  :

Avec une crème indice 10, la quantité d'UV transmise sera de 1/10 soit 10%

Avec une crème indice 50 elle sera de 2%

Donc le facteur de protection solaire (FPS) ou indice de protection (IP) est un critère essentiel de choix, et plus le FPS est élevé, plus l'action de la photoprotection est élevée.

Les indices les plus élevés conviennent aux carnations les plus claires, les indices les plus faibles aux peaux mates.

Pour calculer l'indice de protection, les fabricants se basent sur une norme prévoyant l'application d'une quantité de produit solaire de 2mg par cm<sup>2</sup> de peau. Enduisez vous donc généreusement et renouvelez régulièrement l'application, surtout après la baignade.

Des mentions telles que « écran total » ou « protection totale » ne doivent plus être utilisées depuis 2006 car aucun produit solaire ne présente une protection totale contre les rayonnements ultra-violets, et pourraient susciter chez l'utilisateur un faux sentiment de sécurité.

Il existe deux familles de produits solaires, les crèmes solaires minérales et chimiques.

La crème est minérale quand elle est composée de filtres UV minéraux et non pas de filtres chimiques ou organiques ; les filtres minéraux sont généralement à base de dioxyde de zinc ou de dioxyde de titane. Seuls les filtres minéraux peuvent être labellisés BIO.

Les filtres chimiques composés de molécules organiques pénètrent l'épiderme pour absorber les UV à la place de la peau, a contrario les filtres minéraux ne pénètrent pas l'épiderme, ils se déposent sur la peau pour réfléchir les rayons UV.

Que la crème soit chimique ou minérale, c'est l'indice de protection qui en garantit l'efficacité.

Par ailleurs les filtres organiques ou minéraux peuvent être présents sous forme nanométrique ; la mention « nano » doit alors être apposée à proximité de la substance dans la liste des ingrédients obligatoires sur l'emballage du produit.

En conséquence, il est dangereux de s'exposer au soleil sans protection, le produit solaire doit être renouvelé toutes les deux heures. Lors de l'achat de vos produits vérifiez que ce dernier comporte en plus de l'indice FBS, le logo UVA; ce dernier n'est pas obligatoire mais vous donne l'assurance d'une protection optimale.

## **Brèves**

### **Ouvrez l'œil, traquez l'erreur**

Dans un supermarché de Sète le 17 février 2024, des préemballés de 10 croissants pur beurre offerts à la vente portaient les mentions suivantes :

« A consommer jusqu'au 18/02, prix barré 5,10 €, moins 25 % soit un prix de vente de 3,8 €. A proximité de ces viennoiseries, des préemballés de croissant pur beurre identiques « A consommer avant le 19/02 » étaient proposés à 4€.

La différence de prix entre ces deux produits était donc de 0,20 € et non de 1€ comme il aurait du être puisque les promotions s'appliquent sur les prix de référence les plus bas pratiqués pendant les 30 derniers jours précédant la promotion. Au cas particulier la promotion aurait du s'appliquer sur la base de 4 € .

Il s'agit donc d'une publicité commerciale trompeuse telle que définie par l'article 121-1 du code de la Consommation, susceptible d'altérer le comportement du consommateur. Ce dernier croit bénéficier d'un avantage certain alors que ces « croissants de la veille » sont en fait commercialisés avec une réduction de 0,20 € par rapport aux « croissants du jour », soit une remise de 5 % et non 25 % comme annoncé.

Lors de vos achats, soyez des consommateurs vigilants vérifiez la véracité des publicités et des promotions !

### **L'association a besoin de vous**

Adhérent(e) à notre association, vous êtes un(e) consommateur (trice) averti(e), nous avons besoin de vous ! Si vous êtes témoins de pratiques commerciales discutables (fausses promotions, allégations environnementales, affichage trompeur, suremballage etc...) partagez votre expérience. Transmettez-nous vos constatations par mail ou téléphone, dans la mesure du possible essayez de conserver des preuves (photos ou autres).

### **Mise en garde d'Enedis**

Le gestionnaire du réseau d'électricité Enedis dit être informé de l'utilisation de son nom et de l'identité de certains de ses collaborateurs à des fins frauduleuses. Ces fraudes prennent notamment la forme de modifications dangereuses et illégales sur le tableau électrique de ses clients afin de réduire la consommation d'électricité.

Enedis rappelle qu'elle ne réalise aucun démarchage commercial et que ses intervention font toujours l'objet d'un avis de passage ou d'un rendez-vous préalablement convenu. En cas de doute les clients sont appelés à informer Enedis au 09 70 83 19 70.

Pour rappel le vol d'énergie est passible de lourdes sanctions pénales.

## Réparer plutôt que jeter

Le bonus existait déjà pour la réparation des appareils électroniques et électroménagers.

Il a été étendu à la réparation des chaussures et des vêtements. Vous bénéficiez d'une remise immédiate sur la facture.

Le montant de la réduction appliquée dépend du type de réparation que vous souhaitez. Par exemple :

- 8 € pour la pose d'un patin sur vos chaussures ;
- 8 € pour un travail de couture ou de collage sur vos chaussures ;
- 7 € pour le changement du bonbout de vos chaussures (épaisseur du bloc talon directement en contact avec le sol);

- 7 € pour rapiécer un trou, un accroc ou une déchirure sur vos vêtements;
- 10 € pour le changement d'une doublure simple sur un habit, et 25 € pour une doublure complexe.

Les différentes réductions proposées dans le cadre du bonus réparation ne peuvent être mises en œuvre que si le raccommodage que vous voulez coûte au moins 12 €.

Les intervenants doivent être agréés. Peu le sont pour le moment sur le Bassin de Thau.

Leurs coordonnées sont disponibles sur le site [Service-Public.fr](http://Service-Public.fr), certains prestataires peuvent intervenir par correspondance.

Vous trouverez un cordonnier agréé au centre commercial de Balaruc.

## Nos prochains rendez-vous

Votre association locale organise régulièrement des réunions d'information/sensibilisation/prévention, ouvertes à tous.

N'hésitez pas à nous y retrouver.

- Le 25 avril, chez France Services Place Delille à Sète, 9 H 30 La Banque, ce qu'il faut savoir . Réservations au 04 67 74 08 29

- Le 30 avril, CCAS, Bouzigues salle des mariages, Pièges et arnaques à 14 h 30, en présence de la Gendarmerie

- Le 16 mai, CCAS, Bessan salle Raymond Devos, rue des anciennes écoles, Pièges et arnaques à 14 h 30, en présence de la Gendarmerie

- Le 30 mai, CCAS, Florensac , Pièges et arnaques à 14 h 30, en présence de la Gendarmerie

- Le 3 juin, chez France Services 5 rue Lucien Salette à Frontignan, 14 h Pièges et arnaques, réservations au 04 67 18 50 88

- Le 14 juin, CCAS, Vias Halle des sports Jean Raynaud , Pièges et arnaques à 14 h 30, en présence de la Gendarmerie

- Le 19 juin, chez France Services, salle Mairie 1<sup>er</sup> étage à Poussan, En-jeux conso (consommer responsable) à 14 h 30

En ce début d'année nous avons noué un nouveau partenariat avec la Ligue de l'enseignement et intervenons régulièrement auprès de groupes de jeunes adultes en formation.

## Taux d'intérêt légal

1° semestre 2024 professionnel particulier :8,01 %  
particulier professionnel :5,07 %

## Dernier indice IRL connu

Trimestres	Parution au JO	Indices	Variation annuelle
1 <sup>er</sup> trimestre 2024	15/04/24	143,46	3,50 %
4 <sup>o</sup> trimestre2023	15/01/24	142,06	3,50%
3 <sup>o</sup> trimestre2023	1/10/23	141,03	3,49%
2 <sup>o</sup> Trimestre2023	13/07/23	140,59	3,50%
1 <sup>o</sup> Trimestre2023	14/04/23	138,61	3,49 %
4 <sup>o</sup> Trimestre2022	13/01/23	137,26	3,50 %

**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR**  
**ASSOCIATION LOCALE DE SETE BASSIN DE THAU**  
53 Bd Chevalier de Clerville 34200 Sète  
Tel : 04 67 53 1005 et 04 30 41 53 30  
mail : [contact@sete.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@sete.ufcquechoisir.fr)  
site : <http://sete.ufcquechoisir.fr>

### **NOS PERMANENCES**

**Sète:** C.C. château vert Bd Chevalier de Clerville BP53  
Lundi et jeudi de 14h à 17h  
Mardi, Mercredi, Jeudi, Vendredi de 9h à 12h

**Agde:** Maison de la Justice et du Droit 04.67.35.83.60  
Espace Mirabel sur rendez vous  
le lundi de 14h à 16h30  
le mercredi de 14h à 16h30

**Balaruc les bains:** Espace Louise Michel CCAS rue des écoles  
le Mardi de 14h à 17h

**Frontignan:** France Services 5 rue député Lucien Salette  
le 1<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup> lundi de chaque mois de 9h30 à 11h30

**Marseillan:** Rue de l'abbé Grégoire, sous les halles (locaux du restaurant des anciens)  
le 1<sup>o</sup> et 3<sup>o</sup> mardi de chaque mois de 9h à 11h30

**Mèze** Locaux Cavalerie 2, rue de l'horloge n°2 près du porche  
le 2<sup>o</sup>, 3<sup>o</sup> et 4<sup>o</sup> Mercredi de chaque mois de 9h à 12h