



# Le Consom'Acteur

N° 12 - Journal de l'UFC-QUE CHOISIR Sète-Bassin de Thau  
Juin 2024

## Sommaire

- 1 - Le mot du président
- 2 - 3 Les dossiers gagnés
- 4 - Hors les murs
- 5 - La santé
- 6 - 7 Questions de consommation
- 8 - Questions de logement
- 9 - Actualités
- 10 - L'U.R - Nos permanences

## Suivez-nous :

Internet : <https://sete.ufcquechoisir.fr>

 UFC Que choisir SèteBassin de Thau

 @ufcquechoisirsetebassindethau

## LE MOT DU PRESIDENT



En 2022 la Fédération nationale UFC-Que Choisir a voté le rapport d'orientation pour 2023-2027 qui nous engage sur la voie du développement d'une **consommation durable et responsable accessible à tous**.

L'Assemblée générale du mouvement s'est tenue le 25 mai dernier et a été l'occasion de faire un bilan d'étape.

En 2023 les combats prioritaires ont été la lutte contre les fuites d'eau, la lutte contre la fracture sanitaire et la lutte pour le respect des données personnelles.

Une nouvelle newsletter mensuelle a été lancée sur la consommation responsable « Que choisir pour demain » elle est gratuite en s'inscrivant sur le site [quechoisir.org](http://quechoisir.org).

Des repères ont été fournis pour décrypter

l'impact de sa consommation individuelle: signalétique «moins impactant pour l'environnement» mis en place sur nos médias et intégration de la note «environnement» dans l'application (gratuite) « Quel produit ».

En 2023 l'offre achat groupé d'énergie a été un vrai succès, pour 2024 l'UFC-Que Choisir souhaite accroître encore son rôle de tiers de confiance capable de proposer des solutions concrètes : lancement de «complémentaire santé ensemble», études en cours pour proposer un outil pour les travaux de rénovation énergétique et pour la mise en place d'une plate-forme de signalement en ligne dans le cadre d'un projet européen.

Ce ne sont que quelques exemples tant les actions de l'UFC, auxquelles adhère votre association locale, sont nombreuses : activités politiques et de lobbying, éditoriales, enquêtes et essais...

Pour préserver l'avenir de nos jeunes les comportements doivent changer. L'UFC-Que Choisir entend vous y aider.

L'association locale Sète Bassin de Thau s'inscrit pleinement dans ce projet national et organise hors les murs des interventions portant le message d'une consommation durable et accessible à tous.

## Dernière minute :

En association avec France Services, à compter de septembre 2024 l'UFC-Que Choisir Sète Bassin de Thau tiendra une permanence à Poussan tous les 2ème et 4ème lundis du mois de 14 h30 à 16 h30, 1 Place de la Mairie. Sur rendez-vous au 09 70 65 00 04.



# Celui qui se bat n'est pas sûr de gagner mais celui qui ne se bat pas a déjà perdu

## QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS GAGNES DANS NOS PERMANENCES

### VOYAGES

\* Mr S. se présente à l'AL de Mèze. Depuis trois ans il essaie d'obtenir le remboursement



d'un vol annulé lors de son voyage aux Antilles.

En raison de l'épidémie de Covid la compagnie aérienne avait annulé son vol et M. S. a été obligé de racheter un billet pour un autre vol.

Il a donc saisi, à plusieurs reprises, l'agence de voyage qui lui avait vendu son séjour pour qu'elle procède au défraiement.

Celle-ci lui a répondu qu'elle attendait le remboursement du billet par la compagnie aérienne pour effectuer le paiement.

L'association UFC-Que Choisir est intervenue auprès de la compagnie qui certifiait n'avoir aucun dossier en cours de règlement au nom de cette personne.

Nous avons donc rappelé à l'agence de voyage ses obligations et sa responsabilité dans la vente d'une prestation et les lois relatives aux annulations de vol durant l'épidémie de Covid et après maints courriers aux différents sièges sociaux de cette agence qui vend des voyages sous différentes filiales, Mr S. a pu obtenir son remboursement.

Il a donc fallu 3 ans pour régler ce litige...

Sans l'intervention du conseiller de Que-Choisir, l'adhérent aurait peut être perdu patience, n'aurait peut-être pas su à qui s'adresser, n'aurait peut-être pas connu la loi relative aux annulations de vol dans ces circonstances...

\* Un autre de nos adhérents avait prévu une croisière. Il a contracté le covid et n'a pas pu partir. Il avait pris une assurance. Comme il rencontrait des problèmes pour obtenir le remboursement il est venu nous voir. Après plusieurs échanges téléphoniques et courriers pendant plusieurs mois de notre part il a réussi à obtenir son remboursement, soit la somme de 2066 €. Il a fait un don à l'association de 10 % de la somme récupérée. Nous lui renouvelons nos remerciements.

\* Mme C. a fait la réservation et le paiement d'un voyage . Celui-ci a été annulé suite à des événements géopolitiques.

Le voyage a été remboursé, mais avec une retenue de 90 euros pour frais de dossier.

Cette somme doit être rendue à notre adhérente du fait que c'est le voyageur qui a annulé le voyage.

Dans ce cas, la totalité des sommes versées doit être remboursée.

Après plusieurs échanges pour réclamer les 90 euros, Mme C. se voit refuser sa demande.

Elle se rend à la permanence de Sète et confie son dossier à une conseillère litige qui, par courrier recommandé avec accusé de réception, demande au voyageur le remboursement intégral des sommes versées.

Le courrier de l'Ufc-Que Choisir a très vite fait son effet puisque Mme C. a reçu son chèque de 90 euros dans la même semaine !

### PHOTOVOLTAÏQUE

A notre permanence de Sète, M. S. s'est présenté pour nous expliquer son problème. Il a fait une commande de panneaux solaires et d'un chauffe-eau thermodynamique auprès d'une entreprise à la foire de Béziers.

Par courrier, il informe l'entreprise de l'annulation de cette commande en usant du droit de rétractation attaché au crédit affecté à cette opération.

Il avait aussi demandé le remboursement de l'acompte de 1030 € qu'il avait versé.

Par courrier, il a relancé l'entreprise afin d'obtenir enfin le paiement de cette somme, qui est bloquée illégalement depuis novembre 2022.

N'obtenant pas de réponse, M. S. a fait appel à notre association locale.

Notre conseiller litige a pris le relais en expédiant un courrier recommandé avec accusé de réception à la société en question, demandant le règlement de ce litige sous 15 jours, afin de clôturer le dossier à l'amiable. Sans tarder, la société envoie un courriel à l'Ufc-Que Choisir pour confirmer le remboursement de cet acompte.

## Celui qui se bat n'est pas sûr de gagner mais celui qui ne se bat pas a déjà perdu

Effectivement, toutes les conditions étaient réunies pour cette issue favorable à notre adhérent.

Ce que dit la loi :

« Afin d'éviter que les consommateurs ne soient induits en erreur, le code de la consommation oblige le professionnel à informer le consommateur de manière claire et lisible qu'il ne bénéficie pas d'un droit de rétractation lors de la conclusion d'un contrat dans le cadre d'une foire ou d'un salon.

Par ailleurs, il convient de souligner que, lorsque le contrat conclu sur un stand de foire ou de salon est assorti d'un crédit affecté, ce qui est souvent le cas pour des biens d'un certain montant, le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation pour le crédit servant à financer son achat. S'il l'exerce, c'est tout le contrat de vente financé par le crédit qui est alors résolu de plein droit. »

### FACE AUX PROMOTEURS, IL NE FAUT PAS HÉSITER À SE BATTRE...

Nos adhérents ont acheté un pavillon dans un lotissement. Un an après leur installation, ils constatent des fissures sur les murs extérieurs.

Ils interviennent auprès du promoteur constructeur, dans un premier temps.

Ce dernier tergiverse, tente de gagner du temps et face à l'insistance de nos adhérents, il finit par ne plus répondre. Alors, ils nous confient le dossier.

Notre conseiller intervient auprès du promoteur et des artisans ayant procédé à la construction, et il a également enclenché la « garantie décennale ».

De nombreuses réunions ont eu lieu en présence d'experts, notre conseiller assistant à toutes, elles se sont déroulées sur plus d'une année.

Résultat des travaux de ces spécialistes :

Les expertises sur la qualité des sous-sols ont

été mal réalisées, la présence d'une rivière souterraine n'ayant pas été détectée fragilise la construction.

La compagnie d'assurance décide de verser à nos adhérents la somme de 121.783 € afin de faire des travaux pour mettre fin au désordre.

Conclusion : Nos adhérents ont eu raison de ne pas écouter le promoteur, car le but de ce dernier était de faire prolonger les négociations afin que le délai de la garantie décennale soit dépassé.

### FAUX SITE INTERNET

Mme V. commande une paire de chaussures en ligne sur un site italien qu'elle venait de découvrir, prix 25 €. En surfant sur internet elle s'aperçoit très vite qu'il s'agit d'un faux site. Elle fait opposition à sa carte bancaire.

Mais dans les jours qui suivent elle est débitée de 4 fois 90 € par ce même commerçant italien. Elle fait une réclamation à sa banque qui lui restitue les fonds, mais une quinzaine de jours après la banque annule ces crédits et débite de nouveau Mme V. au motif que le commerçant a bien confirmé la transaction.

Mme V. est venue nous trouver. Nous avons contacté le Médiateur de la banque et très rapidement il a donné droit à la demande de Mme V. au motif que la banque n'avait pas prouvé que ces opérations avaient fait l'objet d'une authentification forte.

### ACHAT SUR INTERNET

Suite à l'achat d'un canapé sur internet l'adhérent l'a reçu avec beaucoup de défauts et 3 coussins manquants qui étaient nécessaires pour former les dossiers du fauteuil. Après plusieurs échanges téléphoniques et courriers de notre association locale, l'adhérent a réussi à obtenir les 250 € réclamés ainsi que les coussins manquants.



Cela peut vous arriver... Pensez à venir nous rencontrer dans nos permanences à Sète ou tout autour du Bassin de Thau.

Téléphonez au 04 30 41 53 30 pour prendre rendez-vous.

## Hors les murs

### A MARSEILLAN, LE MARCHÉ DES ENFANTS

A l'occasion du marché hebdomadaire, le 16 avril dernier la ville de Marseillan et l'association des marchés de France ont organisé le Marché des Enfants.

Comme dans le vrai marché, des étalages de fruits et légumes étaient tenus par les membres du Conseil Municipal des Jeunes.



Les enfants de 7 à 12 ans encadrés par les moniteurs du centre aéré, ou accompagnés de leurs parents ou grands-parents se sont présentés à l'entrée et ont reçu des billets fictifs pour faire leurs emplettes.

Ils ont été nombreux à se presser autour du stand de l'Association Locale UFC-Que Choisir Sète-Bassin de Thau pour participer aux jeux organisés autour des fruits, des légumes et du petit-déjeuner.

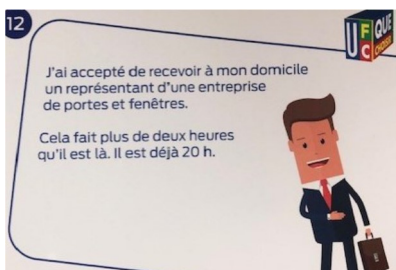
Bien manger, cela s'apprend et il faut inculquer de bonnes habitudes dès le plus jeune âge. L'UFC-Que choisir a sensibilisé ce jeune public à l'importance d'une nutrition équilibrée.

### LES RENDEZ-VOUS CONSO

Au cours du premier semestre 2024 l'association locale de Sète-Bassin de Thau a organisé 18 ateliers participatifs dans le cadre des "Rendez-vous conso" et du "Printemps des consommateurs" pour sensibiliser la population sur les thématiques pièges et arnaques (en partenariat avec la Gendarmerie), la consommation responsable, la banque, l'alimentation et les accidents domestiques.

Vous pouvez vous tenir informés des dates de nos rendez-vous conso en consultant régulièrement notre site : <https://sete.ufcquechoisir.fr>

Vous faites partie d'une association ou d'une structure non commerciale qui pourrait être intéressée par ce type d'intervention, n'hésitez pas à faire appel à nous! Vous voulez vous joindre à nous pour devenir bénévole et animer ces ateliers : faites-vous connaître!



Beau succès au CCAS de Bessan. Le thème "pièges et arnaques" a rassemblé une cinquantaine de personnes, très à l'écoute de notre conseillère litige de l'AL de Sète. Des expériences et de vraies situations plein la tête, elle met en garde et conseille le public sur l'attitude qu'il convient d'avoir.

A Bouzigues, avec le CCAS, nous avons accueilli un public venu nombreux dans les locaux de la Mairie.

Un jeu de cartes explicite et adapté à nos interventions.

Des situations diverses et variées et des réponses claires à appliquer absolument.

## L'UFC-Que Choisir se préoccupe aussi de votre santé, le saviez-vous ?

### LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

La loi du 04 mars 2002 affiche les droits fondamentaux des usagers de la santé (consentement, respect de la personne, droit à l'accès au dossier médical, respect de la dignité des patients).

En tant qu'adhérent(e) à l'association Ufc-Que Choisir vous pouvez représenter les patients dans un établissement de santé.

Vous pouvez donc devenir Représentant des Usagers agréé par l'ARS et assister à la Commission Des Usagers (CDU). La CDU est un lieu de dialogue entre les usagers et les professionnels.

Elle sert à améliorer le fonctionnement de l'établissement pour mieux répondre aux besoins des patients, de leurs proches et faire respecter leurs droits.

La mission du RU est de porter la parole des usagers afin que soit garanti le respect de leurs droits.

Chaque établissement de santé a l'obligation d'afficher à la vue du public les noms et coordonnées des Représentants des Usagers de l'établissement.

Sinon, le livret d'accueil remis à votre entrée à l'hôpital doit pouvoir vous renseigner.

Pour porter une réclamation il suffit de contactez un RU désigné par l'ARS dans cet établissement. Il vous assistera et vous indiquera la marche à suivre pour qu'une réponse soit obtenue dans les meilleures conditions.

Cette mission fait l'objet d'une formation initiale obligatoire délivrée par les associations de représentants des usagers agréés. Nul besoin donc d'avoir une expérience dans le domaine médical.

Quels sont les droits que les établissements doivent respecter ?

- L'information sur les soins, l'information sur les coûts, l'accès au dossier médical.
- Le consentement : consentement aux soins, liberté de choix du praticien et de l'établissement
- La qualité des soins : prise en charge de la douleur, accès aux soins palliatifs
- Respect de la vie privée : secret médical, respect de la dignité
- La non discrimination
- Le droit d'exprimer ses observations et réclamations au sein de l'établissement.

Les Représentants des Usagers ont accès aux plaintes et réclamations des usagers et veillent à ce qu'une réponse convenable soit apportée.

3 RU représentent l'Ufc-Que Choisir de l'AL de Sète et sont investis dans des établissements de soins : 2 RU sont accueillis au centre d'hémodialyse Saint Guilhem à Sète, 1 RU à l'Hôpital de Pézenas.

Une de nos bénévoles siège aussi au Conseil de Surveillance de l'Hôpital de Sète pour une vision globale du fonctionnement de l'établissement, c'est aussi l'occasion de rencontrer les élus du territoire.

Vous êtes intéressé(e) pour vous investir dans cette mission valorisante pour le respect de la légitimité des droits des usagers et ainsi améliorer la qualité des prises en charge des patients que nous sommes tous potentiellement, téléphonez au secrétariat de la permanence de Sète au numéro : 04 .30.41.53.30

### NON À LA "TAXE LAPIN"

Le Premier ministre a annoncé le samedi 6 avril la mise en place d'une « taxe lapin » (de l'expression « poser un lapin ») de 5 euros à compter du 1er janvier 2025 contre les rendez-vous non honorés.

L'UFC-Que Choisir s'est positionnée contre cette mesure qui n'aura aucun effet sur l'accès aux soins, va certainement alourdir les démarches administratives qui pèsent sur les médecins, stigmatiser fortement les patients, et risque de créer des tensions dans les salles d'attente en cas de contestation de l'aspect « non justifié » des absences.



### SORBET FRAISE...GLACE VANILLE ...ET FONDRE DE PLAISIR

Le terme générique glace recouvre en réalité différents types de desserts, plus ou moins riches en calories selon leur composition.

Il existe des sorbets, des crèmes glacées, des glaces dont la dénomination de vente est fixée par le Code des pratiques loyales des glaces alimentaires; ces produits doivent également satisfaire à la réglementation générale relative à l'hygiène, l'étiquetage, l'emploi d'additifs et d'arômes alimentaires ou d'allergènes.

#### Les sorbets:

Ils sont obtenus par congélation d'un mélange d'eau, de sucre, de fruits ou de légumes, d'alcool, de plantes ou d'épices. Aucun ajout de matières grasses n'est autorisé.

#### Les crèmes glacées :

Elles sont obtenues par congélation d'une préparation composée de sucre, de lait, de crème de lait, d'arômes divers et éventuellement de jaunes d'œufs. Elles doivent présenter une teneur minimale en matières grasses de 5%. Les matières grasses autres que laitières sont exclues.

#### Les glaces :

Elles sont obtenues par congélation d'un mélange pasteurisé de lait et/ou d'ingrédients à base d'œufs et/ou d'ingrédients d'origine végétale et/ou de gélatine et de sucre, aromatisées aux fruits.

Il est possible de réaliser des glaces à l'eau, des glaces au lait (au moins 2,5% de matières grasses

exclusivement laitières et au moins 6% d'extrait sec dégraissé du lait dans la glace) ou des glaces aux œufs (au moins 7% de jaune d'œuf mis en œuvre dans la fabrication de la glace).

Lors de la fabrication, intervient la phase de turbinage et de foisonnement qui consiste à augmenter le volume de la glace par incorporation d'air pour donner une texture onctueuse. Le taux de foisonnement d'une glace influence sa qualité : une glace n'ayant pas incorporé suffisamment d'air

sera lourde, trop dure et la confection des boules rendue très difficile. A contrario, une glace ayant trop foisonné sera désagréable en bouche.

#### Conseils pratiques :

Lors de vos achats, vérifiez la conformité d'étiquetage des produits et leur quantité nette en unité de masse ou de

volume ; le poids minimal par litre est de 450 g. Toutefois les fabricants «foisonnent» différemment leurs produits et vous trouverez dans les rayons des supermarchés des bacs renfermant 700 g, 600 g, 500 g ou 450 g de dessert glacé. Dans ce dernier cas il y a 55% d'air ! Pensez à regarder le rapport entre le poids et le volume afin de ne pas payer l'air au prix de la glace.

La température de conservation des glaces doit être inférieure ou égale à -18°.

Bel été et bonne dégustation!



### ÉCHANTILLONS DE PRODUITS : UNIQUEMENT SUR DEMANDE DU CONSOMMATEUR

Parmi les nombreuses mesures de la loi anti-gaspillage de 2020 (interdiction des sacs en plastique à usage unique, de la vaisselle jetable, des pailles, cotons-tiges...), celle concernant l'interdiction des échantillons de produits n'était pas encore entrée en vigueur. Un décret vient d'en préciser les modalités d'application.

Il est désormais définitivement interdit de fournir à un consommateur, sans demande de sa part, un échantillon de

produit dans le cadre d'une démarche commerciale.

Le commerçant peut, quant à lui, informer « par tout moyen » les consommateurs que des échantillons peuvent leur être remis uniquement à leur demande.

Deux exceptions viennent compléter ce dispositif :

- les denrées alimentaires qui ne sont pas préemballées et qui sont remises gratuitement pour une consommation immédiate et sur place ne sont pas considérées comme des

échantillons ;

- les échantillons contenus dans une publication de presse (en kiosque ou sur abonnement) ne sont pas non plus concernés.

Les millions d'échantillons distribués chaque année représentent une pollution substantielle. Le décret est certes un progrès mais ne changera pas fondamentalement la donne sur la quantité de déchets qu'ils génèrent.

Source : UFC-Que choisir

## Questions de consommation

### Enquête consommation responsable

Notre association a participé à l'enquête nationale qui a eu lieu du 23 septembre au 7 octobre 2023. Elle portait sur la consommation responsable dans les grandes surfaces.

La revue Que Choisir a publié dans son numéro de mai les résultats de cette enquête où il apparaît que la plupart des enseignes ont encore beaucoup de progrès à faire.

Vous trouverez ci-dessous ce que nous avons pu constater au niveau du Bassin de Thau.

	Disponibilité des fruits et légumes français	Disponibilité du vrac	Disponibilité des fruits et légumes bio	Disponibilité des produits d'épicerie bio
<b>AGDE</b>				
Intermarché	★	★	★ ★ ★	★
Hyper U	★		★	★ ★ ★
Lidl	● ●	● ●	●	●
<b>BALARUC LE VIEUX</b>				
Carrefour Hyper	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★
<b>MARSEILLAN</b>				
Aldi	★		● ●	●
Carrefour Market	★	★	★ ★	★ ★
<b>MEZE</b>				
Lidl	★	● ●	★	● ●
<b>SETE</b>				
Hyper Auchan	★ ★	●	★ ★ ★	★ ★ ★
Monoprix	★		●	★ ★
Lidl	★	● ●	● ●	●

#### Légende

Très bon



Médiocre



Bon



Mauvais



Moyen



NB : Il s'agit d'une photographie des produits présents en rayon au moment de l'enquête et certains magasins ont pu faire évoluer les produits disponibles depuis.



De manière générale, le bio se fait une place dans les rayons de la grande

Le problème principal reste le prix .

La majorité des magasins disposent d'un rayon vrac, sauf chez les discounteurs. Mais ce rayon n'est pas toujours très fourni, les produits y sont chers car en grande majorité bio et il n'est presque jamais mis en avant dans le catalogue de promotion.

distribution, à l'exception des magasins discount où il reste très peu présent. Des progrès restent cependant à faire, notamment au niveau des fruits et légumes frais.

Les sachets plastiques restent présents dans de nombreux magasins et les sachets réutilisables très minoritaires.

## Questions de logement

### BAIL EMPHYTÉOTIQUE : PRUDENCE LORS DE LA SIGNATURE

Il s'agit d'une location d'un bien de longue durée comprise entre 18 et 99 ans.

Le propriétaire du terrain et le locataire appelé aussi emphytéote ont tous deux des obligations.

Le bien est loué à des sommes bien inférieures au prix de marché sous réserve que le bien soit valorisé par l'emphytéote.

A ce titre le locataire peut effectuer toute construction ou transformation relative aux bâtiments, cependant à la fin du bail ces **biens deviennent propriété du bailleur**.

Attention donc lors de la signature d'un tel bail, vous ne serez jamais propriétaire des bâtiments

existants ou construits par vos soins et ne pourrez pas les vendre.

Soyez également très vigilants quant à la date butoir du bail; celui ci ne durera que le temps restant du temps initial.

Exemple : pour un bail initial signé en 1947 pour 99 ans, les droits de l'emphytéote prennent fin en 2046 ; si vous signez une reprise de ce bail en 2024 , vous signez pour une occupation de 22 ans. A date anniversaire du bail (2046), si le propriétaire ne désire pas renouveler le bail, vous êtes tenus de restituer le terrain et les biens immobiliers.

### LE PERMIS DE LOUER

Le permis de louer est un dispositif issu de la loi Alur qui vise à lutter contre l'habitat indigne en permettant aux communes d'appliquer des mesures de contrôle des biens mis en location. Ce dispositif oblige en effet tout bailleur dont le logement se trouve dans un secteur concerné, soit à faire une déclaration préalable à la mise en location, soit à demander une autorisation de mise en location.

Depuis le 1er avril 2024 la ville de Sète expérimente le permis de louer. Il concerne le quartier des Quatre ponts, la rue Paul-Bousquet et ses alentours, et le centre historique, de la rue de la Révolution à la rue Alsace-Lorraine. Le permis de louer concerne donc les propriétaires bailleurs privés qui font rentrer leur bien

immobilier sur le marché locatif ou lors d'un changement de locataire. Pour pouvoir louer ce bien, ils devront obtenir une autorisation préalable de mise en location en retirant un formulaire auprès du Service Communal Hygiène et Santé. L'agent chargé du contrôle procède à une évaluation de l'état du bien à l'aide d'une grille de critères portant sur la sécurité et la salubrité des lieux, une décision d'acceptation ou de rejet est rendue. Une sanction financière de l'ordre de 5 000 € est également à prévoir si une mise en location est effectuée sans demande d'autorisation préalable.

Agde, Bessan, Florensac, Montagnac appliquent ce dispositif depuis septembre 2021.

### MA PRIM RENOV EVOLUE

À partir du 15 mai 2024, et jusqu'au 31 décembre 2024, les modalités d'attribution de MaPrimeRénov' évoluent :

- Dans le cadre du parcours par geste ( pour réaliser un ou plusieurs travaux d'isolation, changer son système de chauffage ou d'eau chaude sanitaire décarboné) vous n'êtes plus obligé de fournir un DPE,
- Vous avez la possibilité de réaliser des travaux sans être obligé de réaliser un geste de chauffage,
- L'accès au parcours pour les maisons individuelles classées « F » et « G » est prolongé en France métropolitaine,
- L'éligibilité de la prime pour l'installation d'un système de VMC double flux est conditionnée à la réalisation concomitante d'un geste d'isolation éligible à MaPrimeRénov',
- Vous pouvez demander l'aide pour un bien en

cours d'acquisition : la fourniture d'un compromis de vente lors du dépôt d'une demande de prime est autorisée, en sachant que vous devrez fournir un justificatif de propriété pour obtenir le versement de la prime.(Source : Bercy Particuliers Infos)

Cette aide à la rénovation énergétique de l'Etat est une réelle opportunité pour réduire sa facture d'énergie, malheureusement c'est parfois aussi une aubaine pour des individus mal intentionnés. Malfaçons, certifications mensongères, promesses en l'air, certaines entreprises peu scrupuleuses se servent de la prime pour monter leurs escroqueries.

Si vous avez un projet, un seul conseil : faites appel à un technicien France Rénov, vous serez à l'abri des nombreux malfrats qui gravitent dans le domaine de la rénovation énergétique.



### La Clé Verte, label écologique ou green washing ?

A Agde dans l'Hérault, le camping de la Tamarissière est exploité depuis 2021 par une société privée titulaire d'une "Délégation de Service Public " attribuée par la municipalité.

Le site, une pinède, est protégé et aucune construction n'y est admise, ce dont l'exploitant se soucie comme d'une guigne, implantant chalets et commerces et même un "lagon".

En dépit de cinq référés au tribunal administratif ayant confirmé l'interdiction de ces constructions ainsi que celle d'abattre des arbres et en dernier lieu imposant l'arrêt immédiat de tous les travaux quels qu'ils soient, l'exploitant a poursuivi imperturbablement ses chantiers.

Ce camping bénéficie de l'écolabel "Clé Verte" qui existe en France depuis 1998, attribué par l'association TERAGIR. D'après son site, ce label est le "1er label de tourisme durable pour les hébergements touristiques et les restaurants (...) est connu dans le

monde entier sous l'appellation "Green Key International ou Green Key Global" et est "présent sur tous les continents, dans 60 pays, sur plus de 3700 sites."

L'association TERAGIR informée de ces atteintes extrêmement graves à l'environnement, a jugé opportun de maintenir l'agrément "Clé Verte" du camping de la Tamarissière, au prétexte qu'elle attendait pour trancher les conclusions définitives de la Justice !

Est-ce bien sérieux sachant que TERRAGIR définit ce label comme suit : "permettre le développement en France d'un tourisme durable, écologiquement vertueux et socialement responsable."

Dans ces conditions, il est légitime de s'interroger sur l'opportunité d'un tel label qui ne prenant pas en compte comme critère d'attribution le respect des lois, en particulier environnementales, ne sert finalement qu'au trop connu "Green washing".

Article transmis par l'association Agathé

### Eco labels pour les gîtes, chambres d'hôtes et campings



Label public



Label privé



Label privé



Label privé



Label privé

Les marquages environnementaux nous aident à choisir les produits les moins impactants pour l'environnement, sauf qu'ils sont nombreux et que tous ne se valent pas !

L'Ecolabel européen est le plus exigeant, il est délivré en France par AFNOR Certification en tenant compte de 67 critères. Peu d'établissements en sont dotés.

## Temu - Plainte de l'UFC pour non respect du DSA

Après avoir constaté que la plateforme Temu ne garantit pas à ses utilisateurs un environnement en ligne sûr, prévisible et digne de confiance, l'UFC-Que Choisir, sur la base du Digital Service Act (ou « DSA »), nouvel outil réglementaire, dépose plainte contre cette dernière devant l'ARCOM. L'objectif est bien que cette plateforme respecte pleinement ses obligations légales et gagne en transparence.

Lancée en Europe en 2023, la plateforme chinoise Temu concurrence aujourd'hui des géants du e-commerce mais fait actuellement l'objet de nombreuses critiques. Temu est une plateforme en ligne où la plupart des produits vendus sont expédiés aux consommateurs directement depuis des usines ou des entrepôts chinois à des prix très bas avec une expérience utilisateur biaisée et une forte présence de publicités.

L'UFC-Que Choisir, avec l'appui de 16 autres associations européennes membres du Bureau européen des Unions de Consommateurs (BEUC), utilise

aujourd'hui le DSA pour remédier aux dysfonctionnements constatés préjudiciables aux intérêts et droits des consommateurs.

En effet, la plateforme Temu présente de nombreuses incompatibilités avec le DSA,



réglementation applicable qui définit ce que les plateformes et les marchés en ligne doivent faire pour protéger les contenus et leurs utilisateurs (tels qu'assurer l'identité du vendeur dans les marchés en ligne, analyser les risques liés auxdits services et mettre en place les moyens pour les atténuer etc...).

Concrètement, l'UFC-Que Choisir ainsi que le BEUC et ses membres, ont constaté entre autres que :

Temu ne fournit pas une traçabilité suffisante des professionnels qui vendent des produits sur la

plateforme. Il s'agit d'une infraction majeure car les consommateurs doivent savoir à qui ils achètent et qui contacter en cas de problème, notamment pour obtenir un remplacement, une réparation ou un remboursement de leur produit ;

Temu est tenue d'expliquer le fonctionnement de ses systèmes de recommandation et la valeur des critères de sélection pour l'affichage des produits individuels. Cependant, Temu ne le fait que de manière très rudimentaire, ce qui ne répond pas aux normes; Temu ne fournit pas de hauts niveaux de sécurité aux mineurs en ne conditionnant pas l'accès au service à une vérification d'âge. Temu utilise un certain nombre de techniques de manipulation, appelées « dark patterns », notamment par l'utilisation de faux compteurs de temps ou en créant un prétendu stock limité créant un sentiment d'urgence.

Ainsi, pour la toute première fois au titre du DSA, l'UFC-Que Choisir dépose plainte auprès de l'ARCOM afin de faire cesser les infractions de Temu par rapport à la réglementation européenne.

## Vraiment français le miel de nos terroirs ?

Après avoir obtenu avec l'Union des apiculteurs de France la traçabilité du/des pays d'origine des miels conditionnés en France pour mieux lutter contre les fraudes et renforcer l'information des consommateurs, l'UFC-Que Choisir, à l'aide de ses bénévoles, a mené l'enquête en magasins pour vérifier la bonne application de la réglementation. Le bilan ? La transparence doit encore progresser ! Si l'indication des pays d'origine est globalement respectée, elle figure souvent en petits caractères à l'arrière du pot ou sur le couvercle. L'UFC-Que Choisir s'alarme néanmoins d'un marketing artificiel consistant à sur-valoriser ou instrumentaliser la France et ses symboles pour de trop nombreux produits aux miels mélangés avec des miels étrangers, voire purement et simplement importés. Dans ce cadre son combat pour une information loyale des consommateurs, l'UFC-Que Choisir a déposé une plainte pour pratiques commerciales trompeuses contre l'entreprise Famille Michaud Apiculteurs.

Les associations locales UFC-Que Choisir sont organisées en Unions Régionales, espaces de coopération et structures de représentation du Mouvement entre les associations locales qui la composent.

Notre Union régionale porte un sujet sur les "Transports et mobilités en Occitanie". Vous avez des expériences, des remarques, des réflexions, des attentes... N'hésitez pas à nous en faire part, vous contribuerez à alimenter ce dossier, une seule adresse :

[contact@sete.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@sete.ufcquechoisir.fr)

L'occitanie est la deuxième région de France en nombre d'adhérents à UFC-Que Choisir (derrière Auvergne-Rhône Alpes), nul doute que les pouvoirs publics régionaux seront attentifs aux problématiques pointées par l'UFC.

### OÙ NOUS TROUVER



Notre siège : [SETE](#)

Lundi de 14 h à 16 h 30

Mardi, mercredi, jeudi, vendredi de 9 h à 11 h 30

53 Bd Chevalier de Clerville

C/C Chateau Vert - BP 106

34207 Sète cedex

Sur rendez-vous au 04 30 41 53 30 ou 04 67 53 10 05

courriel : [contact@sete.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@sete.ufcquechoisir.fr)

**Nos permanences décentralisées :**

**AGDE :** lundi et mercredi de 14 h à 16 h30, Maison de la justice et du Droit, Espace Mirabel , uniquement sur rendez-vous au 04 67 35 83 60

**BALARUC LES BAINS :** mardi de 14 h à 16 h30, au CCAS, Rue des Ecoles, uniquement sur rendez-vous au 04 30 41 53 30 ou au 04 67 53 10 05

**FRONTIGNAN :** 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> lundi du mois de 9 h30 à 11 h30, chez France Services, 5 Rue Lucien Salette

**MARSEILLAN :** 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> mardi du mois de 9 h à 11 h30, Rue de l'Abbé Grégoire (sous les Halles) dans les locaux du restaurant des anciens, uniquement sur rendez-vous au 04 30 41 53 30 ou 04 67 53 10 05

**MEZE :** 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup> mercredi du mois de 9h30 à 11 h30, Rue de l'Horloge Locaux Cavalerie N°2

**UFC-QUE CHOISIR SETE BASSIN DE THAU**

EXPERT - INDEPENDANT - MILITANT

## Faites un don

Grâce à vos dons, l'UFC-Que Choisir Sète Bassin de Thau peut poursuivre ses actions au service de tous les consommateurs (66 % du montant de votre don est déductible de vos impôts, dans la limite de 20 % de vos revenus imposables).