



Le Consom'Acteur

N° 13 - Journal de l'UFC-QUE CHOISIR Sète-Bassin de Thau
Septembre 2024

Sommaire

- 1 - Editorial
- 2 - 3 Les dossiers gagnés
- 4 - 5 L'arnaque au faux conseiller bancaire
- 6 - 8 Questions de consommation
- 9 - 10 Santé - Environnement
- 11 - Hors les murs - Nos permanences

Suivez-nous :

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

 UFC Que choisir SèteBassin de Thau

 @ufcquechoisirsetebassinsethau

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

Enquête : qualité de service des TER

Vous avez peut-être participé à l'enquête nationale que nous avons fait suivre en juin à tous nos adhérents. L'UFC-Que Choisir vient d'en publier la synthèse qui pointe le déficit de fiabilité des TER.

L'Occitanie se situe en avant dernière position, 86,5 % des trains circulent et arrivent à l'heure. Pour la Bretagne, en première position, c'est 93,2 % .

La voiture est prépondérante dans les déplacements quotidiens puisqu'elle assure 74 % des déplacements domicile-travail. Les transports en commun sont quant à eux utilisés dans 16 % des cas et les modes actifs (marche à pied et vélo) 8 %. Or, les enjeux environnementaux, mais également de pouvoir d'achat, imposent plus que jamais que tout soit mis en œuvre pour réduire le recours au véhicule individuel. À cet égard, le TER constitue une solution de transport majeure, alors que près de 67 % des Français résident à moins de 10 minutes de temps de trajet routier d'une gare TER. Les Conseils régionaux ont la charge d'organiser les services de transports ferroviaires régionaux et ont donc une responsabilité centrale dans la qualité de l'offre TER proposée.

Demandes de l'UFC-Que Choisir :

- Imposer une transparence totale sur les données de fiabilité des TER, à travers la publication de l'ensemble des indicateurs de qualité à l'échelle des lignes;
- Harmoniser et renforcer les bonus/malus relatifs à la qualité de service définis par les contrats régionaux;
- Imposer le principe d'une indemnisation systématique des usagers en cas de retards récurrents et harmoniser les conditions d'indemnisation entre les régions en retenant les mieux-disantes.

Rappel :

En association avec France Services, depuis le 9 septembre 2024 l'UFC-Que Choisir Sète Bassin de Thau tient 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.

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

EXPERT

INDEPENDANT

MILITANT

**Faites un
don**

Vous permettrez ainsi à nos bénévoles de poursuivre et accroître sans relâche notre action : informer, défendre et représenter les consommateurs. 66 % du montant de votre don est déductible de vos impôts, dans la limite de 20 % de vos revenus imposables.



Quelques exemples de dossiers gagnés dans nos permanences

Intervention pour débouchage et déplacement

Mr. B. de Sète se rend à la permanence UFC Que Choisir pour signaler son litige avec une société de débouchage de canalisations.

En effet, il a fait intervenir une société pour déboucher chez lui son réseau des eaux usées.

L'intervention a duré environ 30 minutes, mais ce fut sans succès. Malgré tout, il a payé l'acte ainsi que le déplacement...

Mr B. fait renouveler l'opération par la même société et cette fois-ci, la canalisation a été débouchée...La société exige le paiement de la 2° intervention qui n'a pas nécessité davantage de moyens...

Mr. B. adhère à UFC-Que Choisir et vient rencontrer une conseillère litiges qui prend le dossier en main.

Rapidement, le litige est réglé car la société reconnaît son erreur... et rembourse le montant d'une intervention et du déplacement.

Mr. B. très satisfait, remercie la conseillère, ainsi que l'association.

Facture d'eau

M. R. habite un logement depuis avril 2017.

En août 2023, il trouve dans sa boîte aux lettres un avis de coupure d'eau pour logement vacant. Aussitôt, il se rend à la Compagnie des Eaux où l'employée lui affirme qu'il est inconnu des listes clients...

Il prend donc l'abonnement.

Mr R. se rend à la permanence de l'AL de l'Ufc-Que Choisir à Sète car il a reçu une facture d'eau avec un arriéré de 6 ans pour la somme de 1362 euros !

Après l'intervention de la conseillère litige de l'UFC, il reçoit une nouvelle facturation tenant compte des prescriptions en cours d'un montant de 692,77 euros à régulariser avant octobre 2025.

Merci à l'UFC-Que Choisir !

Service après vente

Dernièrement, s'est présenté le cas d'une personne qui avait acheté un salon de jardin.

Malgré les précautions prises en hiver sous une terrasse couverte, ce salon de jardin s'est anormalement détérioré et usé.

Lassé de ne pas trouver de terrain d'entente

avec le vendeur, l'adhérent se rend à la permanence de Sète.

Rapidement, après la prise en main du dossier par la bénévoles, la société a dédommagé le client avec un chèque de 300 euros.

Double débit

Cette mésaventure s'est produite à l'occasion d'un retrait de billets à un DAB :

Notre adhérente s'est présentée au distributeur pour effectuer un retrait de 600 euros.

Elle a donc mis sa carte et fait son code, tout de suite sa carte est rejetée. Les billets ne sont pas sortis ...

Elle rentre alors immédiatement dans l'agence et demande à l'employée de bien vouloir l'aider car elle était gênée par le soleil sur l'écran du DAB. Elle retire alors 600 euros avec le contrôle de la conseillère de l'agence.

Lorsque elle a reçu son relevé de compte elle a constaté qu'elle avait eu à deux minutes d'intervalles deux retraits de 600 euros.

Le conseiller de l'agence ne prend pas en compte sérieusement sa demande d'annulation de ce retrait fictif ...

Elle se rend alors à notre permanence et après des échanges de courriers et des recherches au sein de la banque, elle a obtenu le remboursement de 600 euros prélevés deux fois.

Emballement des prélèvements

M. X, à l'occasion de l'achat d'un téléphone, avait souscrit, sans qu'il en soit réellement informé et sans qu'il en ait l'usage, une carte Privilège de la société Foriou, avec une cotisation mensuelle de l'ordre de 16 €. En 2023 les prélèvements effectués sur son compte par cette société se sont emballés puisqu'il a été dénombré plus de 280 prélèvements, pour des montants variables pouvant aller jusqu'à 60 €.

La conseillère litige qui a pris en charge ce dossier a pu obtenir rapidement le remboursement d'une somme avoisinant les 11 000 €.

Notre adhérent a marqué sa reconnaissance à l'association en faisant un don. Qu'il en soit, une fois encore, remercié.

Cette société Foriou fait partie du groupe Indexia (anciennement Sfam), tout comme Hubside, Celside, Serena... connues pour pratiques commerciales trompeuses, ventes forcées, prélèvements abusifs, dont plusieurs entités sont en liquidation et dont le dirigeant est cité à comparaître en correctionnelle fin septembre 2024.

Regardez régulièrement vos relevés de compte dans le détail !

Problème avec le retour du matériel à l'ancien opérateur

Une adhérente, souhaitant changer d'opérateur, a déposé en 2022 son matériel dans une boutique SFR qui ne lui a pas remis de reçu...

Quelques temps après, elle a reçu de l'opérateur des messages lui réclamant le matériel...

Elle a répondu en donnant les coordonnées de la boutique où elle avait tout déposé ... Sauf que la boutique n'existait plus !

L'opérateur a donc transmis le dossier à une société de recouvrement, puis à son huissier.

L'adhérente est venue à l'AL de Sète rencontrer une conseillère, des courriers et des coups de fil ont été échangés.

Après de multiples interventions, en 2024 soit 2 ans après, notre adhérente a reçu un mail de SFR qui annonçait l'arrêt de toutes les poursuites et l'effacement de la dette.

Pour éviter ce genre de problématique, vous pouvez envoyer une lettre d'accompagnement de retour de matériel en accusé de réception .

Personne n'est à l'abri...

La secrétaire de notre association reçoit un appel du 0948473020. Un conseiller du "service technique SFR" se présente et l'informe que notre ligne téléphonique va être coupée, suite à des travaux qui ne vont pas tarder à être effectués et qui mettront en "panne" la ligne pendant 15 jours...

Il lui dit d'appeler le 00263771085003. Elle lui fait remarquer qu'il y a énormément de chiffres à ce numéro de téléphone.

Réponse: C'est normal c'est un numéro vert et gratuit (vérification faite il s'agit d'un numéro au Zimbabwe !)

Il lui a demandé plusieurs fois de répéter le numéro. Elle lui a répondu qu'elle allait contacter directement notre conseiller chez SFR.

Il insiste en lui disant d'appeler tout de suite le numéro communiqué car sinon tout sera coupé pendant 15 jours, plus de téléphone ni d'internet... et ce sera trop tard pour faire quelque chose car la conversation est enregistrée et que nous sommes prévenus.

Il enchaîne en lui disant que SFR a une bonne réputation, que la gendarmerie, la police et tous les services savent que ce sont des gens sérieux et que la conversation est bien enregistrée!

Elle lui dit alors que nous sommes une association de défense des consommateurs et que des arnaques nous en traitons tous les jours...

Et là il s'énerve en lui disant qu'elle ne lui avait pas dit qui nous étions.

Elle lui rappelle que s'il avait pris la peine d'écouter, elle a présenté l'association en décrochant le téléphone.

Il s'excuse il pensait parler à la "propriétaire".

Notre secrétaire lui demande alors : n'étant pas la propriétaire nous n'avons plus de travaux dans la rue? plus de panne? plus de coupure?

Réponse: "Non, plus de problèmes, pas de problèmes on coupe pas ici", et il a raccroché!

Notre secrétaire, très sensibilisée a eu la bonne attitude, mais combien de personnes ont pu se faire avoir par cet escroc ?

D'une manière générale, n'appellez jamais un numéro qui ne ressemble pas aux numéros que vous avez l'habitude d'appeler ou qui commencent par 081, 082 ou 089 (numéros surtaxés).

Vous aussi, venez nous rencontrer pour vous accompagner dans vos litiges.
(04.30.41.53.30 pour prendre rendez-vous)
Nos bénévoles travaillent quotidiennement au service des adhérents et la plupart du temps avec succès.
Très souvent, seul, vous aurez du mal à résoudre votre problème ...



L'arnaque qui fait des ravages

L'arnaque au faux conseiller bancaire

Plusieurs fois par mois et depuis de nombreux mois, nous sommes confrontés dans nos permanences à des personnes qui ont été aux prises avec un faux conseiller bancaire. Le préjudice peut être très important. La découverte de la fraude est un choc.

Cela commence souvent par un mail ou un sms contenant un lien sur lequel on vous demande de cliquer pour payer des frais de port dans le cadre de la livraison d'un colis, pour le paiement d'un PV, pour l'expédition de votre nouvelle carte vitale, pour le remboursement d'une somme par le service des impôts, la mise à jour d'informations...

Ces liens vous envoient sur de faux sites et n'ont qu'un seul but : récupérer vos données personnelles y compris vos données bancaires et de CB.

Quelques temps après, toujours le soir ou le week-end, vous recevez un appel d'une personne qui se présente comme un employé du service fraude de votre banque. Il vous annonce que vous êtes victime d'une tentative de piratage et qu'il va vous aider à la déjouer. Il s'exprime parfaitement bien et à l'air de connaître son métier.

Il vous soumet à une telle pression que vous faites tout ce qu'il vous demande. Il vous demande de vous connecter à votre espace de banque en ligne (ou de cliquer sur un lien) pour annuler les opérations litigieuses, il vous guide pas à pas.

Malheureusement vous n'annulez pas ces opérations comme il vous le fait croire mais vous les validez !

Il arrive même parfois que le faux conseiller bancaire vous envoie un coursier pour récupérer la carte pour soit-disant "la sécuriser".

Généralement vous vous rendez rapidement compte de l'escroquerie et vous faites opposition à votre carte bancaire. Il est possible de la saisir en ligne sur la plupart des applications bancaires ou par téléphone au numéro d'urgence qu'il faut toujours avoir à proximité. Mais un débit carte bancaire, contrairement à un prélèvement, ne peut pas être rejeté aussi facilement.

Le dépôt de plainte s'impose également car il

s'agit bien d'une escroquerie.

La plupart des établissements bancaires se refusent à rembourser ces sommes au motif que vous avez-vous même procédé à la validation de ces opérations par authentification forte et que vous avez donc commis une négligence grave.

Les Médiateurs bancaires ont bien souvent la même position. Ce n'est que lorsque le faux conseiller vous appelle avec le numéro de la banque (possible grâce à des logiciels qui masquent le numéro de l'appelant pour le remplacer par un autre numéro) que l'on a quelques chances d'obtenir le remboursement. A partir du 1er octobre il ne sera plus possible d'usurper un numéro de téléphone, les pouvoirs publics ont demandé aux opérateurs d'authentifier les n° appelant.

Cependant, la majorité des appels des faux conseillers proviennent de 06 ordinaires.

En justice, la position des tribunaux est variable, ils statuent au cas par cas, il n'y a pas de règle absolue.

Il faut savoir que chaque carte bancaire possède des plafonds fixés au préalable par la banque et indiqués dans le contrat de la carte bancaire. Cela signifie que sur une période donnée, vous êtes autorisé à retirer de l'argent dans un distributeur ou régler des achats jusqu'à une certaine somme qui n'a aucun lien avec le solde du compte ou le montant du découvert autorisé.

Afin de limiter les risques vous pouvez demander à la banque d'abaisser ce plafond s'il est trop élevé. La plupart des banques permettent aussi dans leur application en ligne de désactiver les paiements à distance et les paiements et retraits à l'étranger. Leur réactivation est immédiate.





Jamais un conseiller de votre banque ne vous demandera de lui communiquer votre mot de passe, des codes de confirmation ou encore d'effectuer des actions de validation, annulation d'opérations ou encore transferts de fonds sur votre application bancaire pour de supposées fraudes en cours sur vos comptes. De même, il ne vous sera jamais demandé par votre banque, par la Police ou la Gendarmerie de lui communiquer le code secret de votre carte bancaire, ni de la remettre à un coursier ou toute autre personne. Dernier conseil, si vous voulez invalider votre carte bancaire en la découpant : c'est la puce qu'il faut découper en petits morceaux !

Les plates-formes de signalement et de plainte

THESEE : vous pouvez déposer plainte en ligne dans les cas suivants :

- le piratage de messagerie électronique et de compte de réseau social;
- l'escroquerie aux sentiments;
- l'escroquerie aux petites annonces (faux acheteur, faux vendeur, fausse location);
- le chantage en ligne avec demande d'argent;
- la demande de rançon pour débloquent un ordinateur (ransomware);
- la fraude liée aux faux sites de vente.

Vous pourrez échanger avec un policier ou un gendarme 24 h/24 et 7j/7.

PERCEVAL : pour signaler une fraude à la carte bancaire (service accessible via France Connect), c'est l'équivalent d'une main-courante, ce n'est pas une plainte.

- vous êtes toujours en possession de votre carte bancaire;
- vous n'êtes pas à l'origine des achats en ligne;
- vous avez déjà fait opposition à la carte auprès de votre banque.

PHAROS : pour signaler un contenu illicite de l'internet. La plainte est possible via France Connect.

- violence;
- mise en danger des personnes;
- menace ou apologie du terrorisme;
- injure ou diffamation;
- incitation à la haine raciale ou discrimination;
- atteintes aux mineurs;

La pré-plainte en ligne

<https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>

Ce service vous permet d'effectuer une déclaration pour des faits d'atteinte aux biens (vols, dégradations, escroqueries...) dont vous êtes victime et pour lesquels vous ne connaissez pas l'identité de l'auteur. Cette démarche vise essentiellement à vous faire gagner du temps lors de votre présentation à l'unité ou service choisi.

Pour qu'elle soit enregistrée comme une plainte, vous devrez signer cette déclaration dans une unité de gendarmerie ou un service de police que vous allez choisir et qui vous fixera un rendez-vous.

Quelques autres sites de signalement :

Signal.conso.gouv.fr :

Vous avez rencontré un problème avec un professionnel, un commerce, en magasin ou sur internet ? En tant que consommateur, vous pouvez le signaler sur le site. L'entreprise et la DGCCRF sont informées.

Signal-spam.fr :

Ce site permet d'identifier et d'agir contre les «spammeurs» au niveau national, en partenariat avec les professionnels de l'internet et les autorités publiques compétentes. Grâce aux alertes reçues, la CNIL déclenche des enquêtes et des contrôles sur place et peut être amenée à sanctionner les spammeurs.

Signal-arnaques.com :

Site collaboratif pour le signalement des arnaques sur internet.

Au restaurant

Les prix TTC doivent être affichés à l'intérieur et à l'extérieur des établissements. À l'extérieur, la liste des menus ou la carte du jour doit être affichée, pendant toute la durée du service, et au moins à partir de 11h30 pour le déjeuner et 18h00 pour le dîner.

Des cartes et menus identiques doivent être disponibles à l'intérieur. L'origine des viandes bovines, porcines, ovines, et de volailles doit être indiquée.

Vous pouvez :

- Demander le remplacement d'un plat si vous estimez que le plat qui vous a été servi n'est pas frais ou pas suffisamment chaud, si le vin est « bouchonné ». En revanche, si un plat commandé ne vous convient pas, pour une question de goût, le restaurateur est libre de le reprendre ou non et de vous servir un autre plat. S'il vous oppose un refus, vous serez tenu néanmoins de payer la note.

- Demander que l'on vous serve les plats tels qu'ils sont désignés à la carte ou au menu : par exemple, pas de surimi au crabe pour du véritable crabe, etc. ; pas de bleu d'auvergne pour du roquefort.

- Refuser de commander de l'eau minérale ou du vin : vous pouvez exiger une carafe d'eau, celle-ci est gratuite; en vertu de l'article 77 de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire du 1er janvier 2022, "les établissements de restauration et débits de boisson sont tenus d'indiquer de manière visible sur leur carte ou sur un espace d'affichage la possibilité pour les consommateurs de demander de l'eau potable gratuite."

- Refuser le vestiaire et de demander un "doggy-bag" c'est-à-dire un contenant réutilisable vous permettant d'emporter les aliments et boissons que vous n'auriez pas consommés sur place. Attention, vous ne pouvez pas demander un doggy-bag s'il s'agit d'une offre à volonté ou de boissons consignées.

- Vous pouvez vous faire rembourser les frais de teinturier si vous êtes victime d'un incident de service.

Le restaurateur ne peut pas interdire l'accès de son restaurant à un consommateur pour un motif discriminatoire : religion, race, âge, état de santé, mœurs, etc., ou en raison de la présence d'enfants (article 225-1 du Code pénal). Sanctions prévues : trois ans de prison et/ou 45 000 € d'amende.

Cependant, il peut refuser les animaux; s'il les accepte, il peut imposer la tenue en laisse dans la salle.

Le restaurateur peut compter un couvert pour chaque enfant, même si ceux-ci ne consomment pas, à condition, bien sûr, que le prix du couvert pour les enfants soit mentionné sur le menu ou la carte.

De nombreux restaurateurs proposent en semaine un menu « tarif réduit » qui disparaît souvent à 20h30. Ce menu ne peut vous être refusé que si cette précision d'heure ou de date est affichée à l'entrée du restaurant.

Enfin une note doit vous être remise en fin de repas. Elle doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement. Elle doit présenter les prix, taxes comprises, de chacune des prestations fournies.

Ultime recommandation : si la carte des plats est trop longue, il est très probable que les plats qui vous seront servis sont surgelés. Préférez les restaurants avec peu de prestations !

Le tarage des balances

Afin de garantir la loyauté des transactions commerciales, le vendeur doit s'assurer que la quantité délivrée au consommateur soit au moins égale à la quantité annoncée.

Le commerçant est tenu de faire vérifier périodiquement ses balances; elles doivent être munies d'une vignette de couleur verte mentionnant la date limite de validité de l'appareil. Il est interdit d'utiliser une balance avec une vignette verte dont la date est dépassée ou avec une vignette de couleur rouge signifiant que la balance n'est pas conforme.

Avant chaque pesée, le professionnel doit systématiquement procéder au tarage. La tare est le poids de l'emballage ou du récipient qui doit être déduit de la masse brute pour obtenir le poids net.

Le tarage consiste à mettre la balance à zéro quand l'emballage vide est posé sur la balance. Lors de vos achats vérifiez bien si la quantité vendue tient compte de la tare. Un papier d'emballage, une barquette en carton peut majorer le prix de vente. Prenons l'exemple suivant : chez le traiteur, une salade composée est vendue 30 € le kg. Une portion de 100 g vous coûtera 3 €. Si le commerçant ne déduit pas la tare, une barquette de 20 g, vous débourserez 3,60 € soit une majoration illicite de

16,66% .

Ne payez pas l'emballage, faites la remarque au vendeur sur l'inexactitude de la pesée. L'article L441-1 du code de la Consommation relatif à la tromperie protège le consommateur ; au cas particulier la vente des marchandises au poids doit obligatoirement se faire sur la base d'une quantité nette.

Une balance juste + un poids juste = un prix juste

Le paiement de la facture d'eau

Le règlement de service de l'eau qui vous est remis à la souscription de votre abonnement doit fixer la périodicité des paiements. Le règlement peut prévoir des paiements trimestriels ou bisannuels. Chaque abonné doit avoir la possibilité de payer sa consommation annuelle au minimum en deux fois.

En cas de difficulté de paiement, vous pouvez demander des délais de paiement en contactant le service mentionné sur votre facture. Si vous êtes dans l'incapacité de régler vos factures, vous pouvez faire une demande d'aide au fonds de solidarité pour le logement de votre département et en informer le service de l'eau. Les coupures d'eau ou réductions de débit sur votre résidence principale sont interdites toute l'année même en cas d'impayés.

Lorsque l'eau est distribuée par une entreprise privée, celle-ci vous relancera à l'amiable en cas d'impayé. Elle peut notamment faire appel à une société de recouvrement. A défaut de paiement, le tribunal judiciaire sera saisi. L'entreprise dispose d'un délai de 2 ans à compter de la date d'exigibilité de la facture pour vous réclamer le paiement. Dans le cas où vous n'avez pas été facturé, les consommations antérieures à 2 ans ne peuvent plus faire l'objet d'une facturation.

Lorsque l'eau est distribuée par la commune, c'est le comptable du Trésor public qui a la charge du recouvrement des impayés. Le comptable dispose d'un délai de 2 ans pour émettre un titre de recette. Vous recevrez normalement une lettre de rappel et un commandement de payer que vous avez la faculté de contester pendant 2 mois. La commune dispose de 4 ans pour recouvrer ses factures à compter de la prise en charge du titre de recettes.

L'arnaque au magnét

Partout en France des plaquettes magnétiques à positionner sur les réfrigérateurs sont distribuées dans les boîtes aux lettres. Le Bassin de Thau aussi a fait l'objet de cette distribution.

Ils sont très qualitatifs, avec une jolie bordure bleu blanc rouge. Ils s'intitulent

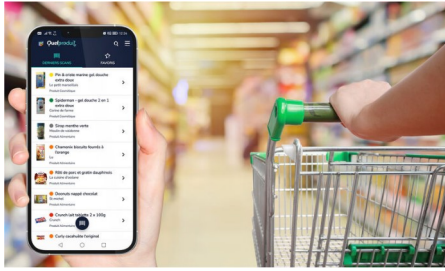
« Numéros utiles ».

Vous avez la Police, les pompiers, le Samu mais aussi des numéros : serrurier, plombier, électricien, vitrerie, débouchage de canalisation, volets roulants, climatiseur, chauffagiste, dératissage. Ils interviennent tous 24H/24 et 7 J/7. A regarder de près certains numéros sont identiques : l'électricien est aussi dératiseur, le spécialiste du débouchage des canalisations peut aussi réparer vos volets roulants !

En réalité cette liste de numéro cache des entreprises qui profitent de situations d'urgence pour surfacturer leurs interventions et fournir des prestations peu qualitatives.

Si vous recevez une de ces listes, jetez-là dans le bac de tri sélectif et si vous avez eu une expérience avec une de ces société faites-nous en part.

NUMÉROS UTILES	
COMMISSARIAT	17
SERRURIER 24H24 - 7J/7	09 72 11 69 37
POMPIERS	18
SAMU	15
PLOMBIER 24H24 - 7J/7	09 72 10 56 66
EDF/GDF	08 10 09 33 63
ÉLECTRICIEN 24H24 - 7J/7	09 72 11 71 38
INFO SNCF	36 35
DÉBOUCHAGE CANALISATIONS 24H24 - 7J/7	09 72 10 56 66
VITRERIE 24H24 - 7J/7	09 72 11 73 70
VOLETS ROULANTS 24H24 - 7J/7	09 72 10 56 66
CLIMATISEUR 24H24 - 7J/7	09 72 11 70 84
CHAUFFAGISTE 24H24 - 7J/7	09 72 10 56 66
DÉRATISATION 24H24 - 7J/7	09 72 11 71 38



Quel produit ?

De trop nombreuses substances indésirables se trouvent dans notre alimentation, dans les cosmétiques et les produits d'entretien que nous utilisons. Nous ne pouvons que constater l'augmentation des pathologies telles que le diabète, les allergies, dont le nombre a doublé en quinze ans, les maladies cardiovasculaires, les cancers...

L'UFC qui se procupe de ces questions depuis de nombreuses années a fait le constat que pour ce qui concerne l'alimentation 87 molécules d'additifs alimentaires seraient à éviter. Plus d'un quart des additifs autorisés sont à proscrire ou peu recommandables. Le nutriscore n'est toujours pas obligatoire et il est absent de 40% de l'offre alimentaire en France. Pour les cosmétiques une amélioration a été constatée, mais 15 % des produits restent problématiques avec 3 familles à risques : les crèmes solaires, les rouges à lèvres, les teintures capillaires. Pour les détergents 40% des produits sont à éviter.

L'UFC pointe du doigt un cadre réglementaire insuffisant et des procédures d'autorisation trop laxistes.

Trop souvent la liste des composants, si elle n'est pas illisible, est incompréhensible et fait porter sur les consommateurs la responsabilité de s'informer.

L'UFC exige des actions dans

le cadre européen :

- une évaluation indépendante de la dangerosité des produits
- une interdiction sans délai des composants les plus à risque
- une réforme des mentions d'étiquetage.

Cela sera l'objet de la campagne de l'UFC-Que Choisir "Produits indésirables", début octobre.

En attendant un outil peut vous apporter une aide précieuse dans le choix de vos produits = l'application gratuite et indépendante **QuelProduit**, financée par le fonds de dotation de l'UFC-Que Choisir.

Le mode de fonctionnement est simplissime : il suffit de télécharger gratuitement l'application QuelProduit sur App Store ou Google Play, de scanner le code-barres d'un produit alimentaire, cosmétique ou ménager, et une note apparaît sur l'écran.

La notation des produits :

Les produits alimentaires sont évalués en tenant compte de la qualité nutritionnelle du produit exprimée par le Nutri-Score et de la présence d'additifs évalués par l'UFC-Que Choisir dans la liste d'ingrédients du produit.

Les produits cosmétiques sont évalués de manière automatique sur leur niveau de risque en fonction de la présence ou de l'absence d'une ou plusieurs substances indésirables listées par l'UFC-Que Choisir. Les cosmétiques « rincés » reçoivent également une notation environnementale.

Les produits ménagers sont évalués en fonction du niveau de danger pour la santé des substances présentes dans leur composition et de leurs conditions d'utilisation. Cette

catégorie de produits reçoit également une notation environnementale.

La note Santé est un repère commun à tous les types de produits pour permettre d'identifier rapidement le niveau de risque associé au produit scanné. Elle est organisée en 4 niveaux de risque progressifs repérés par les couleurs verte à rouge ainsi qu'une couleur grise signifiant un manque de données ou un produit non soumis au Nutri-Score.

La note environnementale est un repère concernant les produits cosmétiques et ménagers. Elle permet d'identifier rapidement le niveau de risque pour l'environnement aquatique associé aux ingrédients des produits scannés. Elle est organisée en 4 phases de danger.

L'outil fournit une liste de produits alternatifs mieux notées de la même catégorie.

Que ce soit pour les produits alimentaires, ménagers ou cosmétiques, vous avez la possibilité de contribuer à augmenter le nombre de références présentes dans l'application. Si vous scannez un produit qui ne figure pas dans la base de données, l'application vous proposera de d'envoyer des informations sur celui-ci. C'est ce qu'a déjà fait nombre d'utilisateurs puisque la base de données recense 134 000 produits alimentaires, 230 000 produits cosmétiques et 6 000 produits d'entretien.

N'hésitez pas, testez l'application, vous ne pourrez plus vous en passer !



Questions de santé

Du sel à bonne dose pour votre santé

Dans sa revue « Santé » du mois d'avril 2024, Que-Choisir vous met en garde contre le sel...

Sachez que le sel en excès augmente la pression artérielle, et donc le risque de maladies cardiovasculaires.

Le sel est constitué de chlorure de sodium (Na Cl).

Indispensable à notre organisme, le sodium participe au maintien du volume sanguin et à l'équilibre acido-basique et hydrique de nos cellules.

Mais, en excès, il devient nocif, provoquant hypertension et problèmes cardiaques.

Nos apports en sodium proviennent du sel ajouté en cuisine ou à table, de celui naturellement présent dans les aliments et celui intégré aux produits.

Les seuils recommandés :

L'Organisation Mondiale de la Santé préconise de consommer moins de 5 grammes de sel par jour (l'équivalent d'une cuillère à café bien remplie ou 2 gr de sodium).

En pratique, les Français seraient plutôt à 7 gr/jour pour les femmes et 8 gr/jour pour les hommes.

La réduction de sel est particulièrement importante pour les personnes souffrant d'hypertension artérielle, d'insuffisance cardiaque ou rénale.

La baguette est de moins en moins salée :

Le pain représente 25 % des apports en sel des

Français. Les autorités ont pour objectif d'en réduire les teneurs de 10 % d'ici à 2025.

Les boulangers doivent donc progressivement diminuer les teneurs en sel dans les différentes catégories.

Quelles équivalences pour 1gr de sel ?

- produits laitiers : 80 gr de fromage, 120 gr de gruyère, 35 gr de bleu d'Auvergne

- poissons : 1 boîte de sardines, 1 tranche de saumon fumé (50 gr), 1 petite boîte de thon en conserve

- charcuterie : 30 gr de charcuterie, 1 tranche de jambon blanc, 40 gr de lardons fumés cuits

- apéritif : une poignée d'olives, 2 sachets

individuels de chips (30gr/sachet), 40 gr de biscuits salés

- plats préparés : 1/4 de pizza, une petite part de quiche salée, 1/2 à 1 hamburger de fast-food

- autres : 2 à 3 pincées de sel, une cuillère à soupe de moutarde, 2 cuillères à soupe de ketchup, 1/2 bol de soupe industrielle en brique ou en sachet.

Afin de limiter votre consommation de sodium, les conseils suivants vous seront utiles :

Limitez vos sorties au restaurant et votre consommation de plats préparés.

Évitez de saler votre repas avant même d'y avoir goûté.

Utilisez des épices et des fines herbes plutôt que du sel pour rehausser le goût de vos plats.



Connaissez-vous les TROD ?

Le test rapide d'orientation diagnostique des angines permet de vérifier l'origine virale ou bactérienne d'une angine en quelques minutes, grâce à un prélèvement de gorge réalisé par un médecin ou un pharmacien.

Vous soupçonnez une angine, et votre médecin ne peut pas vous recevoir tout de suite ?

Depuis juillet 2021, les pharmaciens sont

habilités à réaliser un test rapide d'orientation diagnostique (TroD) de l'angine, qui permet de déterminer si une bactérie est responsable, et ainsi de justifier la prescription d'un antibiotique. Car dans les faits, ce médicament est rarement nécessaire chez les adultes.

Vous pouvez vous présenter spontanément à l'officine.

Vous pouvez aussi vous y rendre sur demande du médecin dans le cadre d'une ordonnance dite

de « dispensation conditionnelle », qui prévoit la délivrance d'un antibiotique seulement si le test est positif. Une situation fréquente à la suite d'une téléconsultation.

De nombreuses exclusions précisées par le pharmacien :

"Ces tests en officine ne doivent pas être présentés comme une solution de secours et, en aucun cas, comme une réponse de première ligne pour tous les patients se plaignant d'un mal de gorge"

Avant de rappeler : « Nous n'auscultons pas les malades. Nous ne palpons pas leur cou à la recherche de ganglions douloureux, par exemple. Ce n'est pas une consultation médicale. »

Le risque étant de passer à côté d'une complication de l'angine comme un phlegmon, une inflammation des tissus proches des amygdales.

Seuls les patients de plus de dix ans peuvent être testés directement.

Les personnes immunodéprimées, celles âgées de plus de 70 ans ou les femmes enceintes, et présentant une fièvre dépassant 38°C, doivent être munies d'une ordonnance.

Si les symptômes sont très importants (fièvre élevée, difficulté à ouvrir la bouche, parler ou respirer, douleur au niveau du cou et/ou peau rouge), une consultation préalable est préférable.

Si vous êtes éligible au test, le pharmacien vous posera quelques questions pour estimer la probabilité que l'angine soit bactérienne. Suivant le résultat du score, le pharmacien vous fera le test qui consiste à frotter les amygdales avec un écouvillon, puis de le plonger dans une solution quelques minutes pour savoir si la bactérie (streptocoque A) est présente.

Si le test est positif, un antibiotique peut être utile. Et là, deux cas de figure :

Vous avez une ordonnance conditionnelle : le pharmacien délivrera le médicament.

Si le test est fait à votre initiative, vous devez prendre rendez-vous chez le médecin pour avoir des antibiotiques.

Car les pharmaciens ne sont pas encore autorisés à prescrire un antibiotique après un Trod angine.

Dans les mois qui viennent, un décret devrait autoriser tous les pharmaciens à délivrer un antibiotique après un test positif.

Cela permettra-t-il de mieux répondre aux objectifs de lutte contre l'antibiorésistance ?

Sources : Que Choisir santé

30 €

Ce sera le nouveau tarif de base d'une consultation chez un médecin généraliste, qui est de 26.50 € actuellement. Entrée en vigueur : décembre 2024 (J.O 21/06/24)

Environnement



À son corps défendant, le consommateur qui démarre une lessive participe à la pollution plastique. En effet, lors de leur lavage, les vêtements en fibres synthétiques relarguent des fibres de microplastiques par milliers. D'un diamètre de quelques dizaines ou centaines de microns (soit moins d'un millimètre), elles peinent à être

traitées par les stations d'épuration et se retrouvent disséminées dans l'environnement. On les retrouve notamment dans les océans, où elles contaminent mollusques et crustacés.

Les dispositifs de filtration domestiques sont-ils la solution ? En principe, ils sont obligatoires sur les lave-linge neufs à partir de début 2025 : tout nouvel appareil devra être « doté d'un filtre à microfibre de plastique ou de toute autre solution interne ou externe à la machine », selon une mesure prévue par la loi Agec (antigaspiillage et économie circulaire) adoptée début 2020. Son entrée en vigueur à la date prévue est toutefois incertaine : le décret devant préciser les caractéristiques techniques imposées aux filtres n'a toujours pas été publié.

Hors les murs



Votre association locale était présente aux salons des associations d'Agde, Balaruc les Bains, Frontignan, Mèze, Poussan et Sète. L'occasion de nombreuses rencontres et échanges.

Nos prochaines interventions :

- Le 2 octobre à Balaruc le Vieux, à 14 h 30 à la salle polyvalente, Pièges et arnaques en partenariat avec la Gendarmerie
- Le 7 novembre à Bouzigues, salle des mariages à 14 h 30, Bien manger
- Le 17 décembre à Agde, Moulin des Evêques à 17 h 30, Pièges et arnaques

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!

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

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^{er} et 3^{ème} lundi du mois de 9 h30 à 11 h30, chez France Services, 5 Rue Lucien Salette

MARSEILLAN : 1^{er} et 3^{ème} 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^{ème}, 3^{ème}, 4^{ème} mercredi du mois de 9 h30 à 11 h30, Rue de l'Horloge Locaux Cavalerie N°3

POUSSAN : 2^{ème} et 4^{ème} lundi du mois de 14 h30 à 16 h30, Frances Services, place de la mairie, entre l'Hôtel de Ville et le CCAS. Uniquement sur rendez-vous au 09 70 65 00 04