



# Le Consom'Acteur

N° 15 - Journal de l'UFC-QUE CHOISIR Sète-Bassin de Thau  
Mars 2025

## Sommaire

- 1 - Actualités
- 2-3 Litiges
- 4 - Hors les murs
- 5-6 - Questions de consommation
- 7- Sécurité
- 8 - Questions de santé
- 9 - Logement
- 10 - Environnement

## Suivez-nous :

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

 UFC Que choisir SèteBassin de Thau

 @ufcquechoisirsetebassindethau

## ACTUALITES

### Assemblée Générale

Les adhérents, présents ou représentés, se sont réunis le 18 mars 2025. Les rapports d'activités et financiers ont été approuvés. En 2024, l'association a gagné 47 adhésions par rapport à 2023 et pour la première fois depuis 4 ans elle dégage un résultat positif. Le montant de l'adhésion restera inchangé mais nous allons proposer lors du renouvellement un abonnement au site Que Choisir.org au prix préférentiel de 9.90 € au lieu de 49 €.

Michel Boivin a été reconduit dans ses fonctions de Président.

### Les rendez-vous consu

Salon des seniors à Marseillan , les 29 et 30 mars de 10 h à 18 h, "Bien vieillir".

"La banque, ce qu'il faut savoir" à Marseillan au CCAS le 9 avril à 14 h 30, pour démystifier une institution dont on a parfois du mal à comprendre les règles.

Le Marché des enfants à Marseillan le 15 avril, de 9 h à 13 h. C'est sous forme de jeux que nous sensibiliserons les enfants à l'importance du petit déjeuner et à l'intérêt de manger des fruits et des légumes.

"Bien manger", au CCAS de Balaruc le Vieux le 16 avril à 14 h 30.  
Des règles que l'on connaît, mais que l'on oublie de mettre en pratique.

Salon de la Gastronomie à Marseillan.  
C'est autour du thème "Bien manger" que vous retrouverez nos bénévoles les après-midi des 3 et 4 mai.

"Ecogestes" au CCAS d'Agde le 3 juin à 14 h 30, des gestes pour une consommation responsable.

"Ecogestes" au CCAS de Mireval le 12 juin à 14 h 30.

### Journée portes ouvertes

Nous avons le plaisir de vous inviter à notre journée portes ouvertes qui se tiendra le 30 avril prochain à la Maison des Associations, salle Victor Meyer, 11 rue du Moulin à Vent à Sète, de 10 h à 17 h. Cette journée sera l'occasion idéale pour découvrir ou redécouvrir nos missions, nos actions et rencontrer notre équipe de bénévoles dévoués.

Programme de la journée :

- Présentation de l'UFC Que Choisir et de ses principales actions,
- Ateliers interactifs sur les droits des consommateurs,
- Témoignages et échanges informels,
- Découverte de notre escape game sur la protection des données personnelles (voir page 4): si vous êtes intéressés pour participer en famille merci de vous inscrire à l'adresse [contact@sete.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@sete.ufcquechoisir.fr)

Nous comptons sur votre présence pour faire de cette journée un moment convivial et enrichissant.

Nous nous réjouissons de vous accueillir nombreux et de partager ce moment avec vous.



# Litiges

## Quelques exemples de dossiers traités dans nos permanences

### Litige lors de la restitution d'un véhicule

Mme X a restitué une voiture qu'elle avait louée en LLD.

Lors du retour au garage, un procès verbal de restitution a été établi et signé par les deux parties, sans qu'aucune anomalie ne soit décelée sur la voiture.

Mme X a également pris des photos du véhicule restitué.

Deux mois plus tard, elle reçoit une facture de plus de 600 € émise par la société de leasing de Paris pour des réparations effectuées sur le véhicule, suite à une contre expertise.

Plusieurs relances contentieuses accompagnées d'injonctions de payer lui ont été envoyées.

Mme X a alors pris rendez-vous avec un conseiller de l'UFC Que Choisir Sète Bassin de Thau.

Nous avons contacté les services de cette société de leasing, qui nous ont informé qu'il avaient rapatrié la voiture par camion à PARIS pour une contre expertise, précisant que cette procédure était habituelle.

Nous leur avons signalé:

1/ Le procès verbal établi entre notre adhérente et le garage prouvant que le véhicule avait été restitué en bon état (photos à l'appui).

2/ Que nous attendions de leur part la preuve que le véhicule n'avait pas été endommagé pendant son transfert sur PARIS.

En conséquence, nous leur avons demandé de stopper les relances et de rouvrir le dossier de Mme X.

30 jours plus tard, Mme X a reçu un courrier de l'organisme déclarant abandonner toutes poursuites à son encontre.

### Problème lors de la revente de l'électricité

Madame D. possède des panneaux photovoltaïques sur la toiture de sa maison secondaire.

Seulement, à la réception de la facturation, elle s'étonne de ne pas y trouver la somme correspondant à sa production d'électricité.

Elle se rend à notre permanence à Sète pour

éclaircir ce problème de facturation avec une conseillère litige, et moyennant une adhésion, elle lui confie son dossier avec tous les éléments de preuve.

Les échanges successifs restent sans résultat, jusqu'au jour où l'insistance de notre conseillère a permis de résoudre la question et notre adhérente a pu ainsi recevoir la somme de 4300 euros correspondant à la production d'électricité de ses panneaux solaires.

Madame D. a eu raison de faire confiance à l'Ufc-Que Choisir ! Elle repart enchantée !

### Déclaration tardive

Notre adhérent a souscrit un contrat d'assurance pour garantir le remboursement de son emprunt.

Il a été placé en arrêt de travail à la suite d'un accident.

Quatre mois plus tard, il a déclaré son sinistre à son assureur et sollicité la mise en œuvre de sa garantie Incapacité Totale de Travail alors qu'il avait déjà repris son activité professionnelle.

Cependant, la notice du contrat prévoyait l'application d'une déchéance de garantie « à défaut de présentation des pièces dans les 90 jours suivant la fin du délai de franchise ».

L'assureur a donc refusé de verser les indemnités journalières contractuellement prévues, en raison de la déclaration tardive du sinistre.

La conseillère litige qui s'est occupée de ce dossier l'a soumis au Médiateur de l'Assurance qui a fait droit à la demande de l'UFC en précisant que l'assureur ne pouvait valablement invoquer une déchéance de garantie et refuser la prise en charge du sinistre sans prouver que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice (articles L.113-2 et L.112-4 du code des assurances).



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

## Acheter un véhicule en ligne : opération risquée !



Un exemple à ne pas suivre ...

Histoire vraie d'un adhérent qui s'est rendu à notre permanence Ufc-Que Choisir à Sète.

M. Z. a contacté un site de vente en ligne pour acquérir une voiture. Ce site "Auto Mobile" semble ne plus exister aujourd'hui.

Le site lui fait une proposition accompagnée d'un bon de commande et un Iban pour qu'il réserve une voiture d'un montant de 10 500 euros, avec un acompte de 3 000 euros.

M. Z. envoie donc la somme de 3 000 euros demandée, mais plus de nouvelles du vendeur.

Notre adhérent le contacte par mail, car pas de coordonnées téléphoniques...

Le vendeur lui répond que la voiture est bloquée à la frontière et qu'il faudrait 500 euros supplémentaires pour la débloquer.

M. Z. envoie cette somme mais depuis plus de nouvelles ...et plus jamais de nouvelles !!

Nous n'avons malheureusement rien pu faire pour notre adhérent qui a eu à faire à un escroc.

Ce n'est pas un cas isolé il n'est pas rare que nous recevions dans nos permanences des adhérents qui ont été victimes de tromperies ou de fraudes.

### Comment éviter les arnaques lors de l'achat d'un véhicule sur internet :

- Prenez le temps dans votre recherche : pas de précipitation !

- Privilégiez les vendeurs réputés, tels que les concessionnaires automobiles établis,

- Attention aux faux site qui usurpent l'identité d'un vrai professionnel (vérifier l'Url),

- N'achetez pas de véhicule sans l'avoir vu physiquement (surtout s'il s'agit d'une voiture d'occasion).

### Quelles sont les différentes arnaques possibles lors de l'achat d'un véhicule :

- Le véhicule ne correspond pas à la description,

- Le véhicule a été volé,

- Le véhicule a des vices cachés,

- Le contrôle technique est un contrôle de complaisance,

- Demande de paiement d'un acompte sans livraison du véhicule,

- Le vendeur est fictif.

### Comment repérer les arnaques :

- Le prix du véhicule est anormalement bas,

- Le vendeur refuse de communiquer autrement

que par mail ou sms, surtout s'il vous indique être situé hors de France,

- Le véhicule est à l'étranger et il faut payer un dépôt afin de le « libérer »,

- Le vendeur exige un acompte pour couvrir des frais de transport, de douane, d'assurance, des taxes ou autre frais,

- Pas de mentions légales ni de conditions générales de vente sur le site de vente en ligne.

- Pour identifier une arnaque, il existe un outil de diagnostic mis à la disposition de tous sur le site « [cybermalveillance.gouv.fr](http://cybermalveillance.gouv.fr) ». Cette plateforme fournit des conseils et propose également une mise en relation avec des professionnels spécialisés en sécurité numérique.

- Pour s'assurer que le site de vente est fiable, la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes) recommande d'entrer le nom du site sur un moteur de recherche (ex. Google) associé au terme « arnaque ».

- Le site [France.verif.fr](http://France.verif.fr) permet également de vérifier l'authenticité du site.

- Le site [histovec.interieur.gouv.fr](http://histovec.interieur.gouv.fr) permet d'obtenir un rapport complet sur l'historique d'un véhicule en France.

### Risques et conséquences d'une arnaque :

- Perte financière due à un paiement pour un véhicule qui n'est pas reçu,

- Problèmes juridiques liés à l'achat d'un véhicule volé,

- Sécurité compromise en conduisant un véhicule défectueux,

- Stress émotionnel et tracas causés par la résolution éventuelle du litige,

### Comment acheter en toute sécurité :

- Exigez d'avoir une conversation téléphonique avec le vendeur,

- Exigez les caractéristiques exactes sur l'état du véhicule,

- Ne payez jamais l'intégralité du véhicule, ni un acompte trop élevé (supérieur à 30%),

- Ne payez jamais par coupon (PCS, Transcash) ni par mandat cash (Money Gram, Western Union)

Si vous avez accepté de payer par coupon ou mandat, ou si vous avez payé sur un site qui n'est pas un site officiel de paiement en ligne, et que vous ne recevez jamais le véhicule, il n'y a pas de recours possible,

- Vérifiez que vous êtes bien sur le site officiel du paiement en ligne recommandé par le vendeur, en vérifiant son existence via un moteur de recherche (EX : <https://www.paycar.fr> et non <http://www.pay-car.fr>),

- En cas de doute, demandez l'avis d'un professionnel ou faites appel à l'UFC - Que Choisir.



### Dernière minute

L'UFC-Que Choisir et Ryanair sont parvenus à un accord sur l'indemnisation de nombreux passagers et la mise en place pour l'avenir d'un canal spécifique simplifié de traitement des futures réclamations. Votre association locale est à votre disposition!

### Hors les murs



La Ligue de l'Enseignement est notre partenaire privilégié, nous sommes intervenus 5 fois en ce début d'année devant un

nouveau groupe de stagiaires : Pièges et arnaques, la Banque et le Crédit, Bien manger, Enjeux Conso et les Accidents domestiques sont des thèmes toujours appréciés et qui occasionnent des échanges nourris et fructueux.

Les CCAS d'Agde, Mireval, Villeveyrac et Domitys nous ont fait confiance pour présenter les ateliers Bien manger et la Banque, ce qu'il faut savoir. Et comme toujours c'est avec la satisfaction d'avoir pu être utiles que nous sommes repartis !



### Mission UFC : Escape Game sur la protection des données personnelles

L'UFC Que Choisir a conçu un jeu nomade éducatif sous forme d'escape game afin de sensibiliser le public (à partir de 12 ans et jusqu'aux seniors) à l'importance de garder la main sur ses données personnelles.

Alors que la protection des données personnelles sur Internet est une préoccupation majeure des consommateurs et que les dérives et incidents continuent de croître, l'UFC Que Choisir lance ce « serious game » (jeu sérieux) pour sensibiliser les jeunes et les moins jeunes aux bons réflexes à avoir en matière de protection des données personnelles. Le jeu peut être organisé de manière inter-générationnelle.

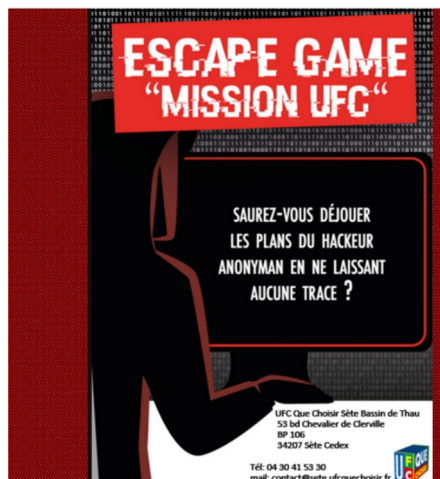
Ses atouts :

- Une expérience immersive et ludique
- Une approche innovante
- Des conseils concrets pour déjouer les pièges et arnaques sur Internet
- L'animation par nos bénévoles à travers toute la France

La mécanique du jeu qui respecte tous les codes du genre est simple : elle consiste à prendre des décisions en faisant à chaque fois le meilleur choix parmi ceux qui sont proposés au fil de la narration.

La mise place tourne autour de quatre domaines clés :

- Les réseaux sociaux et le partage public d'informations personnelles,
- La fraude bancaire,
- Le droit à l'oubli, les traces « cookies »,
- La gestion des mots de passe.



Deux équipes de 5 personnes s'affrontent pendant une heure.

Mais attention si certains choix n'empêchent pas les joueurs de progresser dans l'histoire, d'autres ne pardonneront pas et conduiront à un game over !

Heureusement, des pastilles pédagogiques sont proposées aux moments cruciaux du jeu...

Cette animation vous intéresse ? Notre association locale UFC Que

Choisir Sète Bassin de Thau se tient à votre disposition pendant tout le deuxième trimestre pour déployer le jeu.

Parlez-en autour de vous, dans vos associations, à vos enfants ou petits-enfants, à leurs collègues ou lycées...

N'hésitez pas à nous contacter :

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

par téléphone : 04 30 41 53 30

### Les oeufs

L'œuf est l'aliment indispensable de la cuisine.

Riche en protéines, peu onéreux, l'œuf peut être consommé de plusieurs façons ou être utilisé dans de nombreuses recettes. Le blanc riche en protéines et le jaune riche en lipides essentiellement insaturés et en vitamines A, D, E, K en font un aliment très intéressant d'un point de vue nutritionnel.

Toutes les informations nécessaires se trouvent sur la boîte d'œufs.

Si les boîtes sont faites pour protéger les œufs des chocs, des odeurs, de la lumière, elles nous informent aussi sur :

- La Date de Consommation Recommandée (DCR)
- Le numéro du centre d'emballage
- Le calibre de l'œuf (S, M, L, XL)
- Le mode d'élevage (0,1,2,3), le pays d'origine, le code producteur
- Le nom, l'adresse et le numéro du centre d'emballage
- La catégorie, symbolisée par la lettre A pour les œufs vendus aux consommateurs.

Des informations complémentaires peuvent également figurer sur l'emballage comme la mention « Pondus le » qui correspond à l'indication de la date de ponte, pratique pour les consommateurs soucieux de la fraîcheur de leurs œufs.

Œufs frais ou extra-frais ?

Les œufs vendus au détail aux consommateurs sont toujours de catégorie « A ». Ils peuvent être frais ou extra-frais :

- La mention « frais » signifie que l'œuf peut être consommé jusqu'à 28 jours après la ponte ;
- La mention « extra-frais » ou « extra » peut être utilisée comme une indication supplémentaire sur les emballages. L'œuf est considéré extra-frais jusqu'au 9<sup>e</sup> jour après la date de ponte. Dans ce cas, la date de ponte et la date limite de 9 jours sont précisées sur l'emballage.

La DCR correspond donc à la date d'expiration des œufs et est fixée à 28 jours après la ponte. Pour être plus précis, les œufs sont considérés comme « extra frais » jusqu'à 9 jours après la ponte et comme « frais » jusqu'à 28 jours après la



ponte. Les œufs doivent être livrés au consommateur dans un délai n'excédant pas vingt-huit jours après la ponte." Désormais, au même titre que les autres produits, les œufs peuvent être vendus ou donnés jusqu'à leur DCR.

À chaque calibre, son identifiant :

Les œufs bénéficient d'un classement selon leur poids. Il existe ainsi quatre calibres différents :

- S : pour les petits œufs de moins de 53 g ;
- M : pour les œufs moyens, entre 53 et 63 g ;
- L : pour les gros œufs, entre 63 et 73 g ;
- XL : pour les très gros œufs, plus de 73 g.

Pour une traçabilité optimale des œufs commercialisés via un centre d'emballage agréé les professionnels apposent un code complet sur chaque coquille. À tout moment, cette inscription permet de retrouver le parcours effectué par l'œuf. Le premier chiffre permet au consommateur de connaître le mode d'élevage des poules pondeuses.

Les deux lettres suivantes permettent d'identifier le pays de ponte : FR pour France.

Ensuite, un code permet d'identifier l'élevage d'origine.

Ex : 1 FR XAZ 05

Il existe un numéro pour chaque type d'élevage La France répond aux attentes des consommateurs par la diversification des types d'élevages. Il est ainsi possible de choisir ses œufs parmi quatre origines distinctes, facilement identifiables par le premier chiffre inscrit sur la coquille de l'œuf :

- Élevage biologique (code 0) : les poules sont alimentées avec de la nourriture biologique. Elles ont accès à des parcours extérieurs où elles disposent de végétation. En intérieur, elles

disposent de nids, de perchoirs et de l'alimentation dont elles ont besoin.

- Élevage en plein air (code 1) : les poules ont accès à un parcours extérieur au cours de la journée. Les œufs Label Rouge sont marqués du code 1.

- Élevage au sol (code 2) : indique que les poules évoluent librement à l'intérieur d'un local sans parcours extérieur.

- Élevage en cage aménagée (code 3) : il représente la part la plus importante de la production française. Il répond aux nouvelles normes européennes en vigueur depuis janvier 2012. Les poules vivent dans de nouveaux hébergements en groupes de 12 à 60, où elles disposent en particulier d'un nid, de perchoirs et d'une aire de picotage et de grattage.

Quelles précautions à prendre :

- Jetez les œufs dont la coquille est fêlée.
- Ne lavez pas les coquilles, couvertes d'un film naturel faisant barrière aux germes et notamment à la salmonelle. En revanche, veillez à ne pas

toucher le blanc ou le jaune quand vous cassez l'œuf.

- Lavez-vous les mains avant et après leur utilisation.

La question de savoir comment conserver les œufs revient régulièrement. Celle-ci n'est pas vraiment tranchée, dans le frigo ou hors du frigo l'essentiel est d'éviter les chocs thermiques.

Enfin, si vous avez un doute faites le test du récipient d'eau, si l'œuf coule il est frais, un œuf sur le point d'être passé tient debout, s'il est périmé il est censé flotter. Le mieux étant encore de le consommer en temps voulu.

En conclusion, portez votre choix sur les œufs portant les chiffres 0 ou 1 sur la coquille et ne vous laissez pas influencer par un emballage ou une présentation qui, souvent, peuvent être trompeurs ! En effet, des œufs présentés sur de la paille dans un panier peuvent en réalité provenir de poules élevées en cage ! Encore une fois, soyez vigilant !

## Condamné pour avoir trompé ses clients !



Le roi du canelé était poursuivi pour pratiques commerciales trompeuses en ayant survendu le côté artisanal de la composition

de ses pâtisseries.

La société Baillardran, mondialement connue, ne s'est pas faite représenter à la barre du tribunal correctionnel de Bordeaux le jeudi 16 janvier 2025, où de nombreux journalistes l'attendaient pour prendre connaissance du délibéré.

La juridiction a reconnu le fleuron bordelais du canelé coupable de pratiques commerciales trompeuses et l'a condamné à 100 000 euros d'amende.

Il était reproché à la société d'avoir faussement vanté

**Le savez-vous?** Recongeler un produit décongelé favorise la prolifération de bactéries. Cela peut devenir dangereux pour la santé si les bactéries qui prolifèrent sont pathogènes, celles-ci pouvant provoquer des intoxications alimentaires plus ou moins graves selon le type de bactérie.

Chaque produit doit être accompagné des mentions suivantes : la dénomination de vente, l'état physique du produit (si risque de confusion)

la fraîcheur de fabrication de ses canelés alors que certains étaient vendus après avoir été congelés et décongelés. Il était par ailleurs reproché à Baillardran d'indiquer utiliser de la vanille de Madagascar, du rhum bourbon et du beurre alors qu'il s'agissait d'arômes industriels, de rhum blanc contenant des colorants et que le pâtissier n'utilisait en réalité pas de beurre dans sa recette.

En mai 2023, Baillardran avait fait l'objet d'un contrôle sanitaire de la Direction de la protection des populations (DDPP) qui avait révélé des pratiques non conformes à sa communication, reposant « sur une image de produits haut de gamme, de qualité supérieure à celle des concurrents ».

et le prix de vente.

L'article R112-14 du code de la consommation relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires stipule que : « Chaque fois que l'omission de cette indication est de nature à créer une confusion dans l'esprit de l'acheteur, la dénomination de vente comporte une indication de l'état physique dans lequel se trouve la denrée alimentaire ou du traitement spécifique qu'elle a subi, tel que,

notamment : en poudre, lyophilisé, surgelé, congelé, décongelé, pasteurisé, stérilisé, reconstitué, concentré, fumé. ».

Au-delà de l'aspect réglementaire, informer le consommateur sur l'état physique des denrées alimentaires est important pour éviter des erreurs d'hygiène de base à savoir :

« Ne jamais recongeler un produit décongelé »

Que signifie cette mention ?

Cette mention est obligatoire sur l'étiquetage des produits surgelés depuis 1988.

Elle signifie qu'il ne faut pas recongeler « en l'état » un produit décongelé afin d'éviter un risque sanitaire pour le consommateur.

Il n'est pas contre indiqué de congeler un produit fini fabriqué à partir de matières premières décongelées, si celles-ci ont subi une cuisson préalable.

La vigilance s'impose chez les traiteurs et les pâtisseries.

Quels sont les produits concernés par cette obligation ?

Cette obligation concerne les produits qui ont été achetés surgelés ou les produits congelés par l'artisan lui-même et qui sont ensuite décongelés à température réfrigérée avant la remise au consommateur (entremets et autres pâtisseries

individuelles ou non).

Les canelés Baillardran comportaient-ils cette mention ? On peut en douter...

Remarque : le simple fait d'effectuer un décor ou un glaçage ne dédouane pas l'artisan de cette obligation.

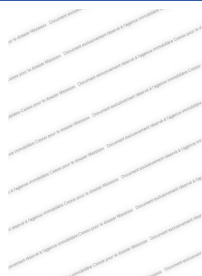
Quels sont les produits non concernés par cette obligation ?

Cette obligation ne concerne pas les produits qui ont été congelés avant cuisson (flans, quiches, viennoiseries, fonds de tarte, galettes, etc.), les coques de pâtes à choux cuites congelées non garnies, les entremets ayant subi une « congélation » superficielle (croustade) pour pouvoir les décortiquer ainsi que les chocolats conservés jusqu'à -25°C.

Comment informer les clients ?

Cette information doit être écrite. Il n'y a pas d'exigence sur la forme mais le message doit être clair. Le client doit savoir qu'il achète un « produit décongelé » et qu'il « ne doit pas le recongeler ». Les produits concernés peuvent être signalés par un pictogramme (igloo, pingouin, flocon) situé près de la dénomination de vente qui renverra vers une affiche explicative située dans le magasin. Cette affiche doit être visible pour le client.

## Sécurité : pour lutter contre l'usurpation d'identité



Usurpation de pièces d'identités ou de documents personnels, un filigrane pour les protéger :

Le gouvernement a mis en ligne un outil permettant en quelques secondes d'ajouter un filigrane à n'importe quel document. Un réflexe utile pour sécuriser les envois de pièces justificatives d'identité, de justificatif de domicile, d'avis d'impositions, d'iban ou autres.

Devoir communiquer à un tiers une copie de sa carte d'identité, de son passeport ou des documents personnels est relativement fréquent qu'il s'agisse de louer un véhicule,

prouver son identité sur un site de vente en ligne ou préparer un dossier en vue d'une location immobilière. Or, ces documents contiennent des informations personnelles sensibles (nom, date de naissance, adresse...) et entre de mauvaises mains, peuvent être utilisées à des fins criminelles telles que l'usurpation d'identité.

Même auprès d'entreprises reconnues, l'envoi de documents d'identité n'est pas sans risque.

Pour sécuriser vos envois, le programme beta.gouv, qui aide les administrations publiques à construire des services numériques « utiles, simples, faciles à utiliser et qui répondent vraiment aux besoins des gens », a développé un outil

permettant d'ajouter un filigrane à n'importe quel document.

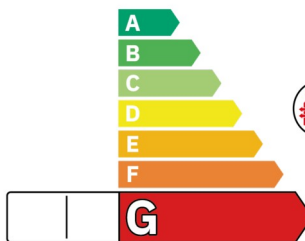
Disponible sur [filigrane.beta.gouv.fr](https://beta.gouv.fr), ce service permet d'envoyer un fichier et de choisir le filigrane à insérer (par exemple « Document exclusivement destiné à la location immobilière » ou « Transaction du 3 août 2023 avec Monsieur Dupont »). Grâce à ce texte, le document envoyé ne peut, en principe, pas être utilisé pour un autre usage que celui indiqué. Impossible par exemple pour un escroc d'ouvrir un compte bancaire avec un tel fichier. Les fichiers originaux ne sont pas conservés sur le site et le fichier filigrané est effacé après son téléchargement.

## DPE G : des changements au 1er janvier

A partir du 1er janvier 2025, les logements dont le diagnostic de performance énergétique (DPE) est classé G ne peuvent plus être mis en location. Cette interdiction s'appliquera aux nouveaux contrats de location, ou au moment du renouvellement ou de la reconduction tacite. Des adaptations sont à l'étude pour les copropriétés.

De nouvelles catégories de biens devront faire l'objet d'un DPE et / ou d'un audit énergétique. C'est le cas des meublés de tourisme. Dès janvier, ceux qui sont situés en zone tendue (pour notre secteur : Sète, Frontignan, Balaruc les Bains et Balaruc le Vieux ainsi que Gigan et Poussan) et qui sont nouvellement proposés à la location ou soumis à l'autorisation de changement d'usage devront avoir un DPE à minima classé F.

Si le DPE de votre logement a été réalisé entre le 1er janvier 2018 et le 30 juin 2021, il ne sera plus valable en 2025. Il faudra donc en refaire un si vous voulez vendre ou louer. De nouvelles copropriétés devront quant à elle faire réaliser un DPE collectif (à l'échelle du bâtiment). A partir de janvier, l'obligation est étendue à celle qui ont entre 50 et 200 lots. Pour finir, si



vous votre logement est classé E, qu'il s'agit d'une maison individuelle ou d'un appartement en monopropriété, vous devrez faire un audit énergétique pour le mettre en vente.

En copropriété, l'accord de l'assemblée générale est nécessaire pour tous les travaux impactant les parties communes. Or, une rénovation énergétique globale passe généralement par d'importants travaux sur les façades avec l'isolation thermique, le changement des menuiseries ou sur la chaufferie avec les changements de chaudière collective...

Il est alors nécessaire de faire voter la réalisation des travaux en AG, puis la validation des devis, la mise en œuvre des chantiers... Cela prend alors du temps.

Dans certains cas, quelques propriétaires occupants peuvent bloquer la réalisation de travaux en votant contre lors des AG. Dans ce cas, le propriétaire bailleur qui ne pourrait pas sortir de l'obligation par des actions individuelles à l'échelle de l'appartement pourra se retourner contre le syndicat des copropriétaires.

**Brève :** Le nouvel indice de référence des loyers (IRL) a été publié par l'Insee le 15 janvier 2025. Cet indicateur sert de base pour réviser le loyer d'un logement loué vide ou meublé avec un bail d'habitation. Il a progressé de 1,82 % sur un an.

## Incivilité dans les copropriétés

La vie en copropriété peut parfois être complexe, notamment lorsque des comportements incivils viennent perturber le quotidien des résidents. Les bruits excessifs, la saleté, le non-respect des règles peuvent créer des tensions, détériorer les relations et affecter la valeur du bien : chaque copropriétaire a la responsabilité de respecter les règles de vie en communauté. Nos bénévoles dans les instances représentatives des

locataires ont fait un inventaire de ce qui revient le plus souvent :

- Manque d'hygiène : Déchets jetés dans les parties communes, déjections animales non ramassées, le syndic a dû intervenir pour faire nettoyer les parties communes après que des débris aient été abandonnés par un résident, créant une situation insalubre et dégradante. La somme est récupérée par le syndic, dans les charges communes dans la

rubrique petits travaux à chaque occupant de l'immeuble.

- Vol des ampoules dans les escaliers :

Le syndic fait venir un électricien qui facture le déplacement plus le temps de travail plus le prix de l'ampoule. La somme est récupérée par le syndic, dans les charges communes dans la rubrique petits travaux à chaque occupant de l'immeuble.

- Les incivilités qui viennent perturber le quotidien des



résidents qui se transforment en conflits personnels entre les occupants de l'immeuble et qui peuvent finir par se régler devant la justice:

- Bruits excessifs, musique à fort volume, travaux bruyants en dehors des heures autorisées, cris et disputes nocturnes, etc. Un exemple courant est celui des travaux de rénovation réalisés sans autorisation ou en

dehors des horaires définis par le règlement de copropriété.

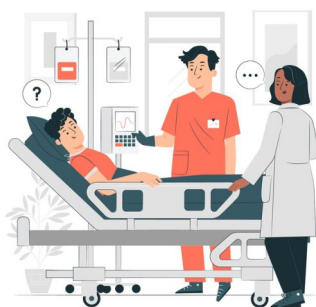
- Stationnement abusif, véhicules stationnés sur les places réservées, bloquant les accès, ou en dehors des emplacements autorisés. Il arrive souvent que des véhicules soient garés de manière à obstruer les passages d'urgence ou les places réservées aux personnes handicapées, ce qui

représente une gêne et un danger pour les autres résidents.

- Manque de respect des règles, utilisation abusive des parties communes, modification non autorisée de l'apparence du logement, etc. Par exemple, la modification non autorisée de la façade d'un appartement peut entraîner des sanctions et des conflits avec les autres.

## Questions de santé

### Et si on parlait facturation des établissements de santé ...



Les établissements de santé, qu'ils soient publics ou privés, ne peuvent vous facturer que des prestations de soins rendues, ainsi que le forfait journalier hospitalier et certaines prestations que vous

leur aurez demandées et dont la liste est strictement limitée. Comment ces prestations sont-elles encadrées ?

Dans les établissements de santé, les patients peuvent choisir des services additionnels comme des chambres particulières, la télévision, le WiFi, ou l'hébergement des accompagnants, entraînant des frais supplémentaires.

Les services de soins courants et la coordination des soins sont inclus dans les frais de base et ne peuvent pas entraîner de frais supplémentaires pour les patients.

Le forfait hospitalier représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Son montant est fixé par arrêté ministériel. Celui-ci est pris en charge dans le cadre des contrats responsables des complémentaires santé.

Les prestations supplémentaires doivent être demandées explicitement par le patient et ne peuvent pas être imposées sans son accord préalable.

Seules peuvent être facturées au patient les prestations pour exigence particulière, dénuées de

fondement médical, visées à l'article R. 162-32-2 du code de la sécurité sociale :

- L'installation dans une chambre particulière en l'absence de prescription médicale imposant l'isolement, en cas d'hospitalisation;

- L'hébergement, ainsi que les repas et les boissons des personnes qui accompagnent la personne hospitalisée;

- La mise à disposition du patient, à la chambre, de moyens d'émission et de réception d'ondes radioélectriques, notamment la télévision et le téléphone;

- Les interventions de chirurgie esthétique mentionnées à l'article L. 6322-1 du code de la santé publique;

- Les prestations exceptionnelles ayant fait l'objet d'une demande écrite, dans la mesure où ces prestations ne sont pas couvertes par les tarifs des prestations de l'établissement;

- Le maintien du corps du patient dans la chambre mortuaire de l'établissement, à la demande de la famille, au-delà du délai réglementaire de trois jours suivant le décès.

Ces prestations pour « exigence particulière » ne sont pas prises en charge par le régime obligatoire de la Sécurité sociale mais peuvent, dans certains cas, faire l'objet d'une participation de votre assurance complémentaire.

A contrario, les prestations non-expressément visées ne peuvent être facturées au patient.

Ainsi, à titre d'exemple, les forfaits d'assistance aux démarches administratives ainsi que les communications téléphoniques extérieures entrent

à la chambre du patient , mise à jour de la carte vitale, mise en relation avec la complémentaire santé... ne peuvent faire l'objet d'une facturation et sont illégales.

La réalisation de ces prestations doit impérativement répondre à une démarche volontaire et une demande expresse de votre part ou de vos ayants-droits, voire d'une demande écrite s'agissant de prestations dites « exceptionnelles » (avec devis préalable). En aucun cas ces prestations ne peuvent vous être suggérées ou imposées.

Ainsi, un établissement ne pourra vous imposer la facturation d'une chambre individuelle sous prétexte qu'il ne dispose plus de chambre double disponible et alors même que vous avez refusé cette prestation.

Avant que vous ne souscriviez à une prestation exceptionnelle, l'établissement doit vous informer du contenu précis de la prestation et de son prix. À l'issue de votre séjour, l'établissement doit vous remettre une note (facture) détaillée qui pourra d'ailleurs servir de justificatif pour votre assurance complémentaire. Les dispositions du Code de la santé publique définissent les missions ordinaires des établissements de santé et elles ne peuvent

faire l'objet d'une facturation supplémentaire. Afin de limiter les facturations abusives, la loi limite également les frais exigibles par les professionnels de santé conventionnés. C'est-à-dire qu'ils ont signé une convention avec les régimes obligatoires de l'assurance maladie (médecins généralistes et spécialistes, directeurs de laboratoires privés d'analyses médicales, chirurgiens-dentistes, sages-femmes, certains auxiliaires médicaux dont les infirmiers et les masseur-kinésithérapeutes, etc.).

Ces professionnels ne peuvent exiger des patients que le paiement d'une somme correspondant à une prestation de soin. Lorsque le professionnel propose d'autres prestations au patient, il doit en afficher la liste et le prix de chacune d'elles. L'affichage ne doit pas faire douter le patient du caractère facultatif de la prestation.

Par exemple, le radiologue peut proposer à titre payant une prestation d'archivage numérique mais ne peut pas la rendre obligatoire.

Si vous contestez des facturations, contactez nos Représentants des Usagers, ils sont présents dans tous les établissements de soins et peuvent vous aider dans vos démarches !

## Environnement

### Evolution du prix de l'eau dans l'Agglo Sète Méditerranée

Bonne et mauvaise nouvelle.

En date du 19 décembre 2024 le Conseil communautaire de Sète Agglo Méditerranée a mis en place un nouveau tarif d'eau potable au 1er Janvier 2025 en trois tranches de consommation qui seront identiques à celles pour l'assainissement sur un an, applicable sur la ville de Sète par la SEMOP L'eau d'Issanka.

Pour une consommation inférieure à 80 m<sup>3</sup> 1,03 €, de 80 à 120 m<sup>3</sup> 1,66 €, plus de 120 m<sup>3</sup> 2,29 €.

« Pour l'Agglo il apparaît opportun d'introduire la notion de tranches pour la part variable de la facturation de manière à répondre aux préoccupations gouvernementales dans le but sensibiliser les abonnés sur l'utilisation de la ressource. »

De plus cette mesure permettra de préserver le pouvoir d'achat des particuliers en les incitant à économiser l'eau.

Nous ne pouvons que nous féliciter de cette évolution, mais malheureusement elle ne concerne

qu'une partie de la population, celle équipée d'un compteur individuel (maisons, pavillons ainsi que les



immeubles récents). Pour les autres dotées d'un compteur général c'est lui qui est pris en compte, non les compteurs individuels de chaque résident. Cela se traduit inévitablement par une augmentation importante de la facturation.

Cette modification a déjà eu lieu sur la Ville de Mèze et nous sommes saisis par des occupants d'immeubles qui ont vu la facturation de l'eau s'envoler.

Pour régulariser cette situation il faudrait généraliser l'abonnement pour tous les logements, mais sur Sète et dans les autres villes de l'Agglo un large tissu d'habitat collectif n'est pas doté de compteur pour chaque foyer (c'est-à-dire directement relevé par le gestionnaire).

C'est une charge immense pour les copropriétés et pour les gestionnaires, l'eau d'Issanka à Sète, la régie d'eau potable de Mèze mais ce n'est qu'à ce prix que tous les Habitants de l'Agglo pourront bénéficier de cette réelle avancée.

Dans l'attente UFC QUE CHOISIR propose d'appliquer les mêmes facturations que celles mises en place sur 'L'eau du Grand Lyon », de

prendre en compte le nombre de logements dans l'immeuble et de multiplier la première tranche par autant de logement, ainsi un immeuble de dix appartements aurait la première part variable non de 80 m3 mais de 800 m3.

Nous sommes preneur de toutes vos expériences ou informations concernant ce sujet.

## PFAS : polluants éternels



Tous ont un point commun, leur liaison carbone-fluor très stable. Une aubaine pour les industriels, qui emploient les PFAS depuis les années 1950 pour leurs propriétés imperméabilisantes, résistantes à la chaleur, antiadhésives... On en trouve partout : dans les emballages, les vêtements, les médicaments, les ustensiles de cuisine et dans certains pesticides. Mais la très forte stabilité de leur liaison carbone-fluor les rend aussi très persistants dans l'environnement. D'où leur surnom de « polluants éternels ». Ils s'accumulent depuis 70 ans dans les milieux naturels, sans épargner les eaux de surface (rivières, lacs...) et les nappes phréatiques. Pas étonnant alors de les détecter dans l'eau potable. Ce n'est pas seulement le nombre de PFAS auxquels nous sommes exposés qui importe, mais aussi leur concentration.

Peu à peu, la réglementation se durcit. À partir de 2026, la France appliquera la directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (dites « de boisson »). Les députés ont définitivement adopté la loi visant à les interdire à compter de 2026 dans les cosmétiques, les vêtements et les chaussures.

Pendant l'été et l'automne 2024, salariés et associations locales de l'UFC-Que Choisir, ainsi que l'ONG Générations futures, ont prélevé des échantillons d'eau du robinet dans 30 localités. Les PFAS ont été recherchés, dont les 20 que surveillera la France de façon systématique dans les eaux du robinet à partir de 2026, conformément à une directive européenne. Nous avons comparé les concentrations relevées aux seuils réglementaires de la France (qui ne va pas au-delà de ce qu'impose l'Union européenne) et à ceux, plus protecteurs, qu'appliqueront les États-Unis et le Danemark. La lecture des résultats (voir cartes) n'est alors plus du tout la même.

Sources : UFC-Que Choisir

## Adhères et faites adhérer à l'UFC-Que Choisir Sète Bassin de Thau

Permettre au consommateur de maîtriser sa consommation, lui donner les moyens de choisir des produits et des services de façon consciente, éclairée et responsable, en fonction de leur composition, de leur origine, de leur efficacité et de leur prix... c'est l'ambition de l'UFC-Que Choisir depuis longtemps. Mais il est également essentiel de faire entendre la voix des consommateurs. Plus nous serons nombreux, plus nous pourrons exercer un réel contre-pouvoir face aux dérives économiques et écologiques qui menacent nos sociétés. Alors adhères, n'oubliez pas de ré-adhères, et faites adhères vos proches. En effet, si chaque adhérent recrute un nouvel adhérent, nous serons encore plus forts.

### Faites un don

Grâce à vos dons, nous pourrons, avec votre aide, aller encore plus loin en développant nos projets et nos actions sur le terrain : actions d'information et de sensibilisation des consommateurs pour les aider à mieux consommer, campagnes politiques et actions de lobbying, représentation dans les instances de démocratie locale. 66 % du montant de votre don est déductible de vos impôts, dans la limite de 20 % de vos revenus imposables. Pour faire un don, c'est facile, rendez-vous sur notre site <https://sete.ufcquechoisir.fr>, > faire un don. Sinon, par courrier à l'adresse de notre siège.

### Devenez bénévole

Les principales fonctions pour lesquelles des bénévoles sont recherchés sont les suivantes :

- Participer à l'organisation et/ou à l'animation des interventions publiques que nous organisons auprès des consommateurs pour leur information et sensibilisation sur différentes thématiques (arnaques, alimentation, consommation responsable...).

- Rédiger des articles pour nos publications (site internet, facebook, instagram, journal destiné aux adhérents, presse locale...),

Motivé (ou simplement intéressé) par l'un de ces sujets, venez apporter votre enthousiasme et vos compétences à notre association. Nous vous attendons!

Contact par mail : [contact@sete.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@sete.ufcquechoisir.fr), téléphone 04 30 41 53 30.

## 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 9

h30 à 11 h30, Rue de l'Horloge  
Locaux Cavalerie N°3

#### **POUSSAN** : 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> 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

