

Bon été 2018



BELFORT AL 901

BESANCON-MONTBELIARD AL 251

DOLE AL 391

VESOUL AL 701

Bulletin de
l'Union Fédérale des Consommateurs
Que-Choisir Région Franche-Comté
8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon

Site web : www.quechoisir-franchecomte.org

A partir du 14 juillet 2018 :
<https://doubs.ufcquechoisir.fr/>

Le Consommateur Franc-comtois

N°27

Juin 2018

Sommaire

Page 2	Edito Achat sur internet : vérification de l'identité du vendeur
Page 3	Maladie de Lyme
Page 4-6	Prix de l'eau
Page 7	Vous avez dit « obsolescence programmée » !
Page 8	La contrefaçon, ça vous tente ?
Page 9	Prudence pour les achats dans les foires et salons
Page 10-11	Appellations et indications d'origine : comprendre les signes de qualité
Page 11	Litiges résolus

Directrice de publication :
Monique BISSON

EDITO

Nous avons l'espoir de voir nos propositions prises en compte après les Etats Généraux de l'alimentation. Les textes proposés portent surtout sur les relations commerciales plus que sur la qualité des produits et sont loin d'être à la hauteur de l'ambition annoncée.

De nombreuses propositions ont été passées à la trappe, comme la notion de prix abusivement bas, en dessous duquel il ne sera pas possible, pour l'intermédiaire, d'acheter des produits agricoles. Et la mise en place d'un arbitrage public des relations commerciales a été oubliée.

Exit aussi la protection des riverains des zones cultivées en instaurant des espaces sans pesticides de synthèse aux abords des habitations. Oublié un meilleur étiquetage pour le consommateur en informant sur le mode d'élevage, le nombre de traitements pesticides...

*Une autre déception qui concerne le glyphosate : les intérêts financiers ont primé sur la santé des populations. Nous avons rejoint 34 organisations pour dénoncer ce recul. **IL EST ENCORE TEMPS DE SIGNER LA PETITION** sur le site de **Que Choisir**.*

A l'UFC Que Choisir nous n'avons pas l'habitude de baisser les bras. C'est pourquoi nous continuons à alerter les Parlementaires sur les mesures qu'il est urgent de prendre pour une bonne protection des consommateurs en alimentation et en matière d'environnement.

Bon été à tous.

*Monique BISSON
Vice-Présidente AL du Doubs*

Achat sur internet : vérification de l'identité du vendeur

Avant d'acheter sur internet il convient de toujours vérifier l'identité du vendeur. De plus en plus de sites temporaires se créent en quelques heures et proposent des offres très séduisantes. Mais souvent il n'y a jamais d'envoi où alors les biens envoyés ne correspondent pas ou sont des contrefaçons.

Avant de commander il est conseillé de prendre connaissance des conditions générales de vente qui doivent indiquer le nom du vendeur et de vérifier les mentions légales du site (situées en bas de page du site internet). En l'absence de celles-ci, ou sans nom du vendeur il est fortement déconseillé de commander. Une fois le nom du vendeur trouvé, il suffit de vérifier sur internet son existence, pour cela il existe plusieurs sites : infogreffe, bodacc ...

Sans identité du vendeur il est impossible sans enquête de la police de retrouver l'identité de la personne pour obtenir remboursement.



Si le site vous apparaît comme frauduleux il est possible de le signaler à la DGCCRF ou aux agents du ministère de l'intérieur via ce lien :

<https://www.internet-signalement.gouv.fr>



Maladie de Lyme

Comment éviter les piqûres de tiques

Le printemps et l'automne sont les deux moments de l'année où le risque d'être piqué par une tique est le plus grand. Or les tiques sont le vecteur, en France, de la maladie de Lyme. Inutile de vous priver de sorties en nature, des précautions simples, rappelées par l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), limiteront les contacts avec la redoutable bestiole.

Attention, c'est la saison des tiques ! Pluie et chaleur combinées favorisent actuellement un pic de prolifération de ces parasites sur l'ensemble du territoire. Surtout en forêt et à la campagne, mais les jardins publics et privés en milieu urbain n'en sont plus exempts. Or les tiques véhiculent de nombreux agents pathogènes et notamment, en France, la redoutable maladie de Lyme. Des précautions s'imposent donc pour éviter d'être piqué. L'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) vient d'en rappeler les principales.

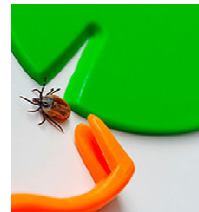
► Bien se protéger des tiques

- ◆ Les **répulsifs contre les moustiques** constituent une bonne option, car ils sont également actifs sur les tiques, et ce pendant plusieurs heures. Un prochain test de *Que Choisir* désignera les plus efficaces et les moins nocifs pour toute la famille.
- ◆ Des **chaussures fermées et des vêtements couvrants**, resserrés aux poignets et aux chevilles (des guêtres font l'affaire, de même que les chaussettes passées par-dessus le bas de pantalon), sont également recommandés, même si difficiles à supporter quand il fait chaud. Une couleur claire permettra de mieux repérer une tique à la recherche d'un point d'entrée.
- ◆ En promenade, l'idéal est de **rester sur les chemins entretenus**, et d'éviter les herbes hautes : c'est là que la tique attend sa proie, à un mètre du sol en général. Un simple frottement, et la voilà posée sur un mollet ou un avant-bras. Elle entame alors une ascension vers un endroit chaud et humide du corps, et s'accroche là où la peau est la plus fine pour commencer son repas de sang.
- ◆ C'est pourquoi, au retour d'une sortie, il faut **soigneusement s'inspecter le corps**, en n'oubliant pas l'arrière des genoux, les parties génitales, l'arrière des oreilles, les cheveux, ou les aisselles.

► Que faire en cas de piqûre de tiques

Si vous trouvez une tique installée, pas de panique.

- ◆ Ne l'arrachez surtout pas sauvagement, ne l'enlevez pas avec de l'éther. L'idéal est d'utiliser une pince à épiler ou, mieux encore, un **tire-tique**, pour l'enlever doucement et en totalité. Elle n'opposera aucune résistance.



- ◆ Une fois hors de danger, vous pouvez penser à aider la science : en utilisant l'application gratuite « **Signalement Tique** » de l'Institut national de recherche agronomique (Inra), vous contribuerez à faire avancer les connaissances sur la localisation des tiques en France, et sur leur statut par rapport à la maladie de Lyme. La procédure implique d'expédier l'animal mort par La Poste, ne vous débarrassez donc pas rageusement de son corps sans vie.

► Ai-je attrapé la maladie de Lyme ?

- ◆ Enlevée quelques heures après s'être accrochée, une tique ne transmet normalement pas la maladie de Lyme.



- ◆ Mais si quelques jours à quelques semaines après son retrait, une **marque rouge en forme de cible** apparaît et s'étend à l'endroit de la piqûre, consultez impérativement un médecin, qui vous prescrira une cure d'antibiotiques.
- ◆ Même en l'absence de cette marque rouge, une piqûre de tique impose une consultation si elle concerne une **femme enceinte**, un **enfant** de moins de 8 ans, une **personne immunodéprimée**, ou si la tique a déjà grossi, car cela signifie qu'elle est en place depuis plusieurs jours

Pour plus d'information voir *Que Choisir*
Juillet-Août 2018

PRIX DE L'EAU

Payez-vous votre eau trop cher ?

Des prix délirants et d'autres imbattables. Des régies bien plus compétitives que Veolia, Suez, Saur et consorts, ou parfois l'inverse. Il y a de quoi interpeller vos élus locaux sans ménagement ou, au contraire, les féliciter.

« Nous payons le mètre cube d'eau 2,88 €, je souhaite savoir si nous sommes dans la fourchette des prix pratiqués », demande Georges, qui habite Aix-en-Provence. Eh bien non, pas du tout ! Vous êtes un privilégié, Georges ! Vous bénéficiez d'un des tarifs les plus bas de l'Hexagone. Un bonheur que partagent les habitants de Strasbourg, Besançon, Limoges, Tours. Le mètre cube *

(m3) y est facturé moins de 3 € ou à peine plus. Leur recette ? Une régie municipale bien gérée, que ce soit par la ville ou l'agglomération (voir encadré ci-dessous), et qui s'occupe de l'ensemble du cycle de l'eau, du prélèvement en nappe ou en cours d'eau jusqu'au rejet des eaux usées dans le milieu naturel après traitement. « Nous sommes rigoureux dans nos dépenses et notre gestion, explique Jules Susini, l'adjoint au maire d'Aix-en-Provence en charge de l'eau et de l'assainissement. Nous optimisons nos outils de production, nous contrôlons les coûts au plus près, nous entretenons nos réseaux pour éviter les pertes, réduire les fuites. Enfin, nous ne prenons aucune marge, à l'inverse des délégataires privés. »

Plus de 1 000 factures décortiquées

PRIX TTC/M³

PAR MODES DE GESTION, PRIX MOYENS *Avantage à la régie*



LES GRANDES VILLES *Du moins cher... aux prix prohibitifs*



ENTRE 40 000 ET 100 000 HABITANTS *Du moins cher... aux prix prohibitifs*



ENTRE 10 000 ET 40 000 HABITANTS *Du moins cher... aux prix prohibitifs*



(1) La commune est divisée en deux zones de tarification de l'eau, d'où deux montants: 5,70 € ou 5,99 € selon le quartier.

➤ Vive la régie compétitive

Et surtout qu'on n'aille pas dire à toutes ces villes qu'elles seraient techniquement moins performantes que Veolia, Suez, Saur et consorts. Aix affiche, par exemple, un rendement du réseau de 88 % (cela signifie qu'il n'y a que 12 % d'eau perdue à cause des fuites), un taux supérieur à la moyenne. De plus, ses rejets d'eaux usées après traitement ayant lieu en zone sensible dans le bassin versant de l'étang de Berre, son assainissement répond aux normes les plus exigeantes. « *Nous n'avons pas de marge d'exploitation à générer, pas de frais de siège à facturer, pas d'actionnaires à rémunérer*, complète Rémy Viroulaud, le maire adjoint en charge de l'eau à Limoges. *Notre régie a pour seul objectif de couvrir ses coûts de fonctionnement et d'assurer les investissements.* » Limoges se refuse même à facturer une part fixe d'abonnement. Une grande chance pour les ménages qui consomment peu, car ils ne paient pas l'eau plus cher que les autres. À Strasbourg, où le prix du mètre cube a déjà baissé depuis 2013, l'Eurométropole prévoit d'appliquer un prix unique de 2,86 € pour ses 33 communes en 2020. Sans pour autant fanfaronner. « *En Alsace, nous avons l'immense chance d'avoir une nappe phréatique qui affleure et ne nécessite pas de traitements lourds*, assure d'entrée de jeu Béatrice Bulou, la vice-présidente de l'Eurométropole en charge de l'eau et de l'assainissement. *Tous les captages sont protégés, elle n'est pas contaminée. La régie de Strasbourg a toujours investi dans la gestion des réseaux, nous amplifions cette politique sur l'ensemble du territoire de l'Eurométropole, sans aucun emprunt. Vous pourrez dire que le service public gère bien* », glisse-t-elle dans un large sourire.

La régie compétitive n'est d'ailleurs pas réservée aux métropoles. Bourg-en-Bresse, Laval, Gardanne, et même Sarrebourg avec ses 12 000 habitants, le démontrent, avec un prix du mètre cube inférieur à 3 €. Dax et Moulins se situant tout juste au-dessus. Quant à la ville de Lons-le-Saunier, elle a fait un choix peu banal dont ses habitants peuvent se féliciter. Confrontée à une ressource en eau contaminée par les pesticides, elle a refusé d'investir comme tout le monde dans une usine de traitement très coûteuse. Elle a préféré accompagner les agriculteurs pour qu'ils modifient leurs pratiques. Et ça a marché ! Les teneurs ont chuté, l'eau de la nappe n'est pas traitée. Sa régie facture le mètre cube à 3,16 €, un prix tout à fait concurrentiel pour une ville d'à peine 20 000 habitants. Et même dans le Morbihan, où l'eau coûte très cher, la régie de Vannes est à 3,16 €/m³. Alors vive la régie ? Assurément oui lorsque les élus locaux se donnent la peine de la gérer en rationalisant les coûts, en les contrôlant, et sans déléguer les gros équipements aux entreprises privées à prix d'or.



➤ Quand le privé rogne sur ses marges...

Néanmoins, au fil des remises en concurrence d'anciens contrats ultrafavorables aux délégataires privés et à condition que les élus négocient pied à pied, les usagers de collectivités en délégation de service public (DSP) peuvent bénéficier de prix compétitifs. Lyon en est un bel exemple. Après des bras de fer successifs tous les cinq ans pour faire baisser le prix de l'eau durant l'interminable contrat qui liait la ville à Veolia et Suez, la remise en concurrence a eu lieu début 2015. Veolia a comprimé ses marges pour l'emporter. Résultat, le mètre cube est à 3,08 € dans la métropole de Grand Lyon.

Autre façon de procéder, celle du Sicasil, le syndicat intercommunal de l'eau potable cannois. Il a accepté de prolonger le contrat de Suez jusqu'en 2023 en échange de baisses de prix régulières et d'augmentations annuelles limitées au taux d'inflation. Une stratégie gagnante. En dépit des pics de consommation estivaux qui caractérisent la Côte d'Azur, le mètre cube s'affiche sagement à 3,07 € à Cannes. Même à Béziers, où Suez battait tous les records de prix excessif pour les villes de plus de 60 000 habitants avec un mètre cube à 4,68 € en 2013, la remise en concurrence pilotée par l'agglomération l'a fait chuter à 3,06 € en 2017 en conservant Suez... C'est bien la preuve des profits exorbitants réalisés sur le dos des Biterrois durant des décennies !

➤ Ou donne l'illusion de les réduire

Mais baisser ponctuellement ses marges à l'occasion d'une renégociation de contrat pour emporter la mise est une chose, maintenir cet avantage dans la durée en est une autre. Après de longues années de prix élevé, Marseille a remis ses contrats en jeu en 2013 mais gardé les mêmes, Veolia et Suez, en annonçant une baisse du prix de l'eau de 20 %. Au vu du rapport de la chambre régionale des comptes publié dès 2014 sur ces nouveaux contrats de DSP, le doute était permis. « *Marseille Provence Métropole n'a pas utilisé toutes ses marges de négociation (...) l'économie générale du contrat est très favorable aux intérêts du délégataire* », note la chambre. Cette dernière épingle notamment « *le choix d'une durée de 15 ans pour chacune des DSP (...) qui confère manifestement au délégataire un bénéfice excessif* », mais aussi « *l'accroissement du taux de marge* », « *les charges d'exploitation surévaluées* », la formule de révision annuelle qui à elle seule va faire augmenter le tarif du délégataire « *de près de 40,4 % en 15 ans* »... Bien vu ! De 3,46 € en 2013, le mètre cube était déjà passé à 3,71 € en 2017 !

Le prix de l'eau - suite

En banlieue parisienne, le nouveau contrat du Sedif, le Syndicat des eaux d'Île-de-France, avec son délégataire historique Veolia a lui aussi été sérieusement taclé par la chambre régionale des comptes. Sorti en mars 2017, son rapport sur ce contrat renégocié sept ans plus tôt constate que « les coûts liés à la délégation ont eu tendance à dérapier ». Alors que la rémunération de Veolia devait se maintenir en dessous de 7 millions par an, elle a dépassé les 20 millions à partir de 2014. Presque trois fois plus ! Autres perles, les 7 millions par an de frais de siège perçus par Veolia « sans produire de justificatif », « les prestations confiées à ses filiales pour plus de 12 millions par an ». Le Sedif s'est empressé de réagir avant même la publication du rapport : il a baissé le prix de l'eau de 7 % au 1er janvier 2017.

Cela dit, les régies ne sont pas toutes exemplaires, certains tarifs posent vraiment question, même si l'approvisionnement en eaux de surface peut expliquer un surcoût. Le Havre bat des records pour les grandes villes avec un mètre cube à 4,87 €, Brest Métropole est chère à 4,39 € le m³, assez loin cependant de Toulon, autre métropole, qui affiche 4,61 € avec Veolia. La régie d'Évreux est à 5,13 €, celle de Flers aggro à 5,73 €. Des montants salés, bien que Suez fasse pire à Valenciennes avec un mètre cube à 5,89 € !

► Il ne fait pas bon vivre à la campagne

Au vu des factures et des commentaires reçus par *Que Choisir*, c'est pourtant dans les petites communes que la sensibilité au prix de l'eau semble la plus forte. À tel point que de nombreux participants à notre enquête pensent détenir le record du tarif délirant. Ce sentiment de payer trop cher se justifie d'autant plus que les tarifs les plus fous se rencontrent en zone rurale. « L'eau est très chère dans notre secteur », signale Michel, qui vit à Saint-Romain-de-Popey, dans le Beaujolais. De fait, Suez lui facture 6,59 €/m³ (eau potable, eaux usées, taxes) mais à Régnié-Durette, « le village des crus du Beaujolais » selon la mairie, c'est 8,31 €, toujours avec Suez ! Un record battu par Vallangoujard, petite localité du Val-d'Oise d'environ 600 habitants, avec 9,91 €, et en Seine-et-Marne avec 10,06 € à Pommeuse. Assurément, il ne fait pas bon vivre à la campagne.

« Nous sommes en fond de vallée, avec un habitat peu dense, un territoire bosselé et une rivière, le Sausseron, en mauvais état, explique Marc Giroud, le maire de Vallangoujard. Notre station d'épuration était obsolète et très polluante, notre réseau de col-

lecte vétuste et poreux, ce qui nous a valu des mises en demeure du tribunal administratif. » Après consultation des habitants, la commune a choisi de se raccorder à la station d'épuration performante du syndicat intercommunal. Il a fallu créer le collecteur qui conduit les eaux usées jusque-là, remplacer le réseau ancien du village et l'étendre. Vallangoujard se situant tout au bout du réseau, les coûts des travaux n'ont pas été partagés. Le prix de l'assainissement a explosé. Le maire espère que la solidarité finira par jouer au sein de la communauté de communes... Une situation pas si exceptionnelle que cela.

► Les ruraux paient pour la pollution agricole

Les petites communes ont longtemps pollué en rejetant leurs eaux usées sans les traiter ou en « oubliant » de faire la chasse aux assainissements individuels défectueux, voire inexistantes. Qu'elles optent pour le réseau collectif ou pour la mise aux normes des assainissements individuels, le réveil est brutal. Et faute de pouvoir mutualiser les coûts à grande échelle, l'addition devient prohibitive. « Nous avons 20 abonnés au kilomètre, renouveler le réseau nous coûte beaucoup plus cher qu'en ville. De plus, nous avons dû investir dans une usine de traitement du sélénium », justifie Benoît Carré, le directeur du SNE 77, qui compte Pommeuse parmi ses adhérents. Car, en plus de l'habitat dispersé qui gonfle les coûts, les ruraux paient aussi pour traiter une ressource en eau dégradée par les pesticides et les nitrates agricoles, et, en prime, parfois surexploitée par les grandes cultures (cas du sélénium). La double peine ! « Les petites communes ont moins de chances de recevoir des offres concurrentielles », confirme Jean-Raphaël Bert, consultant spécialiste des contrats eau et assainissement pour le compte des collectivités locales. Il ajoute : « Il est plus difficile de négocier en dessous de 10 000 abonnés sur l'eau ou l'assainissement, un seuil qui passe à 5 000 si la mise en concurrence porte en même temps sur la distribution et les eaux usées. Les microcontrats ne sont pas les meilleurs pour les usagers. Les mégacontrats non plus, pour d'autres raisons. Les plus grosses métropoles ont des moyens importants mais ne négocient pas toujours les meilleurs contrats, leur approche manque souvent de pragmatisme. » Et le spécialiste de conclure : « Les contrats les mieux ficelés, les plus stricts et les plus engageants pour le délégataire, on les retrouve plutôt dans des villes et collectivités de taille intermédiaire. »



Vous avez dit "obsolescence programmée" !

Cette expression, assez peu explicite, il faut en convenir, recouvre le fait de raccourcir la durée de vie d'un appareil, autrement dit de faire en sorte qu'il devienne plus rapidement hors d'usage.



► En existe-t-il une définition officielle ?

Effectivement, une loi relative à la transition énergétique d'août 2015 définit l'obsolescence programmée comme : le recours à des techniques par lesquelles le responsable de la mise sur le marché d'un produit vise à en réduire délibérément la durée de vie pour augmenter le taux de remplacement. L'emploi du terme « *délibérément* » souligne l'action intentionnelle de son auteur.

► Cette pratique est-elle condamnable ?

Depuis 2015, le code de la consommation interdit, fort heureusement, l'obsolescence programmée et la qualifie de délit. On ne peut donc plus vendre sur le marché français un produit spécialement conçu pour avoir une durée de vie réduite.

La loi prévoit un arsenal de sanctions visant les fabricants reconnus coupables d'un tel délit. Ils risquent 2 ans de prison et 300 000 € d'amende, voire plus si les avantages financiers tirés du délit sont très élevés. Depuis mars 2016, le code de la consommation prévoit des interdictions d'exercer pour les personnes physiques.

► Y a-t-il des procédures en cours ?

Pour l'heure, 2 enquêtes préliminaires ont été ouvertes en France : l'une contre le fabricant japonais d'imprimantes Epson, accusé d'avoir incité les utilisateurs à remplacer prématurément les cartouches d'encre et l'autre contre Apple, mis en cause pour avoir ralenti délibérément le fonctionnement de certains modèles d'iPhone, ce que le constructeur américain a d'ailleurs reconnu.

Suite à une plainte déposée par l'association « *Halte à l'obsolescence programmée* », l'enquête préliminaire a été confiée par le parquet de Paris à la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes). L'avocat de l'association somme Apple d'indemniser les préjudices subis par les consommateurs et de changer ses pratiques.

► Peut-on citer quelques exemples d'obsolescence programmée ?

La plupart des objets et équipements du quotidien peuvent être concernés par cette pratique.

En premier lieu, on peut citer les iPhone, iPad et iPod d'Apple. Avec des batteries indémontables, l'impossibilité de mettre à jour le système d'exploitation entre les modèles qui se renouvellent très rapidement et des accessoires qui changent à chaque génération, Apple se signale par l'obsolescence très rapide de ses produits.

Ensuite, les imprimantes sont aussi assez emblématiques de l'obsolescence programmée. C'est ainsi que certains matériels ont été équipés d'une puce qui bloque l'impression au-delà d'un certain nombre de feuilles imprimées.

Dans un rapport daté de mai 2018, l'association « Halte à l'obsolescence programmée » met en lumière, au terme d'une étude approfondie la rapide détérioration des bas en nylon qui filent au terme de quelques utilisations.

► Quelle est la position de l'UFC Que choisir sur l'obsolescence programmée ?

Associée à 7 autres associations, dont « Halte à l'obsolescence programmée », UFC Que choisir avait lancé en octobre 2016, c'est-à-dire avant les élections présidentielles et législatives 2017, une plateforme participative dans l'objectif de trouver des solutions pour lutter efficacement contre cette pratique écologiquement et économiquement inacceptable.

L'une des limites du dispositif législatif actuel est que c'est au consommateur qu'il incombe d'apporter la preuve de l'obsolescence programmée. Or, il est, en règle générale, difficile de démontrer la volonté délictuelle d'un industriel.

Pour terminer sur une note positive, on peut faire observer qu'a été annoncée début 2018 la mise en place, d'ici 2020, après l'étiquette « *performance énergétique* », d'une étiquette « *durée de vie* » à apposer sur les appareils électroniques et électroménagers pour valoriser les produits durables.



La contrefaçon : ça vous tente ?

Pendant la période estivale, nombre de "vendeurs à la sauvette" réalisent leur chiffre d'affaires en vendant des articles souvent "tombés du camion", et à des prix défiant toute concurrence. Consommateurs, restez vigilants : la contrefaçon n'est pas sans danger !



❖ La contrefaçon : une violation d'un droit de propriété intellectuelle.

D'après l'INSEE (Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques), la contrefaçon se définit comme : "la reproduction, l'imitation ou l'utilisation totale ou partielle d'une marque, d'un dessin, d'un brevet, d'un logiciel ou d'un droit d'auteur, sans l'autorisation de son titulaire, en affirmant ou laissant présumer que la copie est authentique". Très simplement, un produit contrefait, c'est un produit copié et trompeur... C'est donc un produit illégal.

A ce titre, les auteurs de contrefaçons encourent des sanctions pénales, civiles et douanières. Au niveau pénal, l'auteur de contrefaçons encourt une peine pouvant aller jusqu'à 400 000 € d'amende et 4 ans d'emprisonnement. Pour les produits contrefaisants, dangereux ou provenant de réseaux criminels, les sanctions peuvent atteindre 750 000 € d'amende et 7 ans d'emprisonnement. Sur le plan civil, l'auteur d'une contrefaçon peut aussi être condamné à des dommages et intérêts qui varient en fonction du préjudice subi. Enfin, la contrefaçon, c'est aussi une infraction douanière, et il y a donc des sanctions douanières (confiscation des marchandises, amendes et peines d'emprisonnement).

Le consommateur d'un article contrefait peut lui aussi être condamné juridiquement. Même s'il n'a pas conscience d'avoir acheté un produit contrefait, il s'expose à la confiscation de son produit contrefait, voire à une amende.

❖ Tous les secteurs de l'activité économique touchés par la contrefaçon !

Aujourd'hui, avec la mondialisation, les produits contrefaits sont très diversifiés : jouets, cosmétiques, vêtements, aliments, produits électroniques... et même des

médicaments ! Plus précisément, la contrefaçon a des conséquences néfastes pour les entreprises, l'Etat et les consommateurs.

D'abord, la contrefaçon entraîne des pertes de parts de marché pour les entreprises qui en sont victimes, et leur image de marque peut être détériorée en raison de la mauvaise qualité des produits contrefaits. Les entreprises qui ont réalisé d'importants investissements, par exemple en recherche et développement, ne vont pas obtenir le retour sur investissement escompté.

Pour les Etats aussi, la contrefaçon a un coût. Un coût social lié à la perte d'emplois. Mais aussi un coût économique puisque dans le cas des contrefaçons, l'Etat ne perçoit pas d'impôts sur ces produits qui sont distribués illégalement.

Enfin, les consommateurs sont forcément victimes des contrefaçons, qui sont des produits trompeurs, de mauvaise qualité. C'est directement la santé et la sécurité des consommateurs qui sont en jeu ! Ainsi, des textiles et des cosmétiques contrefaits peuvent être allergisants. Les lunettes de soleil contrefaites que vous pouvez trouver sur internet ou l'été sur des "marchés à la sauvette", peuvent provoquer des lésions oculaires. La contrefaçon concerne aussi parfois des médicaments : on peut remarquer l'absence de principe actif, voire la présence de produits nocifs. Enfin, des jouets contrefaits peuvent créer des risques pour la santé des enfants. En outre, sachez qu'en cas d'achat d'un produit contrefait, aucune garantie et aucun service après vente ne sont proposés.

❖ Des indices pour reconnaître les contrefaçons.

Il existe plusieurs indices qui sont mis en avant par les douanes, la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) et l'UFC Que Choisir. Ils vous permettront de détecter les contrefaçons pour mieux les éviter.

◇ **Le prix.** Les prix anormalement bas peuvent vous alerter. N'hésitez pas à demander une facture et vérifiez que le vendeur accepte plusieurs modalités de paiement. Si vous faites vos achats en ligne, assurez-vous de la sécurisation du site.

◇ **La localisation géographique** du vendeur.

◇ **La qualité du produit.** Vous pouvez vous assurer de la symétrie des lignes, tester la solidité des coutures ou du tissu et vérifier l'état des finitions.

◇ **L'étiquetage.** Vérifiez la qualité de l'étiquette et des logos. Assurez-vous du respect de certaines normes françaises et/ou européennes.

◇ **L'emballage.** Vous pouvez vérifier que l'emballage va bien de pair avec la qualité du produit.

Prudence pour les achats dans les foires et salons



Festive, accueillante, agréable, traditionnelle... Des adjectifs élogieux pour décrire la foire comtoise qui s'est tenue à Besançon (Micropolis), du 5 au 13 mai 2018. Malgré tout, dans les foires et les salons, il est important pour le consommateur de garder la tête froide pour éviter les traquenards !

➤ Des informations précontractuelles devant être indiquées par les professionnels dans tout devis

Avant l'achat d'un produit ou d'un service, le consommateur doit être informé dans un devis ou un bon de commande de plusieurs éléments (Décret du 17 septembre 2014 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs) :

- ✓ Nom de la société ;
- ✓ Numéro SIREN ou SIRET ;
- ✓ Numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) ou au répertoire des métiers ;
- ✓ Coordonnées de la société ;
- ✓ Caractéristiques essentielles du bien ou du service (exemple : dimensions, couleurs...) ;
- ✓ Prix ;
- ✓ Date et délai de livraison du bien, ou d'exécution du service.

➤ Attention : pas de délai de rétractation pour les achats dans une foire ou un salon !

Lorsqu'un consommateur signe un devis, un bon de commande ou un contrat sur une foire ou dans un salon, il n'a pas de délai de rétractation. C'est une des grandes différences avec les achats sur internet et le démarchage à domicile pour lesquels un délai de rétractation de 14 jours est prévu. En effet, la loi HAMON de 2014 relative à la consommation prévoit un délai de rétractation de 14 jours dans le cas d'une vente en ligne ou d'un démarchage à domicile. Le législateur a considéré que dans ces cas là, c'est le commerçant qui sollicite le consommateur, ce qui justifie une protection renforcée de ce dernier.

Mais dans le cas d'une vente sur une foire ou un salon, le législateur estime que c'est le consommateur qui sollicite le commerçant puisqu'on est dans un lieu destiné à la commercialisation. C'est donc pour cette raison que la protection du consommateur avec un délai de rétractation a été estimée inutile sur une foire.

C'est donc important d'être sûr de soi lorsqu'on réalise un achat sur une foire ou un salon puisqu'il est impossible de se rétracter par la suite. A ce titre, le commerçant doit en informer le consommateur (article L. 224-59 du code de la consommation). Le professionnel doit ainsi afficher de façon visible un avertissement sur un panneau qui ne peut pas être inférieur au format A3 et dans une taille de caractère qui doit être égale ou supérieure à celle du corps 90. L'avertissement est le suivant : « **Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans [cette foire] ou [ce salon], ou [sur ce stand]** » (article 1 de l'arrêté du 2 décembre 2014 relatif aux modalités d'information sur l'absence de délai de rétractation au bénéfice du consommateur dans les foires et salons). Cette phrase doit également figurer sur les offres de contrat, dans une taille de caractère qui ne peut être inférieure à celle du corps 12 (article 2 de l'arrêté du 2 décembre 2014). Tout manquement à cette obligation d'information du consommateur sur l'absence de délai de rétractation est passible d'une amende.

Dans le cadre de son activité d'enquêtes, l'association locale UFC-Que Choisir du Doubs s'est assurée que cette obligation était bien respectée lors de la dernière édition de la foire comtoise à Micropolis.

➤ Produits avec une offre de crédit affecté : un délai de rétractation prévu.

En cas de crédit affecté, le contrat de vente doit mentionner en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent que l'acheteur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours pour le crédit affecté qui sert à financer son achat (article L. 224-62 du code de la consommation). Il doit aussi être inscrit dans cet encadré que l'exercice de ce droit de rétractation entraîne la résolution automatique de ce contrat de vente (article L. 312-52 du code de la consommation). Enfin, l'encadré doit préciser que le professionnel doit rembourser, sur simple demande, toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix.

➤ Adoptez les bons réflexes sur les foires et salons !

- Gardez toujours à l'esprit que tout document signé vous engage : bon de commande, devis, contrats...
- Comparez les prix avec d'autres offres avant d'acheter.
- Évitez de vous laisser séduire par des promotions sans avoir pris le temps de réfléchir.
- Ne signez jamais sous pression : prenez le temps de réfléchir à votre achat avant de signer.

Appellations et indications d'origine :

comprendre les signes de qualité

Lors d'un achat d'un produit alimentaire ou industriel, le consommateur est souvent face à des produits présentant les mêmes caractéristiques ou les mêmes performances.

Toutefois, il est possible de différencier les produits par l'apposition sur leur emballage, à côté des informations obligatoires (liste des ingrédients, date limite de consommation), des informations facultatives à vocation commerciale. Certaines de ces informations sont présentées comme des signes officiels de qualité. Elles sont censées garantir aux consommateurs des caractéristiques particulières. Il s'agit de démarches volontaires de fabricants ou de producteurs, encadrées par les pouvoirs publics. Elles seront visibles sur le produit par l'apposition de petites pastilles facilement reconnaissables.

➤ Appellation d'origine contrôlée, ou protégée : quelle est la différence ?

De manière générale, c'est la notion de terroir, la zone de production qui fonde le concept des appellations d'origine.

Les Appellations d'origine contrôlée (AOC) sont une reconnaissance française qui concerne les produits alimentaires essentiellement comme le vin de Bordeaux, le poulet de Bresse.

Ensuite, l'appellation d'origine protégée (AOP) créée en 1992 est l'équivalent européen de l'AOC. L'AOP protège le nom du produit dans toute l'Union européenne.

Pour illustrer localement, AOP Morbier est une AOP laitière depuis 2000, dont la production correspond au massif jurassien.

Et pour rester dans le fromage, il existe également l'AOP « *Camembert de Normandie* ». L'appellation « *Camembert fabriqué en Normandie* » a suscité une polémique récemment. Il n'existe aucune réglementation, ni garantie de qualité pour cette dénomination, le lait utilisé peut venir de n'importe où. Cette appellation signifie simplement que l'usine de production est située en Normandie. Ces producteurs de produits d'AOC/AOP exigent donc des pouvoirs publics français qu'ils fassent appliquer l'article 13 du règlement 2081/92 de l'Union européenne interdisant « toute utilisation directe ou indirecte d'une dénomination déjà utilisée pour des produits protégés dans la mesure où cette utilisation permet de profiter de la réputation de la dénomination protégée pour induire le public en erreur ». Certains producteurs de camembert AOC/AOP voudraient faire interdire cette dernière dénomination, qu'ils estiment trompeuse pour le consommateur.



➤ Les indications géographiques protégées

Les indications Géographiques protégées (IGP) sont comme les AOP une appellation communautaire. Cependant, la relation entre le produit et son origine est moins forte que pour l'AOP, au moins une des étapes, souvent la transformation, a eu lieu dans une zone géographique précise. Il faut respecter un cahier des charges rigoureux pour bénéficier de l'IGP (contrôles réguliers pour garantir la qualité du produit).

C'est ainsi que la saucisse de Morteau est protégée (IGP) depuis 2010. L'Europe reconnaît sa qualité et son origine mais également un savoir-faire régional, seuls les fabricants situés en Franche-Comté sont habilités à la produire.

Il existe d'autres appellations, mais toutes ces indications au sens large permettent l'identification de la qualité et de l'origine du produit.

➤ Critères de reconnaissance et organisme d'attribution des signes de qualité

Ce sont les pouvoirs publics qui délivrent ces signes et plus particulièrement, il s'agit de l'Institut national de l'origine et de la qualité (INAO). Les missions de l'INAO sont de traiter les demandes de reconnaissance de signe officiel, de les protéger, il supervise également les contrôles. La bonne utilisation de ces signes est garantie par des organismes de contrôle, d'une part, l'INAO qui contrôle le domaine alimentaire, d'autre part, des organismes indépendants agréés par l'INAO. La DGCCRF peut également exercer un contrôle

Les critères de reconnaissance d'une appellation d'origine telle que l'AOC se situent dans le code rural et de la pêche maritime (**articles R.641-1 à R.641-10**), il faudra que le produit réponde à un certain cahier des charges.

➤ Les signes similaires pour les produits autres qu'alimentaires.

Ces signes sont très développés dans le secteur alimentaire, certes, toutefois ces signes d'indication géographique se développent aussi dans le secteur industriel.

On pense tout de suite au *made in France*, qu'est-ce que cela signifie ?

Le « made in France » ou « fabriqué en France » est un marquage d'origine qui peut être apposé sur le produit par le fabricant mais aucun texte n'oblige l'entreprise à le faire. Toutefois, si elle le fait elle devra respecter certaines règles, notamment celles « d'origine non préférentielle » mises en place par les services douaniers conformément à la réglementation européenne. Concrètement, l'activité de transformation la plus importante devra être effectuée en France.

Par exemple une chemise confectionnée en France

mais avec du tissu provenant de Chine pourra prétendre à ce que soit apposé le *made in France*.

Il existe plusieurs labels pour indiquer qu'un produit est d'origine France, mais les exigences sont différentes ; « Le label *Origine France Garantie* » est le label qui garantit le plus haut degré d'exigence de l'origine française.

Au niveau local, le Conseil Général a initié en 2003 le label *Made in Jura*, qui est porté depuis 2016 par une association composée d'entrepreneurs locaux.

L'objectif est de favoriser le développement de l'économie locale, d'affirmer la culture industrielle, artisanale et touristique, sur l'ensemble du massif jurassien. On constate qu'aujourd'hui les consommateurs essaient de favoriser les circuits courts

Litiges résolus

Besançon : Achat d'une pompe à chaleur sur une foire

Notre adhérent avait commandé sur une foire une pompe à chaleur pour un montant de 22 400 € dont 2 000 € d'acompte auprès de SEVEA ENERGIE. Après réflexion l'adhérent a souhaité annuler son contrat avec cette société qui a pourtant procédé à la livraison du matériel, obligeant l'adhérent à refuser celui-ci.

Il n'existe pas de droit de rétractation pour les achats effectués dans une foire ; toutefois la commande comportait des irrégularités permettant d'annuler le contrat. D'une part, lors de la vente, le commercial avait proposé une vente à crédit et profité du contexte pour faire signer une vente au comptant afin d'empêcher toute rétractation via le crédit affecté. Cette société fait l'objet de nombreuses plaintes décrivant ce procédé.

D'autre part, cette société contrairement à ses affirmations ne possédait pas d'agrément RGE ouvrant droit à un crédit d'impôt dont le montant était déterminant pour l'achat. Ces fausses informations délivrées par la société caractérisent un dol et des pratiques commerciales déloyales permettant d'annuler le contrat.

Après intervention de notre association, l'adhérent a été remboursé de son acompte. **Même en l'absence de rétractation, les contrats conclus sur foire peuvent parfois être annulés.**

Dole : Cas d'un démarchage téléphonique

Notre adhérente avait été démarchée par téléphone pour la vente de vin de bordeaux et de champagne. Etant donné l'âge avancé de notre adhérente ainsi que ses troubles de mémoires, deux sociétés ont profité de sa faiblesse pour réaliser deux commandes, l'une de 396 € et l'autre de 1 500€.

Après vérification, les vins lui avaient été facturés au triple et au quintuple du prix normal. **S'agissant d'un abus de faiblesse, notre association est intervenue pour demander le remboursement pour un paiement au juste prix des vins.** Notre adhérente a ainsi été remboursée de la somme de 1200 € sur la seconde commande. La première société n'ayant pas répondu à nos demandes, une procédure a été engagée auprès de la DGCCRF qui a saisi le Procureur de la République pour cette affaire.



Pour défendre les consommateurs que nous sommes

UFC-QUE CHOISIR Région Franche-Comté

Pour votre information et vos litiges,
**LES BENEVOLES DES ASSOCIATIONS LOCALES
SONT A VOTRE DISPOSITION**

BELFORT - AL 901 : Cité des Associations - 2 rue JP Melleville - BP 462
90008 BELFORT CEDEX 03.84.22.10.91 - ufc90@orange.fr

Jeudi 14 h à 16 h

BESANCON - MONTBELIARD - AL 251 : 8 avenue de Montrapon - 25000 - BESANCON
03.81.81.23.46 - quechoisir25@orange.fr

Besançon :

8 avenue de Montrapon - 25000 Besançon - 03.81.81.23.46 - quechoisir25@orange.fr

Lundi	14 h à 17 h	Banque
Mardi	14 h à 18 h	Tous litiges (administration, automobile, copropriété, Électricité, gaz, téléphone...)
Jeudi	14 h à 17 h	Tous litiges (administration, automobile, copropriété, électricité-gaz, téléphone, divers...)
Vendredi	14 h à 17 h	Banque et assurances

Litiges santé : sur rendez-vous

Montbéliard :

52 rue de la Beuse aux Loups- 25200 Montbéliard - 03.81.94.52.64 - quechoisir25200@hotmail.fr

Lundi	15 h à 17 h	Tous litiges
Mardi	14 h à 16 h	Tous litiges
Jeudi	9 h 30 à 11h30	Tous litiges

DOLE - AL 391 - 19 bis rue d'Arènes - 39100 DOLE - 03.84.82.60.15 - quechoisir39@orange.fr

Lundi 17 h à 19 h

VESOUL - AL 701 - 22 rue du Breuil - 70006 VESOUL CEDEX - 03.84.76.36.71 - ufc70@wanadoo.fr

Mardi 14h30 à 16h30
Vendredi (2ème et 4ème) 14h à 17 h
Et tous les jours sur rendez-vous

**Votre adhésion n'est pas le prix d'un service,
mais le soutien à un mouvement dont l'un des objets est
de faire évoluer la législation et la jurisprudence
vers une meilleure protection des consommateurs.**

Pour adhérer, veuillez contacter votre Association Locale