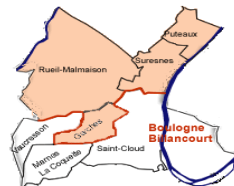




Le Consom'acteur



N° 84
Mois de FEVRIER 2025

EDITO

Association locale UFC Que Choisir de Saint Cloud, regroupant Garches - Marnes la Coquette - Puteaux - Rueil Malmaison – Suresnes – Vaucresson mais également toutes communes souhaitant notre intervention.

Chères Adhérentes et Adhérents,

UFC-Que Choisir : Un Contre-Pouvoir Indispensable

Face aux abus de certaines entreprises, UFC-Que Choisir demeure un acteur clé de la défense des consommateurs. L'association dénonce les hausses injustifiées des tarifs de l'énergie et des banques, pointant du doigt des frais cachés et un manque de transparence. Elle met également en lumière les dérives des assureurs, notamment en auto et en santé, où les clauses abusives pénalisent les assurés. Le cas récent d'une de nos adhérentes, confrontée à des frais de gardiennage indus après un accident non responsable, illustre bien ces pratiques contestables.

Dans le secteur alimentaire, UFC-Que Choisir s'attaque aux emballages trompeurs et aux réductions de la quantité dissimulées sous des hausses de prix. L'association intensifie aussi son action en justice, multipliant les recours collectifs contre les géants de l'industrie. Par ses enquêtes et ses actions, elle prouve que la vigilance citoyenne est plus nécessaire que jamais pour défendre nos droits et préserver notre pouvoir d'achat.

En restant membre de notre association, vous soutenez nos actions.

Très amicalement

Julie COHEN
Présidente AL 923

Sommaire

- **Action UFC Que-Choisir sur les détergents** 2
- **Démarchage téléphonique, mettons enfin un terme au harcèlement**
- **Se méfier de google** 3
- **Adblue : victoire européenne**
- **Réseau anti arnaques : encore une sale année pour Meta** 4
- **Actualité SNCF**
- **15 mn pour s'asseoir dans le TGV**
- **Simplification des tarifs des transports en Ile-de-France** 5
- **A Savoir**
- **Nouvelles réglementations**
- **lois**
- **justice** 6

Nos Permanences : (hors jours fériés et vacances scolaires) sur RV uniquement

- les 1^{er} et 3^e Lundi de 14 h à 17 h **Maison de la Justice** – 18 rue des Ecoles – 92210 SAINT-CLOUD 01 46 02 25 69
- les 1^{er} et 3^e samedi de chaque mois de 9 h à 12 h : **Point d'accès au Droit** – 28 rue Merlin de Thionville – 92150 SURESNES.-.01.41.18.37.36 ou 01.41.18.37.34.
- le 1^{er} Jeudi de chaque mois de 14h à 17h : **CCAS** - 2 Place Jean Jaurès - 92500 RUEIL MALMAISON 01 47 32 67 67

Si vous ne pouvez pas venir à notre permanence, adressez-nous votre litige ou vos questions, en ligne :

- Sur le site de St Cloud – Soumettre un litige ou sur contact@saintcloud.ufcquechoisir.fr
- Par courrier, directement à notre siège à Saint Cloud

Notre siège : UFC QUE-CHOISIR - Maison de l'Amitié : 18, rue des Ecoles – 92210 SAINT CLOUD
e-mail : contact@saintcloud.ufcquechoisir.fr Tél. 06 41 06 59 35

Sites à consulter : UFC QueChoisir de Saint Cloud : <http://saintcloud.ufcquechoisir.fr>
: UFC QueChoisir Nationale : <https://www.quechoisir.org>

Gratuit – Bulletin tiré à 350 exemplaires – Directeur de la publication : Julie COHEN
Tous droits réservés – ne peut être reproduit en tout ou en partie qu'avec l'accord de l'UFC Que Choisir

Sur les détergents



Des allergènes présents dans près de la moitié des produits mais absents des étiquettes !

La Commission européenne tarde à imposer l'étiquetage d'une cinquantaine de nouveaux parfums allergisants utilisés dans les produits détergents. Pourtant les résultats d'un test exclusif – dont les résultats sont à retrouver sur le site quechoisir.org et dans le numéro de novembre du magazine *Que Choisir* actuellement en kiosque – sont sans appel : les concentrations parfois considérables de ces nouveaux composés exigent une information systématique des consommateurs. Afin de rétablir une transparence totale sur la composition des produits d'entretien, l'UFC-Que Choisir presse les autorités européennes de rendre obligatoire l'étiquetage de l'ensemble de ces composés et d'améliorer la lisibilité et la compréhension des mentions d'étiquetage sur les allergènes.

La proportion de personnes souffrant d'allergies ne cesse d'augmenter et représente actuellement entre 25 % et 30 % de la population. Parmi les allergènes connus (pollens, alimentation, substances chimiques...), les produits d'entretien constituent avec les cosmétiques des sources importantes du fait de l'utilisation généralisée de parfums. C'est pourquoi les réglementations européennes obligent les fabricants de ces produits à informer, via la liste des ingrédients sur la présence de 26 parfums allergisants. Si la réglementation européenne prévoit d'ajouter à cette liste, à partir de 2026, une cinquantaine de molécules, cette extension ne serait obligatoire en l'état que pour les cosmétiques. Notre test sur 60 produits d'entretien (lessives, adoucissants, liquides vaisselles, nettoyeurs ménagers) montre pourtant l'urgence à étendre cette obligation aux détergents compte tenu des concentrations parfois très fortes d'allergènes que nous avons relevés.

Les « nouveaux » allergènes présents dans près de la moitié des produits mais absents des étiquettes

Notre test révèle que 27 détergents sur 60 analysés contiennent un ou plusieurs de ces nouveaux allergènes, formant

parfois un véritable cocktail comptant au total jusqu'à 7 molécules allergisantes. À l'inverse ces nouveaux parfums ne sont quasiment jamais mentionnés sur les emballages (1 seule mention sur 27 détergents concernés). Ce défaut d'information est certes légal, en l'absence d'obligation réglementaire, mais il a pour effet d'exposer les consommateurs allergiques à ces composés, sans leur donner les moyens de s'en prémunir. Cette opacité est d'autant plus inadmissible que la liste des nouveaux allergènes est connue de longue date par les grands groupes industriels tels que Colgate, Palmolive, ou Procter & Gamble.

Hypoallergénique, peaux sensibles... des allégations trop souvent injustifiées !

Dans son échantillon, l'UFC-Que Choisir a également sélectionné 18 produits ménagers portant des mentions rassurantes du type *hypoallergénique*, *peau sensible* ou encore *sensitive*. L'analyse des compositions montre qu'à rebours des promesses d'innocuité, quatre d'entre eux contiennent des teneurs très significatives en nouveaux allergisants (jusqu'à 7 fois le seuil

déclenchant l'étiquetage des allergènes), là encore sans en faire la moindre mention, alors même que dans le cas des adoucissants, le linge contenant ces composés est en contact direct avec la peau tout au long de la journée. On peut citer notamment les adoucissants Soupline Concentré Hypoallergénique ou encore Lenor Fresh air sensitive hypoallergénique. Il est pourtant parfaitement possible de se passer de ces composés : sur l'ensemble de notre échantillon 15 produits se sont en effet révélés sans allergènes.

Au vu des résultats préoccupants de son test et des risques que ce défaut d'information fait courir aux consommateurs allergiques, l'UFC-Que Choisir demande aux autorités européennes :

- D'étendre sans délai aux produits détergents l'étiquetage des nouveaux parfums allergisants ;
- D'améliorer la lisibilité et la compréhension des mentions d'étiquetage sur les allergènes ;
- D'encadrer strictement les mentions du type « *hypoallergénique* », « *peaux sensibles* » ou « *sensitive* », notamment en les interdisant en cas de présence de composé allergisant ou irritant.



Démarchage téléphonique

Mettons enfin un terme au harcèlement marketing



Alors que le Sénat s'apprête à examiner aujourd'hui une proposition de loi visant à mettre fin au démarchage téléphonique non consenti, les associations de consommateurs appellent plus que jamais les parlementaires à adopter cette mesure pour garantir un droit à la tranquillité des consommateurs.

Depuis plus de quinze ans, nos associations respectives luttent contre un véritable harcèlement des consommateurs, du fait de la myriade de sollicitations téléphoniques commerciales non désirées sur les lignes fixes mais aussi mobiles, particulièrement intrusives dans leur vie quotidienne.

Le système français repose sur une hypocrisie : la présomption que les consommateurs souhaitent naturellement être démarchés par téléphone, avec une autorisation par défaut du démarchage téléphonique. En raison de l'exaspération des consommateurs, le Législateur a créé le dispositif Bloctel, liste d'opposition au démarchage téléphonique. Or, ce système n'a pas permis d'enrayer le phénomène des appels massifs non souhaités. Pire, elle a créé une forte

déception des consommateurs, malgré les mesures de renforcement de Bloctel prises par la loi dite Naegelen en 2020. Selon un sondage effectué par l'UFC-Que Choisir en octobre 2024, 97% des Français se déclarent agacés par le démarchage commercial.

Au-delà du caractère intempestif de ces appels, nos associations dénoncent par ailleurs la liaison dangereuse entre démarchage téléphonique et litiges de consommation, au point d'ailleurs que des interdictions sectorielles (rénovation énergétique, formation) ont été instaurées.

Depuis 10 ans, les gouvernements successifs ont toujours refusé de mettre en place l'opt in, une interdiction générale par défaut du démarchage téléphonique, alors que ce système, qui existe d'ailleurs pour des canaux de prospection moins intrusifs (SMS, courriels) a été clairement réclamé

par plus de 450 000 citoyens dans le cadre d'une pétition que nous avons lancée en 2020... Le système d'opt in a d'ailleurs fait ses preuves dans de nombreux pays européens, au premier rang desquels l'Allemagne, l'Angleterre ou le Portugal.

La proposition de loi portée par le sénateur Pierre-Jean Verzelen ouvre enfin la voie à une interdiction par défaut du démarchage téléphonique.

Nos associations de consommateurs se félicitent de cette proposition et appellent les Sénateurs à voter ;/ le texte aujourd'hui afin de couper enfin court au fléau des appels non désirés, garantir un droit à la tranquillité des consommateurs et mieux les protéger face aux arnaques et aux litiges de consommation.

Signataires :



Un adhérent nous écrit :

Se méfier de Google !!!



Voici un message pour vous signaler un piège véhiculé par le moteur de recherche Google :

Lorsque l'on tape « carte identité renouvellement », on se retrouve avec un choix de sites et en tête de liste « cni-fra.fr », en l'ouvrant, on se retrouve avec un questionnaire similaire à celui de l'ANTS, en le complétant, on se retrouve avec une demande de paiement de **36,00 €**, il s'agit du site « lesdemarches.fr », lequel site est légalement enregistré, avec des conditions générales permettant même d'exercer un droit de retrait, ce n'est donc pas une arnaque au sens strict...

L'Association recherche des bénévoles pour : le traitement des litiges, la tenue du site, les enquêtes.

Le montant de soutien sur la première année d'adhésion est de 30 €. Le renouvellement est de 25 €

AdBlue : victoire européenne

l'UFC-Que Choisir obtient l'élargissement des engagements de Stellantis



Enfin ! 18 mois après avoir saisi la DGCCRF et la Commission européenne du [scandale de l'AdBlue](#), pour lequel l'UFC-Que Choisir a reçu plus de 7 000 plaintes, la Commission européenne a répondu à l'appel. Stellantis a ainsi pris l'engagement devant l'autorité européenne de faire bénéficier l'ensemble des automobilistes européens ayant rencontré des problèmes avec leur réservoir AdBlue, et donc nos concitoyens, [des engagements pris devant l'Autorité de la Concurrence Italienne](#). Le groupe s'engage ainsi à compenser les victimes, la compensation pouvant atteindre 100 %, mais variant en fonction de l'âge du véhicule, des kilomètres parcourus mais aussi de la date de remplacement du réservoir AdBlue.

Au vu des engagements pris en Italie, cela signifie concrètement que pour les véhicules hors

garantie depuis moins de 5 ans à compter de la livraison (c'est-à-dire moins de 3 ans à compter de l'expiration de la garantie) et moins de 150 000 km parcourus, le coût des réparations est remboursé à 100 %.

Pour les véhicules hors garantie depuis plus de 5 ans à compter de la livraison (c'est-à-dire plus de 3 ans à compter de l'expiration de la garantie) et jusqu'à 8 ans à compter de la livraison (c'est-à-dire jusqu'à 6 ans à compter de l'expiration de la garantie), la couverture est décroissante en fonction du kilométrage jusqu'à 210 000 km. Il y a en outre des engagements supplémentaires.

Pour rappel, en raison de la cristallisation de l'AdBlue, de nombreux automobilistes ont dû procéder à des réparations onéreuses, le reste à charge moyen étant de 1 000 €, mais

certains ont eu à déboursier plus de 3 000 euros. Face à la politique de l'autruche des constructeurs, l'UFC-Que Choisir n'a rien lâché... Avec le Bureau européen des unions des consommateurs, nous avons multiplié les appels à la Commission européenne pour une européenisation des engagements pris en Italie. Appels enfin entendus !

Cet engagement met fin à une inadmissible iniquité : il n'était pas logique que, confrontés au même problème, les consommateurs français soient moins bien traités que leurs homologues italiens. Je me félicite de cette avancée qui souligne le bien-fondé de la détermination de l'UFC-Que Choisir à faire valoir les droits des consommateurs.



Arnaque



ENCORE UNE SALE ANNÉE POUR META

2025 reste dans la lignée des précédentes années pour **META**, le gigantesque groupe américain propriétaire, entre autres de **FACEBOOK**, **MESSENGER**, **INSTAGRAM**.

Dans un communiqué du 17 décembre 2024, la Commission pour la protection des données (**DPC**) irlandaise (l'équivalent de la **CNIL** française) agissant pour le compte de l'Union européenne, informe avoir infligé une amende de 251 millions d'euros à **META**.

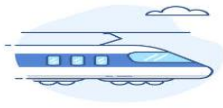
Cette sanction est liée à l'affaire de fuite de données qui avait touché 29 millions de comptes **FACEBOOK** en septembre 2018. Une faille de sécurité avait été repérée et exploitée par des cyberpirates.

En novembre dernier la Commission européenne avait déjà infligé une amende de 797,72 millions d'euros à **META** pour avoir enfreint les règles de l'Union Européenne en matière de pratiques anticoncurrentielles. En effet, **META** liait son service d'annonces publicitaires en ligne (**FACEBOOK MARKETPLACE**) à son réseau social personnel (**FACEBOOK**). Elle imposait ainsi des conditions commerciales déloyales à d'autres fournisseurs de services d'annonces publicitaires en ligne.

L'accroissement des recettes publicitaires reste la priorité du groupe **META**. Pour sa part, le **Réseau Anti-Arnaques** constate quotidiennement, grâce à sa structure interne **CVI (Cellule de Veille Internet)** l'insertion d'annonces publicitaires douteuses. **FACEBOOK** constitue ainsi un canal idéal pour toucher un maximum de victimes potentielles



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques **association partenaire de l'UFC-Que Choisir BP 40179, - 79305 PARTHENAY cedex** (contact@arnaques-infos.org) Elle alimente la page Facebook du RAA. - SIRET : 503 805 657 00049 Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine. Directeur de la publication : Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)



ACTUALITÉ SNCF

Vous avez 15 minutes maximum pour vous asseoir !

Le passager d'un TGV ou d'un Intercités dispose d'un quart d'heure pour prendre possession de sa place assise, faute de quoi son siège est susceptible d'être attribué à un autre voyageur. Une nouvelle règle qui vise, selon la SNCF, à faciliter le remplacement des usagers



Vous aimez commencer vos voyages en train par une longue pause-café au wagon bar ? Vous n'hésitez jamais à prendre le temps de discuter avec d'autres voyageurs avant d'aller vous asseoir ? Vous auriez tout intérêt à changer vos habitudes ! Car la SNCF vient d'inscrire une toute nouvelle règle dans ses conditions générales de vente (CGV) : « La non-revendication d'une place réservée, dans les 15 minutes suivant le départ du train de la gare indiquée sur le titre de transport, pourra entraîner la perte de la réservation de la place réservée et, plus généralement, de toute place assise. » En clair, si vous ne vous asseyez pas ou que vous ne posez pas vos affaires à votre place au cours du premier quart d'heure, votre siège pourra

être réattribué à un autre voyageur. Et vous devrez vous trouver un autre point de chute !

Faciliter le remplacement des clients

Contactée par *Que Choisir*, la direction de la SNCF assure que cette nouvelle règle découle des « Droits et obligations des voyageurs ferroviaires », une réglementation européenne de 2021. Cependant, nous n'avons pas trouvé trace de cette disposition dans le texte européen en question... L'objectif de cette nouvelle règle serait, selon l'entreprise publique, de « faciliter le remplacement des clients à bord en cas d'absence d'un voyageur ». En effet, certains voyageurs



peuvent être autorisés à monter dans des TGV déjà complets, sans garantie de place assise. Il peut s'agir notamment de personnes qui ont loupé leur correspondance ou de détenteurs d'abonnements réservés aux très gros consommateurs de trains (Max actif, etc.). Plutôt que de les laisser voyager debout ou sur des strapontins, le contrôleur peut leur attribuer un siège libre. C'est ce qui fait dire à la SNCF que cette nouvelle règle inscrite dans ses CGV n'est pas là pour « prendre les clients en défaut mais trouver des solutions dans des situations particulières-/exceptionnelles ». Et, assure-t-on, « si, in fine, le voyageur [titulaire de la place] se présente, le chef de bord est présent pour trouver une solution à cette situation ».



SIMPLIFICATION DES TARIFS DES TRANSPORTS EN ÎLE-DE-FRANCE

Le 1^{er} janvier 2025, une révolution de la billettique va simplifier profondément les trajets des utilisateurs occasionnels des transports en Île-de-France. Au programme : 2 tickets à tarif unique pour tous les Franciliens, où qu'ils habitent, et le passe Navigo Liberté+ étendu à l'ensemble de la région. Explications :

- Une simplification des tarifs des transports pour les voyageurs occasionnels : là où 50 000 tarifications différentes étaient possibles, au 1er janvier 2025, il n'en existera plus que deux
- L'extension du passe Navigo Liberté+ à l'ensemble de l'Île-de-France. Le 1er janvier 2025, deux tickets seront proposés et remplaceront tous les autres.
- Vous prenez le train, le RER ou le métro ? Un trajet vous coûtera désormais 2,50 €, quelle que soit votre destination, même si vous allez à l'autre bout de l'Île-de-France
- Vous prenez le bus ou le tramway ? Votre trajet sera facturé 2 €, quelle que soit votre destination

| Évolution des tickets au 1 ^{er} janvier 2025 | | Avant | Après | Liberté+ |
|---|----------------------------------|------------------------|-------|----------|
| | Ticket Bus-Tram | 2,15 € | 2 € | 1,60 € |
| | Ticket Métro-train-RER | Entre 2,15 € et 5 € | 2,5 € | 1,99 € |
| | Ticket Aéroport | Entre 10,30 et 16,60 € | 13 € | 13 € |
| | Ticket à bord/ Ticket à bord SMS | 2,5 € | 2,5 € | - |
| | Navigo Jour | Entre 8,30 et 20,60 € | 12 €* | - |

*Couvre tous les trajets hors aéroport

Navigo Liberté+ valable partout en Île-de-France

Dès le 1^{er} janvier 2025, circulez partout en Île-de-France avec votre passe Navigo.

Prenez librement le train, le métro, le tram, le bus, le RER : vous bénéficiez de tarifs avantageux et les correspondances vous sont offertes, quel que soit le mode de transport que vous empruntez !

Avec Navigo Liberté+ :

- le Ticket Métro-Train-RER est à 1,99 €
- le Ticket Bus-Tram est à 1,60 €
- la correspondance entre le bus ou le tram avec le métro, train ou RER est offerte



Vous pouvez retrouver le détail des modifications mises en œuvre qui sont bien définies dans les pages suivantes du site d'Île-de-France Mobilités : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/simplification-tarifs-transport-ile-de-france>

A Savoir

VIREMENTS INSTANTANES

Un nouveau porte-monnaie électronique voit le jour



Une solution de paiement instantané européenne est sur les rails. Lancée en France fin septembre, Wero va remplacer Playlib, qui disparaîtra début 2025. Dans l'immédiat, elle permet d'envoyer de l'argent vers un autre compte bancaire en quelques secondes et gratuitement, en utilisant un numéro de téléphone et un QR code généré par l'appli ou une adresse e-mail. Par ailleurs, il sera bientôt possible d'effectuer des paiements vers des comptes détenus dans certains pays européens (Allemagne, Belgique...). Dès l'an prochain, elle devrait aussi permettre de faire des paiements en ligne, et à terme, de régler ses achats chez les commerçants (avec un QR code).

En pratique, les particuliers auront accès à Wero via l'application de leur banque. En France, une quinzaine courant 2025). L'appli Wero sera aussi disponible sur iPhone et Android.

ASSURANCES

Hausse de la cotisation catastrophes naturelles

Après les inondations exceptionnelles survenues en octobre dernier dans le centre-est et le sud de la France, l'état de catastrophe naturelle a été reconnu dans 375 communes (arrêté du 31.10.24, JO du 5). Les assurés doivent déclarer le sinistre et faire parvenir les informations à leur assureur pour obtenir le remboursement des dommages subis. Pour financer l'indemnisation des catastrophes naturelles, les

tarifs des assurances seront révisés au 1^{er} janvier 2025. **Le taux de cotisation « catnat » passera de 12 à 20 % pour toutes les multirisques habitation** et de 6 à 9 % pour les garanties vol et incendie des assurances automobile (arrêté du 22.12.23, JO du 28), ce qui représente un coût moyen de 41 € par an, contre 25 € jusqu'à présent. Cette hausse sera ce pendant insuffisante. Une proposition de loi, adoptée fin octobre au Sénat, vise à équilibrer le régime d'indemnisation des catastrophes naturelles et prévoit notamment la création d'un mécanisme de revalorisation automatique de la surprime, révisable tous les 3 ans. Le texte doit encore être discuté à l'Assemblée nationale.



IMPOTS

FISC

Le fisc peut notifier un redressement par mail

Il n'y a pas que la déclaration des revenus dont le formulaire papier disparaît au profit de sa version numérique. Les redressements fiscaux passent aussi par internet. Légalement, rien n'oblige l'administration fiscale à recourir à une lettre recommandée avec avis de réception. **Un envoi dématérialisé est valable s'il offre les mêmes garanties :** être aussi sûr, confidentiel et apporter la preuve de la date de la notification du redressement et de sa réception par le contribuable. La plateforme d'échange de documents sécurisée Escale, utilisée par le fisc, remplit toutes ces conditions pour les juges (CAA de Paris, 5^e ch, n°22PAO2581, du 28.6.24). Un couple, dont la réduction d'impôt pour un investissement locatif sous le dispositif Scellier avait été remise

en cause, n'a ainsi pas réussi à faire annuler son redressement. Il avait reçu un simple mail, avec un lien dirigeant vers la plateforme Escale. Le fisc n'a eu qu'à produire une copie du rapport généré par l'application, qui indiquait les dates et heures de l'envoi du mail ainsi que ceux du téléchargement du document par les contribuables.

GAZ, ELECTRICITE



Davantage de transparence dans les offres d'énergie

La crise de l'énergie a mis en L'exergue les mauvaises pratiques de certains fournisseurs de gaz et électricité, comme la sous-estimé des mensualités de leurs clients ou la révision des échéanciers en cours de contrat, sans préavis. Pour éviter ces dérapages, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a élaboré, avec le Médiateur national de l'énergie et les représentants de consommateurs, 13 recommandations destinées à mieux encadrer les informations



Cela passe notamment par l'obligation de fournir un conseil tarifaire avant toute souscription ou de présenter l'impact sur la facture avec un préavis en cas d'évolution du prix en cours de contrat. Les fournisseurs qui s'engageront à respecter ces 13 lignes directrices devront le signifier avant le 30 septembre à la CRE qui publiera la liste des opérateurs vertueux (et contrôlera leurs pratiques). Les noms de ceux qui refusent de s'engager seront aussi communiqués.

(source le Particulier)



Petite publicité exceptionnelle

Marc BOURREAU 0663348402
EURL Serrurerie les trois clefs :
travaux de menuiserie
métallique et serrurerie

**Cet artisan nous est signalé pour être rapide, efficace et honnête :
Il est à conseiller**

