

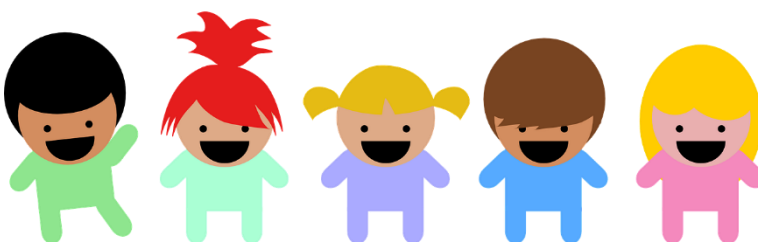
UNE ÉQUIPE RAJEUNIE POUR L'ADÉIC-LR

La réunion de l'assemblée générale de l'Adéic Languedoc-Roussillon a permis de conclure à la bonne santé de notre association.

Ce fut pour moi l'occasion de quitter la présidence après deux mandats très enrichissants...

intellectuellement bien-sûr. J'ai eu beaucoup de plaisir à mener toutes les tâches qui incombent à cette fonction et je suis sûre que j'en aurai encore en centrant mes activités sur la rédaction de Feuilles de Chou.

Je cède volontiers la place à Christophe Prud'homme, notre nouveau président. Sa tâche sera plus complexe que la mienne puisqu'il devra concilier, vie professionnelle et vie associative. Comprenez par-là que le bureau est nettement rajeuni, puisque Corinne Rabier, la trésorière, et Frédéric Chardon, le secrétaire général, sont dans la même situation. Sans aucun doute, cette jeune équipe va donner une nouvelle impulsion à nos activités. J'en témoignerai avec toujours autant de plaisir dans les prochaines Feuilles de Chou.



Dominique Lassarre

Ce mois-ci dans les feuilles de chou...

À la une : Une équipe rajeunie pour l'Adéic-LR

Réseaux sociaux

☆ Précautions à prendre quand vous créer votre profil

Commerce en ligne

☆ Marketplaces : des places de marchés bien floues pour le consommateur

☆ Sécuriser ses achats en ligne

Règlementation

☆ Prix trompeurs : que faire ?

Ils y vont. Et vous ?

☆ Fête de la Nature 22-26 mai 2019

Ils l'ont vu. Et vous ?

☆ Des conseils aux ado pour une meilleure alimentation.

Vie de l'Adéic-LR

☆ Un moment de convivialité autour de l'expo sur les droits des consommateurs dans l'Union Européenne

☆ Journal d'une rédactrice engagée dans le zéro déchet

☆ Dans l'agenda de mai 2019

Réseaux sociaux

PRÉCAUTIONS À PRENDRE QUAND VOUS CRÉEZ VOTRE PROFIL

Un de nos lecteurs qui intervient dans des lycées des Métiers Pro, Techno et CFA a attiré notre attention sur la nécessité de sensibiliser les jeunes, mais aussi les adultes à l'usage des réseaux sociaux. Tout ce qui est laissé sur les réseaux sociaux constitue une

source d'information sur vos habitudes utilisables par des personnes malveillantes pour détourner vos propos, usurper votre identité, harceler vos proches, cambrioler votre logement. Avant même de publier photos et commentaires, la création d'un profil nécessite de multiples précautions.



Commencez par vous assurer que vos adresses mail et vos terminaux (ordinateurs, smartphones, tablettes...) sont bien sécurisés. Vos logiciels de protection et de pare-feu sont-ils à jour ?

Consultez les « Paramètres de sécurité et Protection des renseignements personnels » du site de réseautage. Vérifiez la configuration par défaut, et si nécessaire, modifiez-la pour la rendre plus sécurisée. N'utilisez pas la géolocalisation (*géotaggage*), ni l'identification (*taggage* nominatif) sur les photos que vous allez publier. La publication d'une photographie doit être mûrement réfléchie. Est-elle utile et adaptée au contexte ?

Séparez votre vie privée de votre vie professionnelle : ouvrez deux comptes pour ne diffusez aucune information à caractère professionnel sur votre profil personnel et vice versa.

- Sur votre profil personnel, référez l'utilisation d'un pseudonyme et/ou d'un avatar, afin d'éviter tout risque d'identification.
- Sur votre profil professionnel (LinkedIn, Viadeo), les contenus que vous divulguez ne doivent être ni trop détaillés ni trop précis. Ne donnez pas d'informations privées (adresse postale, téléphone, etc.) ou de liens vers votre profil privé.

Tous les renseignements que vous publiez sur un réseau social deviennent automatiquement la propriété du site. En acceptant les conditions d'utilisation, vous acceptez que toutes les informations que vous y avez placées puissent être vendues à des tiers. Si vous décidez d'utiliser les réseaux sociaux, partez du principe que, malgré toutes les précautions prises, lorsque vous publiez quelque chose sur le Web, n'importe qui peut y avoir accès, y compris les cybercriminels.

Il y a donc des informations qu'il ne faut pas inscrire quand vous créez votre profil sur Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest ou tout autre réseau :

Votre numéro de téléphone, votre adresse, votre date de naissance, le nom de votre employeur, le nom de votre conjoint ou celui de vos enfants, vos coordonnées bancaires, ou tout autre renseignement personnel (n° sécurité sociale, de passeport, etc.)

Avant de publier, assurez-vous que vos actions (publications, partage, « j'aime ») ne sont pas configurées par défaut en mode « public », mais qu'elles ne sont accessibles qu'aux contacts que vous autorisez (« amis/connaissances uniquement/ groupes fermés »).

Enfin, n'acceptez pas d'« amis » inconnus. Parmi eux, il y a des trolls (provocateurs parasites), des hackers (voleurs de données numériques) et surtout des spammeurs. En leur répondant, vous leur confirmez que votre adresse électronique est active et par conséquent qu'elle peut être vendue et vous serez inondé(e) de publicités.

Marche à suivre si vous êtes victime de propos injurieux, diffamatoires, racistes, sexistes, homophobes ou menaçants :

- 1- Ayez immédiatement le réflexe de garder une preuve, faisant apparaître la date (capture d'écran, impression...)
- 2- Dénoncez le compte auprès de la plate-forme fournisseur (Facebook, Twitter...) en cliquant sur « Signaler ».
- 3- Signalez-le également sur la plate-forme du Gouvernement :
www.internet-signalement.gouv.fr
- 4- Rapprochez-vous d'un service juridique qui vous conseillera et vous aidera à engager les poursuites judiciaires adéquates : dépôt de plainte pénale/assignation devant le tribunal civil.

Commerce en ligne

MARKETPLACES : DES PLACES DE MARCHÉS FLOUES POUR LE CONSOMMATEUR

Afin de diversifier les produits qu'ils proposent, de plus en plus de grands sites de commerce en ligne proposent à des vendeurs tiers d'utiliser leur plateforme pour vendre leurs produits, en prenant une commission au passage. Cependant, cela peut-être au détriment de la transparence et des droits pour le consommateur.

Amazon a été l'un des précurseurs de cette pratique qu'il a très bien ancrée dans son fonctionnement, proposant, par exemple, la livraison gratuite aussi à ses vendeurs tiers. D'autres sites comme Cdiscount, Darty ou la FNAC, proposent aussi des produits de vendeurs tiers mais parfois de manière peu claire. Il est nécessaire de vérifier l'expéditeur pour découvrir qu'il s'agit en réalité d'un revendeur.

Le point positif est que ces revendeurs tiers proposent souvent des produits à un plus bas coût, mais aussi des produits rares difficilement trouvables dans le commerce classique. La contrepartie est que le revendeur peut très bien se trouver à l'étranger, en dehors de l'Union européenne, et proposer des produits de qualité douteuse si ce n'est carrément des contrefaçons (rares heureusement). Et ne faites pas confiance aux premiers abords au nom du revendeur car la plupart utilisent un alias français ou anglais pour rassurer l'acheteur. Dans ce cas, il est conseillé de vérifier la page du revendeur sur la plateforme pour lire les avis des précédents acheteurs et notamment connaître l'adresse du vendeur. En y faisant attention, vous remarquerez que les vendeurs chinois prospèrent sur de nombreuses plateformes, proposant des produits directement sortis des usines à des prix inférieurs au marché.

L'achat auprès d'un revendeur tiers peut poser divers problèmes pour l'acheteur. En plus de la qualité incertaine du produit que nous avons déjà évoquée, se pose la question de la garantie pour le consommateur. En effet, la plupart des revendeurs tiers demandent le renvoi du produit pour appliquer la garantie. Si le revendeur se trouve en Chine, il y a peu de chance que vous renvoyiez le produit et votre droit à la garantie risque de se perdre sur le trajet.

Certaines plateformes comme Amazon proposent la prise en charge de la garantie et assurent de rembourser le consommateur en cas de pépin, notamment si le produit n'est pas livré. Cependant le niveau de service exigé auprès des consommateurs varie d'un site à l'autre et du contrat qu'ils ont signé avec le revendeur. Certaines plateformes peuvent se résumer à un catalogue de produits vendus essentiellement par des entreprises tierces sur lesquelles elles se défaussent en cas de litiges.

Comme de trop nombreux sites de commerce en ligne manquent de transparence sur ces pratiques, la méfiance doit rester de mise quand vous flairez une (trop) bonne affaire.

COMMENT PAYER EN LIGNE DE MANIÈRE SÉCURISÉE ?

Lorsqu'on achète en ligne, auprès d'un site peu connu ou d'un particulier, la sécurité de la transaction est primordiale si on ne souhaite pas perdre cette somme pour rien. D'autant plus que de plus en plus de « boutiques fantômes » continuent d'exister sur le web : tout semble bien marcher, on commande, le paiement est encaissé et on n'a plus jamais de nouvelle ou de signe de vie.



Le moyen le plus courant est le paiement par carte bancaire, VISA ou Mastercard. Les sites européens demandent généralement trois éléments pour valider le paiement : le numéro de carte, la date de validité et le code de sécurité. Ce dernier n'est pas forcément demandé sur les sites hors d'Europe, ce qui fait que récupérer seulement deux nombres est suffisant pour effectuer des achats frauduleux. Il est donc important que ces informations soient transmises de manière cryptée pour éviter toute interception, les pages web cryptées débutent par <https://> et un cadenas doit apparaître dans la barre d'adresse.

Il suffit qu'une personne peu scrupuleuse récupère les quelques informations nécessaires pour que des débits inconnus apparaissent quelques semaines ou mois plus tard. Malgré cela, le paiement par carte bancaire reste un des moyens les mieux sécurisés, bien plus que le chèque bancaire par exemple. D'autant plus que les banques sont responsables de la sécurisation des moyens de paiement qu'elles donnent à leur client. Tout prélèvement illicite devrait donc vous être remboursé assez rapidement.

L'alternative PayPal



Autre solution, PayPal, qui est une alternative au paiement par carte bancaire. Fondée il y a déjà 20 ans, la société joue le rôle d'intermédiaire entre l'acheteur et le vendeur pour le paiement. Gratuite, l'inscription demande une adresse mail sécurisée par un mot de passe fort et unique, à laquelle vous rattachez une carte bancaire. PayPal permet de faire des virements à ses amis gratuitement mais surtout de régler des transactions avec des frais à la charge du vendeur (de 1,4 à 3,4% de la somme). PayPal prend également en charge la conversion de devises, notamment pour des achats au Royaume-Uni ou aux USA, avec des frais de change bien inférieurs aux banques.

Un avantage important de PayPal est qu'il offre une garantie supplémentaire permettant de protéger l'acheteur lors d'une transaction litigieuse. Ainsi, si l'acheteur ne reçoit pas le produit ou qu'il n'est pas conforme à la description, il peut ouvrir un ticket auprès de PayPal afin d'obtenir le remboursement dans les 180 jours suivant la transaction. PayPal va alors demander au vendeur de prouver l'envoi et les caractéristiques du produit (preuve de dépôt, photo...). Si le vendeur ne peut pas fournir les preuves sous un délai raisonnable, PayPal rembourse alors l'acheteur.

Attention, cette protection proposée par PayPal ne fonctionne que pour les vendeurs demandant une transaction commerciale. Si le vendeur vous propose de faire une transaction entre amis pour éviter les frais mineurs (qui s'apparente à un don), refusez car vous n'aurez alors aucun recours.

Quel que soit le moyen de paiement choisi, nous vous recommandons d'augmenter la sécurité des transactions en activant la double identification en rattachant votre numéro de mobile, pour chaque paiement un code vous sera envoyé par SMS pour confirmer que vous en êtes bien l'auteur. Cette option s'active depuis les paramètres du compte Paypal ou en contactant votre banque.

Réglementation

PRIX TROMPEURS : QUE FAIRE ?

Consommateur ou consommatrice, ça nous est déjà arrivé : constater une différence entre le prix affiché en magasin et celui figurant sur le ticket de caisse.

8 % des produits sont concernés par une erreur de prix selon une enquête menée par la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) en 2016.

Cette année-là, dans 51 % des cas, les erreurs de prix étaient en faveur des consommateurs. Mais cette situation, souligne la DGCCRF, est très fluctuante. Les années précédentes, les écarts de prix étaient majoritairement en faveur des enseignes.

Récemment, début janvier 2019, dans un Géant Casino de Saône-et-Loire, sur 125 produits contrôlés par un huissier, 85% affichaient des prix erronés. Et le plus souvent, ces erreurs pénalisaient les consommateurs. Les écarts variaient le plus souvent de 2 à 5 centimes mais certains pouvaient atteindre 6 € !

Alors que faire si on est victime d'une erreur de prix ?

D'abord, demander auprès de la caisse centrale du magasin le remboursement de la différence.

Généralement, les magasins ne font pas de difficultés car ils sont soucieux de leur image. De plus, un article du Code de la consommation (article L211-1) stipule qu'en cas de doute, celui-ci doit s'interpréter dans le sens le plus favorable aux consommateurs.

Ensuite, si l'on constate des erreurs fréquentes, il faut alerter la DDPP (Direction départementale de la protection des populations) ou la DDCSPP (Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations) du département concerné. Un agent sera dépêché pour contrôler sur place les erreurs en question.

Les magasins avancent divers facteurs (manque de personnels, difficultés informatiques, changements de prix imposés régulièrement par les centrales de la grande distribution, ...) pour expliquer ces dysfonctionnements. Certes. Mais les consommateurs n'ont pas à en faire les frais !

En guise de conclusion, un conseil : toujours vérifier les prix sur son ticket avant de quitter le magasin et, si nécessaire, l'utiliser pour justifier sa demande de remboursement.



Ils y vont. Et vous ?

FÊTE DE LA NATURE 22-26 MAI 2019

La Fête de la Nature a été créée en 2007 sur une idée du Comité Français de l'Union Internationale de Conservation de la Nature et du magazine *Terre Sauvage* avec pour l'objectif de, tous ensemble, célébrer la nature chaque année

La Fête de la Nature, c'est cinq jours de manifestations gratuites pour permettre à tous les publics de vivre une expérience de la nature directement à son contact.

A cette occasion, des milliers de manifestations sont organisées par les associations de conservation et d'éducation à la nature, les collectivités locales, les établissements scolaires, les entreprises, les particuliers... sur tout le territoire français, en métropole et en Outre-mer, dans les villes comme à la campagne. Pour être agréées, ces manifestations doivent être en conformité avec la Charte de la Fête de la nature.

La Fête de la nature est coordonnée en France par l'association du même nom, qui rassemble les organisateurs nationaux et les partenaires de l'événement. Elle accompagne les organisateurs des manifestations locales et assure la communication nationale de l'événement.

Pour trouver les animations proches de chez vous : 📍 fetedelanature.com



Ils l'ont vu. Et vous ?

DES CONSEILS AUX ADO POUR UNE MEILLEURE ALIMENTATION

Du fast-food au végétarisme, les adolescents n'ont souvent pas encore trouvé leurs repères alimentaires. Alors voici quelques conseils à donner aux lycéens et aux étudiants pour avoir une alimentation saine et équilibrée.

Filles ou garçons se préoccupent beaucoup de leur corps et se retrouvent face à des injonctions contradictoires. Aux slogans du Plan National Nutrition Santé "Manger bouger", s'ajoutent l'influence des célébrités, des youtubers, des sportifs et bien sûr des marques.

Les adolescents connaissent les recommandations en matière d'alimentation mais ils avouent ne pas les suivre. Il en découle une forme de culpabilité. Or, il est important de déculpabiliser, de mettre les slogans de côté pour passer à une réflexion personnelle qui prend en compte leurs activités : sport ou apprentissage et leur ressenti : faim, baisse de régime, baisse de l'attention, fatigue. Choisir ses aliments, c'est évaluer leurs apports nutritionnels et doser les quantités en fonction de ses activités physiques et mentales journalières.

Le repas, qu'il soit au lycée, au fast-food ou en famille n'est pas une contrainte, mais un moment convivial de récupération. Donc on prend son temps ! Manger plus lentement permet d'éviter de trop manger et favorise une bonne digestion.

Pour bien manger, il faut aussi bien acheter, c'est-à-dire faire attention à la composition des produits, à leur prix et lire les étiquettes nutritionnelles.

En résumé, trois conseils pour nos ados : achetez les bons produits, mangez en fonction de vos besoins, prenez votre temps.

Une vidéo Instant-Conso passée furtivement sur France 3 Occitanie et réalisée par l'Adéc-LR :

📺 inc-conso.fr/content/ados-des-conseils-pour-une-meilleure-alimentation-avec-le-reseau-des-ctr

Vie de l'Adéc-LR

UN MOMENT DE CONVIVALITÉ AUTOUR DE L'EXPO SUR LES DROITS DES CONSOMMATEURS DANS L'UNION EUROPÉENNE

Le vernissage de l'exposition qui a eu lieu le 25 mars dernier à La Maison de l'Europe de Nîmes (30) a permis d'informer les consommateurs de leurs droits face aux professionnels qu'ils se situent en France ou à l'étranger.

Les pièges à éviter quant aux achats sur internet ont fait l'objet de nombreuses questions, ainsi que les ressemblances et les différences en matière de protection des consommateurs dans les pays européens. Ce fut aussi un moment d'échange quant au rôle que l'Union Européenne devrait jouer concernant la qualité des produits importés d'autres continents.



Nous remercions vivement le Centre Technique Régional de la Consommation de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) pour le prêt de l'exposition et la Maison de l'Europe pour son sympathique accueil.

On peut se procurer l'exposition grand format sur demande au CTRC PACA ou la reproduire gratuitement en format A3 sur demande au CTRC PACA, à l'Adéc-LR ou à la Maison de l'Europe de Nîmes :

CTRC PACA ☎ 09.65.28.55.07 ✉ ctrc.paca@orange.fr

Adéc-LR ✉ publications@adeic-lr.fr

Maison de l'Europe ✉ m.stange@maison-europe-nimes.eu

JOURNAL D'UNE RÉDACTRICE ENGAGÉE DANS LE ZÉRO DÉCHET

Je joue au petit chimiste (suite du N°71)

L'expérience suit son cours. A présent je me suis lancée dans la fabrication de mes produits sanitaires et cosmétiques. Mais attention, la plus grande prudence est recommandée.

Voici quelques produits de base :

- Le jus de citron, essentiel pour resserrer les pores de la peau
- L'huile de coco, antiride et qui sert de baume à lèvres
- Le vinaigre de cidre, idéal pour rincer les cheveux, soulager des coups de soleil et adoucir la peau après rasage
- Le savon de Marseille, pour se laver tout simplement

Voici la recette de mon dentifrice : je délaye 3 cuillères à soupe de blanc de Meudon dans une cuillère d'eau. J'ajoute une pincée de bicarbonate de soude (ça blanchit), 1 goutte d'huile essentielle d'arbre à Thé (antiseptique), 3 gouttes d'huile essentielle de menthe poivrée ou de citron (pour le goût) et, pourquoi pas 2 ou 3 clous de girofle, bien connus de nos grands-mères pour donner bonne haleine. A

placer dans un de vos anciens petits pots de verre de vos produits de beauté hors de prix. Cela prend deux minutes à faire, et j'en ai pour la semaine. Alors regardez la liste des ingrédients contenus dans un tube de dentifrice du commerce et comparez... Et fini les tubes en plastique dont les petits bouchons partent à la mer !

Quelques conseils très importants :

Sur internet, vous trouverez toutes sortes de recettes, allez toujours au plus simple. Ne vous lancez pas dans l'achat d'ingrédients qui ne vous serviront qu'une fois et qui vont très vite périmé.

Il faut une balance de précision, parfois un compte-gouttes et surtout une hygiène parfaite de récipients qu'on utilise. Surtout ne pas sur-doser les huiles essentielles.

Tester les huiles essentielles dans le creux de votre coude pour vous assurer que vous n'êtes pas allergique.



Dominique Lassarre

DANS L'AGENDA DE MAI 2019

14 mai – Paris – Assemblée générale de l'Adéic

Ont contribué à la rédaction du N°72 des Feuilles de Chou :

Jean-Louis Biot, Margot de Battista, Frédéric Chardon, Jean-Marie Chouleur, Hélène Hémet, Dominique Lassarre, Dominique Meiffren, Christophe Prudhomme, Roseline Vivès.

Les Feuilles de Chou de l'Adéic Languedoc-Roussillon

Association de Défense d'Éducation et d'Information du Consommateur du Languedoc-Roussillon

4, rue Jean Bouin 30000 NÎMES - 07.82.76.30.48 - publications@adeic-lr.fr



Directeur de la publication : Christophe Prud'homme

Rédacteur en Chef : Frédéric Chardon

Crédits photos : Adéic, Pixabay (Clker-Free-Vector-Images, PhotoMIX-Company, Mediamodifier, stevepb, Monfocus), Wikimedia

