

## LA FACTURE DE GAZ N'EST PAS PRÊTE DE DIMINUER

**Décidément, la facture énergétique ne cesse de s'alourdir. Après une augmentation de 10 % du tarif de l'électricité, une nouvelle hausse du prix du gaz est déjà annoncée pour l'été prochain.**

À partir du 1<sup>er</sup> juillet 2024, en effet, le tarif du gaz devrait progresser de 5,5 % pour les clients se chauffant avec ce mode d'énergie, la hausse devrait être de 10,4 % pour ceux qui utilisent le gaz pour l'eau chaude ou la cuisson des repas.



Pour GRDF, le gestionnaire du réseau, cette nouvelle augmentation s'explique d'abord par la nécessité d'entretenir et sécuriser un réseau vieillissant de 200 000 km de canalisations. Pour couvrir ces coûts grandissants, le gestionnaire a demandé une augmentation de 40 % du tarif d'acheminement du gaz après quatre années de relative stabilité. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a accordé un peu plus de 27% de hausse.

Si les charges du gestionnaire ne cessent d'augmenter, c'est en partie, en raison de la baisse constante de la consommation de gaz. En effet, les particuliers utilisent de moins en moins le gaz comme source d'énergie. La consommation a baissé de 9,5 % entre le 1<sup>er</sup> août 2022 et le 31 juillet 2023, par rapport à la même période 2018-2019. Or, les exigences en matière d'entretien du réseau, restent les mêmes.

Il faut donc répartir ces frais d'entretien sur des consommateurs moins nombreux. Ce qui représente, pour chacun d'entre eux, un prix plus élevé. Les hausses successives de tarif risquent de conduire de plus en plus de consommateurs à abandonner le gaz ; produisant une nouvelle augmentation des frais d'entretien du réseau, donc une nouvelle baisse de la demande. Un véritable cercle vicieux.

La Commission de régulation de l'énergie reste optimiste et espère que cette augmentation sera compensée par une baisse du cours mondial du gaz pour ces prochaines années. Mais à terme, les augmentations seront incontournables pour maintenir une infrastructure encore indispensable.

### Au sommaire dans les Feuilles de Chou de ce mois

#### CONSOMMATION

LA VENTE EN VRAC .....	2
FAUX AVIS EN LIGNE : COMMENT SE PROTÉGER ? .....	3

#### ENVIRONNEMENT

PHOTOVOLTAÏQUE : LES CONSOMMATEURS S'Y SONT MIS.....	5
ON NE VOUDRAIT PAS VOUS CULPABILISER MAIS.....	5
PRÉCIEUX DÉCHETS .....	6
UN EMBALLAGE NATUREL VENU DU SUD-OUEST.....	6

#### SÉCURITÉ

L'ASSURANCE MALADIE CONTRE LES ESCROQUERIES ET FRAUDES .....	7
--	---

#### VOS DROITS

PERMIS DE CONDUIRE DÉMATÉRIALISÉ : PAS POUR TOUS.....	8
---	---

# CONSOMMATION

## LA VENTE EN VRAC

La vente en vrac est définie comme la vente au consommateur de produits présentés sans emballage, en quantité choisie par le consommateur, dans des contenants réutilisables. Ces contenants peuvent être fournis par le professionnel ou le consommateur, avec certaines restrictions. La vente en vrac est proposée en libre-service ou en service assisté. Tout produit de consommation courante peut être vendu en vrac, sauf exceptions pour des raisons de santé publique. La vente en vrac est possible en magasin et en vente sur internet ou à distance.

Les interdictions de vente en vrac ont été énoncées dans un décret du 30 août 2023 et portent sur :

- Les produits laitiers liquides traités thermiquement (lait ou crème UHT) ;
- Le lait cru, sauf lorsqu'il est remis en vrac directement au consommateur final par l'exploitant qui réalise le conditionnement à la vue du consommateur ;
- Les préparations pour nourrissons, les denrées alimentaires pour bébés ou destinées à des fins médicales spéciales ;
- La plupart des aliments pour animaux ;
- Les produits surgelés ;
- Les piles et accumulateurs électriques.



Notons le cas particulier de l'huile d'olive : la vente en vrac de l'huile d'olive est interdite. Cependant, l'huile d'olive peut être considérée comme préemballée avant sa remise au consommateur final, lors d'une vente en magasin, si l'opération de remplissage se fait sous les yeux du consommateur, dans un contenant de moins de 5 litres pourvu d'un système de fermeture inviolable. Il s'agit d'éviter les fraudes.

Par ailleurs, pour certains produits, la vente en vrac n'est possible qu'en service assisté ou au moyen d'un dispositif de distribution adapté à la vente en vrac en libre-service préservant les conditions d'hygiène et de sécurité nécessaires. Sont concernés des produits sensibles tels que :

- Les denrées alimentaires périssables pouvant présenter un danger pour la santé humaine » ;
- Les produits cosmétiques (émulsions, gel douche, produits solaires...) ;
- Les produits chimiques classés dangereux au sens de la réglementation produits chimiques ;
- Les couches pour bébé à usage unique et les serviettes hygiéniques périodiques...

**Le consommateur est responsable du contenant qu'il apporte.** Toutefois, il reste de la responsabilité du professionnel de s'assurer qu'il ne sert pas le consommateur dans un contenant « manifestement sale ou inadapté ».

En effet, l'article L.120-2 du code de la consommation précise : « *Tout consommateur final peut demander à être servi dans un contenant apporté par ses soins, dans la mesure où ce dernier est visiblement propre et adapté à la nature du produit acheté. Un affichage en magasin informe le consommateur final sur les règles de nettoyage et d'aptitude des contenants réutilisables. Dans ce cas, le consommateur est responsable de l'hygiène et de l'aptitude du contenant. Le commerçant peut refuser le service si le contenant proposé est manifestement sale ou inadapté* »

La vente en vrac nécessite le plus souvent **une pesée sur le lieu de vente**, qu'elle soit réalisée par le professionnel ou le consommateur. Il est nécessaire de s'assurer que, dans le cas où le consommateur apporte son propre contenant, la tare est ajustée au moment de la pesée. Lorsque le consommateur effectue seul sa pesée, il doit bénéficier d'une information claire, à proximité immédiate de l'instrument de pesage et avoir la possibilité de tarer lui-même la balance.

Enfin, l'instrument utilisé pour peser doit être un instrument de mesure légal et vérifié périodiquement.

**Retrouvez la fiche complète sur le site de la DGCCRF :**

 <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/vente-en-vrac-professionnels-quelle-est-la-reglementation>

## **FAUX AVIS EN LIGNE : COMMENT SE PROTÉGER ?**

---

**Il est désormais courant pour beaucoup de choisir un hôtel, un restaurant, mais aussi un cours de langues, une salle de sport, ou un vélo électrique en se basant sur les avis des clients. Les évaluations des internautes, inutile de le cacher, orientent nos choix d'achat. Mais peut-on toujours se fier à ce que nous lisons ?**

Ces dernières années, les cas de faux avis, qu'ils soient positifs (publiés par un professionnel ou une agence de communication) ou négatifs (rédigés par un concurrent ou quelqu'un ayant intérêt à discréditer le professionnel), ont malheureusement augmenté. Ces commentaires représentent une véritable tromperie pour les consommateurs et un risque pour les commerçants car ils faussent la concurrence.

### **Que dit la loi ?**

Il existe des règles que les commerçants doivent respecter lorsque les clients laissent un commentaire sur leur site. C'est le Code de la consommation qui établit d'importantes obligations de clarté, de transparence et de correction à la charge des commerçants, afin de protéger les consommateurs contre de faux avis.

Par exemple, les vendeurs doivent vérifier et garantir que le consommateur qui laisse un avis a effectivement acheté le produit ou utilisé le service. De plus, ils doivent spécifier la date de publication de chaque avis, ainsi que les critères utilisés pour classer les avis (par exemple, si les commentaires sont publiés dans l'ordre chronologique) et la limite de temps maximale pour la publication ou la conservation d'un avis.

Pour assurer une transparence maximale, les commerçants doivent également déclarer s'ils ont fourni une contrepartie en échange de la publication des avis. Mais ce n'est pas tout. D'autres devoirs d'information concernent les modalités de collecte et de contrôle des avis, la possibilité de modifier un avis et la possibilité de connaître les raisons d'un éventuel refus de publication de l'avis.

Rappelons enfin que la pratique commerciale consistant à publier de faux avis sur Internet ou à modifier de vrais avis est considérée comme déloyale et punie de deux ans d'emprisonnement et d'une amende de 300 000 euros.

#### **Comment reconnaître un avis frauduleux ?**

Souvent, les faux avis en ligne (positifs ou négatifs) sont rédigés de manière convaincante par des utilisateurs dont le profil semble fiable. Dans ces cas, il est très difficile pour les consommateurs de se rendre compte de la tromperie.



Le premier conseil est donc de ne pas baser le choix d'achat d'un bien ou d'un produit uniquement sur les avis en ligne. En d'autres termes, ceux-ci ne doivent pas être nos seules sources d'information. Nous devons tout de même nous méfier des commentaires trop génériques ou remplis d'erreurs flagrantes, ou de ceux qui ne donnent qu'une évaluation très basse sans en expliquer la raison.

Une autre raison de suspicion est le profil de l'auteur, lorsque celui-ci ne comporte pas de nom et prénom mais seulement un pseudonyme, ou lorsqu'il vient d'être créé pour laisser cet unique avis. Il ne faut pas non plus se fier aux commentaires diffamatoires, agressifs ou offensants. Ces commentaires sont souvent généraux et dénués d'argumentation car ils visent simplement à dénigrer le produit ou le service en question pour discréditer le commerçant.

#### **Enquêtes menées par la DGCCRF**

Les enquêtes menées l'année dernière par la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) ont permis de mettre en lumière une série de pratiques douteuses susceptibles de tromper les consommateurs. Pour mener ces enquêtes, les agents ont utilisé un outil numérique appelé Polygraphe, qui collecte et analyse automatiquement les avis publiés sur Internet pour repérer ceux qui pourraient être faux. À partir des données traitées, les agents remontent aux entreprises dont les avis sont suspects et lancent l'enquête.

Dans certains cas, cela a conduit à la découverte de gestionnaires d'avis qui supprimaient tout ou partie des avis négatifs pour mettre en avant les avis positifs. Dans d'autres cas, les gestionnaires publiaient rapidement les avis positifs et repoussaient la publication des avis négatifs, de sorte que les avis positifs apparaissent toujours parmi les plus récents. Enfin, le cas le plus classique est celui des faux avis rédigés par les professionnels eux-mêmes ou rédigés par des agences spécialisées spécialement mandatées et rémunérées pour le faire.

## Environnement

### PHOTOVOLTAÏQUE : LES CONSOMMATEURS S'Y SONT MIS

Depuis 3 ans, le photovoltaïque est devenu, de loin, la filière renouvelable qui installe le plus de nouvelles puissances électriques en France. Cette dynamique est notamment portée par la formidable croissance des installations en autoconsommation dont le parc double chaque année. Ainsi fin 2021, la puissance totale en autoconsommation était de 500 MW, et fin 2023, elle dépassait les 2 GW. Cela représente 10 % du parc total photovoltaïque français.



Découvrez le Rapport 2023 du Baromètre des énergies renouvelables électriques en France, réalisé par Observ'ER, en partenariat avec l'ADEME et la FNCCR. La Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) est une association de collectivités territoriales spécialisées dans les services publics locaux en réseau

🔗 [https://www.banquedesterritoires.fr/sites/default/files/2024-01/OBSERVER\\_BARO\\_ELEC\\_2023%20%283%29.pdf](https://www.banquedesterritoires.fr/sites/default/files/2024-01/OBSERVER_BARO_ELEC_2023%20%283%29.pdf)

🔗 <https://energies-renouvelables.org/>

### ON NE VOUDRAIT PAS VOUS CULPABILISER MAIS...

**...48,9 kg CO<sub>2</sub>e : c'est ce qu'émet un skieur pour une journée de sports d'hiver.**

Les déplacements jusqu'à la station et sur place, le chauffage des logements et de l'eau sanitaire, le travail des engins de damage, etc. consomment beaucoup d'énergie et contribuent à l'augmentation des émissions de CO<sub>2</sub>. Examinons la répartition de cet impact carbone.

- Logement touristique : 4%
- Alimentation : 8%. Si vous êtes végétarien, vous noterez une réduction de 75% de l'impact de l'alimentation
- Transport : 52%. C'est une moyenne : un Annécien émettra 22,1 kgCO<sub>2</sub> s'il vient en voiture seul ; 5,5 kgCO<sub>2</sub>e s'il vient en voiture avec 3 autres personnes. Un Londonien émettra 61,7 kgCO<sub>2</sub>e s'il vient en avion puis taxi ; 5 kgCO<sub>2</sub>e s'il vient en train puis en bus.
- Domaine skiable : 3%
- Collectivité 17% (infrastructures, équipements et services en lien avec les activités touristiques)



- Équipement : 16 % dont une veste gore-tex : 3%, un pull en acrylique : 1%, un pantalon : 1 %, des bâtons : 0,2%, des chaussures : 3%, un casque : 0,1%, des lunettes de soleil : 0,02%, un T-shirt en polyester : 0,3%, des gants ou moufles : 0,4%, une paire de chaussettes : 0,02% et une paire de skis : 7%.

Ces données sont issues d'une étude réalisée en février 2022 pour une journée de ski à La Clusaz, le Grand Bornand et Tignes.

Étude réalisée par le cabinet UTOPIES dans le cadre de la rédaction du guide sectoriel pour l'évaluation des bilans GES de la filière sports, montagne et tourisme. Pour obtenir le détail méthodologique, se référer au guide disponible sur le site de l'ADEME.

🔗 <https://librairie.ademe.fr/changement-climatique-et-energie/5418-realisation-de-bilans-de-gaz-aeffet-de-serre-et-strategie-climatique-associee.html>

**Voir le N° 122 des Feuilles de Chou de décembre 2023 : Louez votre tenue de ski.**

🔗 <https://www.adeic-lr.fr/feuille-de-chou-n122/>

## PRÉCIEUX DÉCHETS

---

**Chaque année, plus de 2 milliards de tonnes de détritiques sont générés dans le monde. La nouvelle exposition temporaire de la Cité des sciences et de l'industrie invite à prendre conscience de cette montagne de déchets engendrée par l'économie productiviste. Elle montre comment le monde du design transforme ces déchets en ressources précieuses pour envisager un avenir moins enclin au gaspillage.**

Mais c'est aussi l'éventail de réponses réelles élaborées par de jeunes entreprises qui souhaitent promouvoir un design soutenable sans pétrochimie. Par exemple, fabriquer du géoverre à partir de matières délaissées, coquilles d'huîtres ou de coquillage de Bretagne pour une collection d'arts de la table. Entre art et science, c'est le résultat d'une mise au point d'une technique révolutionnaire pour fabriquer du verre à partir de ressources marines et, pour rester proche de « la source » utiliser des escargots dans le Rouergue. Ou mettre au point un béton bas carbone, à partir de corail, d'amidon végétal. Les matières réutilisées apportant elles-mêmes la variété de leurs couleurs il est inutile de ramener de la chimie pour colorer.

🔗 <https://leslaureats-intelligencedelamain.com/pages/atelier-lucile-viaud>

🔗 <https://www.cite-sciences.fr/fr/accueil/>

## UN EMBALLAGE NATUREL VENU DU SUD-OUEST

---

Sans polystyrène ni résine, évitant la pétrochimie, les produits toxiques et les manipulations dangereuses. Cultiver des emballages pour les légumes et les fruits qui poussent tout à côté, une forme qu'on imagine dans la terre, plus exactement qu'on enterre, que l'on ensemence de mycélium de pleurote. 100% végétal, compostable, sans additif, Embelium est élaboré dans le Lot-et-Garonne. Né de la terre, Embelium allie deux produits végétaux : des fibres d'origine agricole et du mycélium, qui agit comme un liant naturel.

🔗 <https://www.embelium.fr/>

### L'ASSURANCE MALADIE CONTRE LES ESCROQUERIES ET FRAUDES

Une cyberattaque a touché récemment deux opérateurs de gestion du tiers-payant. Ce piratage porte sur la fuite de données personnelles de plus de 33 millions de personnes. Face aux diverses tentatives de fraudes (appels téléphoniques, courriers électroniques, SMS...), l'Assurance maladie rappelle quelques conseils majeurs en matière de sécurité.

#### Face à un message électronique :

- Vérifiez l'adresse de l'expéditeur, même si elle a l'apparence d'un site officiel.
- Soyez attentif à l'orthographe et à la tournure des phrases. Des fautes d'orthographe, une ponctuation aléatoire doit vous interpeller.
- N'ouvrez pas les pièces jointes.
- Ne communiquez jamais vos informations confidentielles : identifiants de connexion, numéro de sécurité sociale, coordonnées bancaires, etc.
- Ne cliquez pas sur les liens contenus dans les messages.
- En cas d'hésitation et avant d'agir, vérifiez avec l'organisme qu'il s'agit d'un vrai message. Lors d'un appel, raccrochez et appelez. Vous trouverez un numéro officiel sur les moteurs de recherche ou en passant par votre moyen d'accès habituel (à travers votre application, un navigateur web, etc.).



Attention : les mails de l'Assurance maladie ne comportent jamais de pièce jointe ; l'Assurance maladie ne demande jamais le numéro fiscal ou les identifiants de connexion des assurés.

En cas de doute sur un message, il est préférable de passer par la messagerie de son compte Ameli.

#### En cas d'appel téléphonique ou de SMS :

Ne répondez pas à un appel ou un SMS de source inconnue et ne transmettez jamais vos identifiants et vos données personnelles et/ou bancaires si on vous les demande.

À noter : la Commission nationale Informatique et Liberté (Cnil) conseille d'être « prudent sur les sollicitations que vous pourriez recevoir, en particulier si elles concernent des remboursements de frais de santé » et de « vérifier périodiquement les activités et mouvements sur vos différents comptes ».

À savoir : le ministère de l'Intérieur a mis en place, à la suite de la cyberattaque, un formulaire de dépôt de plainte en ligne. Il n'est pas nécessaire de se déplacer en commissariat ou en brigade de gendarmerie. Vous pouvez télécharger le [formulaire de lettre-plainte](#) et l'envoyer via France transfert ou par voie postale.

## Vos droits

### PERMIS DE CONDUIRE DÉMATÉRIALISÉ : PAS POUR TOUS

Depuis le 14 février dernier, le permis de conduire dématérialisé est étendu à toute la France. On peut donc l'avoir sur son téléphone portable. Du moins certains car il faut remplir plusieurs conditions. Explications.

Pour obtenir son permis numérique, il faut d'abord installer l'application France Identité sur son smartphone, version Android ou Ios. Ensuite, il faut charger son identité numérique sous réserve que vous déteniez une carte nationale d'identité au nouveau format (format carte bancaire) délivrée depuis 2021. (Si ce n'est pas le cas, vous ne pourrez pas utiliser France Identité, ni dématérialiser votre permis).



Après, avant d'importer votre permis de conduire, qu'il soit rose à trois volets ou format carte bancaire, vous devez aller sur la plateforme gouvernementale Mes points Permis pour faire votre demande de RIR (relevé d'information restreint). Ce document permet d'attester la validité de votre permis de conduire. Sur le RIR figure un QR Code qu'il reste alors à scanner via l'application France Identité.

Une fois téléchargé sur cette application, le permis dématérialisé sera disponible sans connexion à Internet pour les contrôles en zone blanche. En cas de contrôle routier, il suffira d'ouvrir l'application France Identité, de sélectionner « présenter son permis de conduire » et ensuite de poser son téléphone sur celui du représentant des forces de l'ordre.

#### À savoir :

- le permis numérique ne remplace pas le permis de conduire physique, il vient en complément,
- le permis rose cartonné à trois volets n'existe plus depuis septembre 2013. Mais il reste valable jusqu'au 19 janvier 2033.

#### Ont contribué à la rédaction du N°125 des Feuilles de Chou :

Jean-Louis Biot, Frédéric Chardon, Dominique Lassarre, Christophe Prud'homme, Corinne Rabier, Julie Redler, Carla Tropia, 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](mailto:publications@adeic-lr.fr)

Directeur de la publication : Christophe Prud'homme

Rédacteur en Chef : Frédéric Chardon

Crédits photos : Adéic, Pixabay, Wikimedia, flickr,

Pexels, PxHere

