

LES FRANÇAIS EN ONT MARRE DU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Bien que les Français répondent de moins en moins lorsqu'un numéro de téléphone inconnu les appelle, le démarchage téléphonique continue de sévir et devient une cause de plainte récurrente.

Selon la dernière étude de l'Arcep (l'autorité de régulation des communications) sur la satisfaction client, les « fraudes et appels indésirables » sont un des principaux soucis pour 27% des abonnés.



Beaucoup de Français ont ainsi décidé d'ignorer simplement les appels. 33% des sondés indiquent ainsi ne « jamais » répondre à un appel dont le numéro d'appelant affiché est inconnu, 32% décrochent « rarement » et 27% le font « parfois ». Le refus des appels inconnus est en progression depuis plusieurs années.

La mise en place de Bloctel par le ministère de l'Économie, service permettant d'inscrire ses numéros de téléphone sur une liste officielle « d'opposition au démarchage téléphonique », permettrait d'éviter 28.000 appels téléphoniques commerciaux indésirables chaque jour.

Également gratuit, le 33700 permet de signaler les appels et les messages indésirables (ou frauduleux) en transférant le SMS au numéro 33700, via une capture d'écran ou avec un formulaire sur le web. Ces signalements sont ensuite envoyés aux opérateurs téléphoniques, qui peuvent notamment réagir en coupant le numéro émetteur du SMS frauduleux.

Tous ces services dépendent des signalements faits par les consommateurs, ils s'appuient sur la participation de chacun. Il ne faut donc pas hésiter à signaler au 33700 et auprès de Bloctel les appels ou messages indésirables pour éviter que d'autres en soient victimes.

Au sommaire dans les Feuilles de Chou de ce mois

CONSOMMATION

LA SÉCURITÉ DES ARTICLES DE PUÉRICULTURE	2
LE NUTRI-SCORE : DU POSITIF À ÉTENDRE.....	3

ENVIRONNEMENT

MIEUX PRÉSERVER LES SOLS EN DIX QUESTIONS	4
VIGICRUES, UN SITE POUR PLUS DE SÉCURITÉ.....	4
QUELQUES CONSEILS POUR FAIRE FACE AU RISQUE INONDATION.....	5

RÈGLEMENTATION

LES NOUVELLES RÈGLES SUR LE DROIT À LA RÉPARATION : L'UE PROMeut UNE ÉCONOMIE PLUS DURABLE ET CIRCULAIRE	6
LES VIREMENTS INSTANTANÉS BIENTÔT GRATUITS	8

CONSOMMATION

LA SÉCURITÉ DES ARTICLES DE PUÉRICULTURE

Un plan de contrôle sur les articles de puériculture a été mené en 2021 par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). À l'issue des investigations, il apparaît que 33 % des produits contrôlés n'étaient pas conformes à la réglementation et beaucoup d'anomalies ont été relevées en matière de sécurité.

Lits, poussettes, transats, sièges pour vélo, accessoires divers... La catégorie des articles de puériculture est particulièrement étendue. En 2021, comme chaque année, la DGCCRF a entrepris de vérifier la sécurité d'articles de puériculture, en particulier des lits à nacelle, des berceaux, des porte-enfants dorsaux avec armature ou souples ainsi que d'autres articles de puériculture susceptibles de ne pas être conformes à la réglementation. Au-delà des exigences normatives, les enquêteurs vérifient le respect de l'ensemble de la réglementation. Car en matière de puériculture, la moindre insuffisance concernant un marquage de sécurité, une information du consommateur ou les consignes d'utilisation peuvent s'avérer source de dangerosité.

De nombreuses insuffisances à corriger

L'enquête a été menée dans 283 établissements (commerces spécialisés en puériculture, hypermarchés et sites internet).

Les anomalies constatées concernent principalement le défaut de marquage de sécurité et des lacunes dans les notices relatives aux conditions d'utilisation des



produits, notamment les lits à nacelle et les berceaux. Concernant ces produits, les avertissements de mise en garde auprès des utilisateurs n'étaient pas toujours correctement mentionnés.

Le contrôle des porte-bébés souples a aussi révélé des non-conformités : absence d'informations destinées aux consommateurs, pas de traduction française de la notice d'utilisation, inexactitude de certains marquages.

Sur les 39 produits prélevés, 74% ont été déclarés non conformes, dont 100% des berceaux. Certains lits ont été reconnus dangereux, pour risque de chute et de coincement de membres.

Conséquences des contrôles

Les contrôles ont donné lieu à 23 avertissements, 9 injonctions, 1 arrêté préfectoral pour imposer le retrait de la vente et le rappel d'un produit et 4 procès-verbaux pénaux.

Certains professionnels ont pris des mesures volontaires de remise en conformité visant, d'une part, à modifier les avertissements et notices de ces produits et d'autre part, à organiser le rappel des produits concernés.

Des procès-verbaux pénaux ont été établis pour certains manquements.

Des professionnels ont reçu des avertissements pour des anomalies relatives à la réglementation de la vente à distance (manquements quant à l'indication du médiateur, absence d'information sur la garantie légale...) ou encore pour des défauts relatifs aux caractéristiques devant figurer sur le site internet pour les articles dont les normes le prévoient.

Il ressort de ces investigations que de nombreuses anomalies sur les informations de sécurité persistent dans ce secteur et justifient le maintien d'une pression de contrôle que ce soit en magasin ou sur internet.

Pour accéder à l'ensemble des résultats de l'enquête :

🔗 <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/la-securite-des-articles-de-puericulture-un-etat-des-lieux-mitige>

LE NUTRI-SCORE : DU POSITIF À ÉTENDRE

En France, le nutri-score mis en place en 2016, a fait l'objet, comme dans d'autres pays, de réserves, critiques, voire oppositions. Néanmoins, une étude américaine publiée récemment* constate que son application a incité les industriels à devenir plus vertueux en améliorant la qualité de leurs recettes. Explications.



Moins de gras, de sel et de sucre, tel est le constat dressé par les chercheurs américains. Pour eux, le nutri-score, ce système d'étiquetage des aliments, apposé volontairement par les producteurs, a poussé les industriels à rehausser la qualité de leurs produits. Pour cela, les chercheurs ont passé au crible des milliers de références de produits largement transformés (pop-corns, chips, céréales, ...) et donc facilement transformables. Ensuite, ils ont comparé ces produits vendus en France avec ceux qu'on trouve en Italie ou au Royaume-Uni, deux pays qui n'utilisent pas le nutri-score. Le résultat est clair : les aliments vendus dans l'hexagone sont meilleurs pour la santé en augmentant la part des fibres ou des protéines. Ce résultat confirme le bilan d'ensemble de plus de 150 études effectuées depuis le lancement du nutri-score. Bilan qui a montré d'une part, l'impact de cet affichage sur les habitudes d'achat des consommateurs et, d'autre part, l'évolution de la qualité de certains produits.

En dépit de ces études, des industriels refusent toujours d'afficher le nutri-score tels notamment Coca-Cola, Ferrero, Lactalis, Mars.

Serge Hercberg, le nutritionniste à l'origine du nutri-score, considère que les critères d'évaluation du système doivent être adaptés régulièrement, tous les trois ou quatre ans, pour tenir compte de « l'évolution de la science, de l'offre alimentaire et des changements de recettes ». Il milite pour que le nutri-score soit rendu obligatoire au sein des pays de l'Union européenne afin d'accroître son efficacité. Un plaidoyer louable afin de convaincre, voire contraindre les industriels réticents.

*Revue *European Review of Agricultural Economics*.

MIEUX PRÉSERVER LES SOLS EN DIX QUESTIONS

L'usure des sols est un thème récurrent quand on aborde les problèmes de l'agriculture, les catastrophes météorologiques, la dégradation de la biodiversité, etc. Les menaces liées aux activités humaines sont nombreuses : surexploitation, érosion, imperméabilisation, pollution...

L'Agence de la Transition écologique (ADEME) fait le point sur le sujet.

À quoi ressemblent des sols sains et en quoi les sols sont-ils précieux pour nos vies et notre planète ? Quels risques pour la biodiversité ? Quelles sont les principales causes de la dégradation des sols ?

Dans quel état sont les sols en France ? Quelles actions mener pour protéger les sols et pour les dépolluer ? Le cas des anciens sites industriels réhabilités ?

Que faire dans son jardin ? Comment participer à l'observation des sols ?

Pour en savoir plus, consultez la plaquette de treize pages, téléchargeable éditée par l'ADEME : <https://librairie.ademe.fr/ged/8528/guide-mieux-preserver-sols.pdf>



VIGICRUES, UN SITE POUR PLUS DE SÉCURITÉ

Tous les habitants en zone inondables devraient connaître le site www.vigicrues.gov.fr

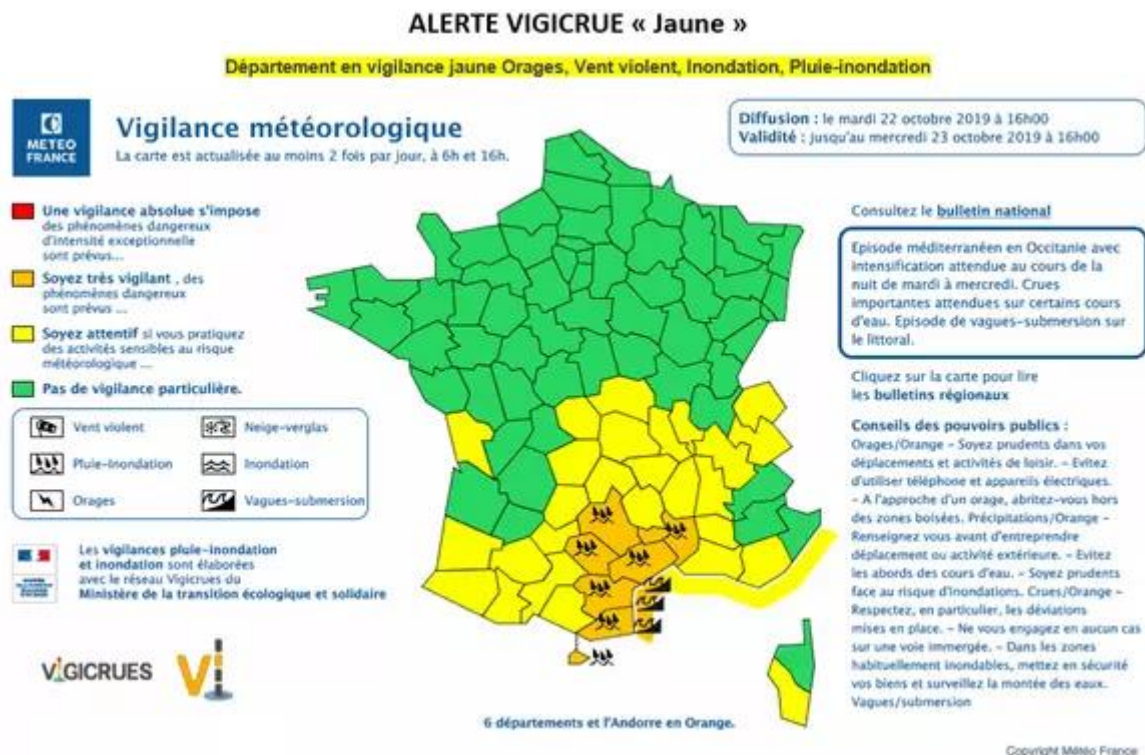
La vigilance crues est destinée à informer sur les risques d'inondations, tous les publics, particuliers ou professionnels, sous une forme simple et claire. Elle est notamment destinée aux pouvoirs publics en charge de la sécurité civile (préfets, maires, etc.), qui déclenchent les alertes lorsque cela est nécessaire et mobilisent les moyens de secours. Mais les citoyens peuvent aussi consulter le site.

On y trouve la carte des risques actualisés par bassin et par tronçon des rivières et des fleuves des départements métropolitains et ultramarins. À chaque tronçon est affecté une couleur : vert, jaune, orange ou rouge selon le niveau de vigilance adapté pour faire face au danger susceptible de se produire dans les 24 heures à venir.

Depuis les cartes locales, il est possible en cliquant sur une station hydrologique de visualiser le graphique ou le tableau contenant les dernières hauteurs d'eau ou les derniers débits mesurés à cette station.

La carte de vigilance crues, les bulletins et les données mesurées sont disponibles en permanence. La carte est actualisée deux fois par jour à 10h et à 16h. En période de crues, les bulletins peuvent être réactualisés plus fréquemment.

VIGICRUES existe aussi en application mobile.



QUELQUES CONSEILS POUR FAIRE FACE AU RISQUE INONDATION

Les épisodes d'inondations sont de plus en plus nombreux et de plus en plus violents. Rappelons quelques conseils utiles.

À long terme

- Avoir en tête une solution de relogement
- Préparer un sac d'urgence s'il est nécessaire d'évacuer rapidement son logement avec (garder la liste) : une copie des papiers d'identité, attestation d'assurance, double des clés, duplicata des ordonnances médicales, lunettes de secours, de l'eau, un peu de nourriture non-périssable, chargeur de téléphone, une lampe de poche avec pile, bougie, briquet ou allumettes, trousse de premiers secours ; trousse de toilette, vêtements de rechange.

À court terme

- S'informer par tous les médias disponibles : radios locales, site internet VIGICRUES, réseaux sociaux (sur les comptes officiels !)
- Prévenir sa famille, se faire connaître des autorités (surtout pour les personnes isolées ou souffrant d'un handicap)

Au moment de quitter son domicile : Argent liquide, médicaments.



Règlementation

LES NOUVELLES RÈGLES SUR LE DROIT À LA RÉPARATION : L'UE PROMEUT UNE ÉCONOMIE PLUS DURABLE ET CIRCULAIRE

Que faisons-nous si un appareil électroménager ou notre smartphone tombe en panne ? Aujourd'hui, il est plus facile de penser à le remplacer par un produit neuf que de chercher à le réparer, à la fois pour des raisons de coût et de difficulté à trouver un réparateur. L'Union européenne a l'intention de changer la donne pour éviter les déchets inutiles et promouvoir une économie plus durable et circulaire. Au bénéfice de la planète et des portemonnaie des consommateurs.

La bonne nouvelle vient donc du Parlement européen qui vient d'adopter définitivement la directive sur le "droit à la réparation". L'objectif est de rendre la réparation des produits plus facile et moins coûteuse, et ainsi de réduire les déchets.

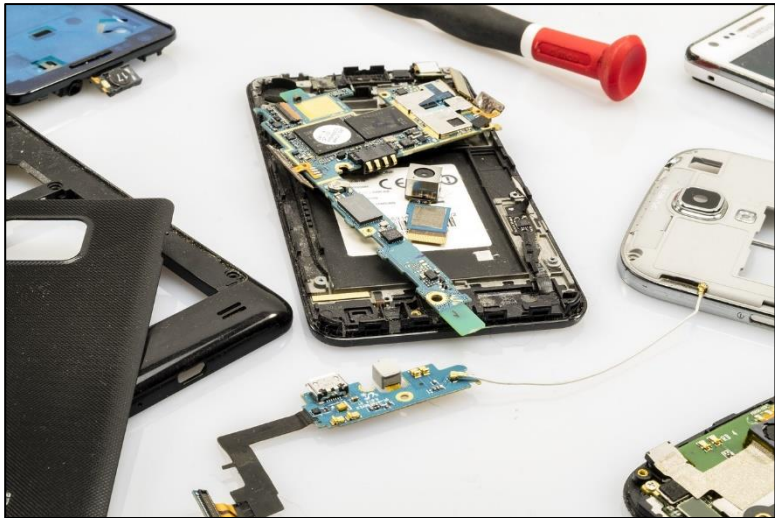
Une fois la directive formellement adoptée également par le Conseil et publiée au Journal officiel de l'Union européenne, les États membres auront 24 mois pour la transposer dans leur législation nationale.

Obligation de réparation économique et rapide

La nouvelle loi impose essentiellement une obligation de réparation aux fabricants de produits, encourageant ainsi les consommateurs à ne pas en acheter de nouveaux. Le cycle de vie des objets est ainsi prolongé et moins de déchets sont produits.

Voyons en détail ce que prévoient les nouvelles règles.

Tout d'abord, les fabricants, qui ont l'obligation d'informer les consommateurs, devront garantir une réparation économique et rapide : ils devront donc proposer la réparation à un prix abordable et dans un délai raisonnable, au-delà de la période de garantie légale.



Cette dernière sera prolongée d'un an et, une fois expirée, le fabricant sera toujours tenu d'intervenir sur les produits domestiques les plus courants, tels que les machines à laver, les aspirateurs et les smartphones (mais la liste pourra s'allonger à l'avenir).

Pendant la réparation, les consommateurs devront se voir offrir la possibilité d'emprunter un appareil de remplacement ou, en alternative, de choisir un appareil reconditionné.

Pour garantir le droit à la réparation du consommateur, les nouvelles règles veillent également à préciser que les fabricants ne pourront pas empêcher l'utilisation de pièces de rechange d'occasion ou imprimées en 3D par des réparateurs indépendants, ni refuser de réparer un produit uniquement pour des raisons économiques ou parce qu'il a été réparé précédemment par quelqu'un d'autre.

Tout cela, bien sûr, contribuera à dynamiser le marché de la réparation, le rendant plus accessible et moins cher qu'il ne l'est actuellement.

Pour connaître les modalités d'exercice du droit à la réparation et s'orienter parmi les différents services qui sont proposés, le consommateur disposera d'un formulaire européen d'information : en comparant la nature du défaut, les coûts et la durée de l'intervention, chacun pourra choisir en toute connaissance de cause la meilleure solution.

Les règles posent également les bases d'une autre nouveauté intéressante, à savoir la création d'une plateforme en ligne européenne avec des sections nationales qui aidera les consommateurs à trouver facilement des magasins de réparation locaux, des vendeurs de biens reconditionnés, des acheteurs d'articles défectueux ou des initiatives de réparation communautaire, comme les "repair café".

Enfin, la directive récemment adoptée demande à chaque État membre de mettre en œuvre au moins une stratégie spécifique pour promouvoir les réparations. Il peut s'agir, par exemple, d'incitations à opter pour la réparation, telles que des bons d'achat ou des fonds pour la réparation, mais aussi d'actions d'information, de cours de réparation ou de soutien aux espaces de réparation gérés par la communauté.

LES VIREMENTS INSTANTANÉS BIENTÔT GRATUITS

L'Union européenne va imposer aux banques de rendre gratuits les virements bancaires instantanés, afin de rendre les transferts d'argent plus rapides et plus sûrs. On sait désormais quand cette mesure sera effective.

Si les paiements instantanés existent en France depuis 2018 et se révèlent très pratiques, ils ne représentaient que 11 % des virements dans l'Union européenne en 2022 et seulement 5,6 % en France

La raison est simple : les banques facturent souvent ce service (généralement 1€ à 2€ le virement), voir ne le proposent pas du tout. Actuellement, seules 25 banques françaises sur 128 pratiquent les virements instantanés sans frais.

En conséquence, plus de 200 milliards d'euros sont bloqués dans l'attente de leur transfert, chaque jour dans l'Union européenne, alors que l'argent est bel et bien débité du compte émetteur.

Dans le but de rendre les transferts d'argent plus rapides et sécurisés, notamment pour les petites et moyennes entreprises dont la trésorerie dépend de la rapidité, le Parlement européen a adopté le 7 février, un nouveau règlement qui impose à toutes les banques et tous les prestataires de services de paiement l'obligation de proposer des virements instantanés sans frais supplémentaires jusqu'à 15 000€.

Toutes les banques de la zone euro devront permettre à leurs clients de recevoir des virements instantanés d'ici le 9 janvier 2025. Ensuite, elles devront leur offrir la possibilité d'émettre eux-mêmes ce type de virements au plus tard le 9 octobre 2025. La tarification des virements instantanés devra être la même que celle des virements classiques, les établissements bancaires qui ne facturent pas les virements classiques ne pourront plus facturer les virements instantanés.

Ce règlement s'applique aux transactions au sein de tous les pays membres de l'Union européenne, y compris ceux qui n'utilisent pas l'euro mais qui effectuent régulièrement des transactions avec cette monnaie, comme la Pologne ou le Danemark.

Les virements instantanés présentent un risque en termes de sécurité puisqu'ils sont, par nature, irrévocables et laissent peu de temps pour réagir en cas de fraude ou d'erreur. Aussi, pour se protéger des tentatives d'escroquerie, les prestataires auront l'obligation de mettre en œuvre des mesures strictes pour détecter et prévenir les fraudes et de fournir des services de vérification de l'identité sans coûts additionnels. Concernant le traitement de l'enregistrement d'un nouvel IBAN, l'identifiant d'un compte bancaire, pour effectuer le virement, le processus ne sera pas plus rapide qu'aujourd'hui (vingt-quatre à quarante-huit heures) mais un service nommé IBAN Check, gratuit, devra permettre de vérifier les IBAN afin de s'assurer que le virement est effectué à la bonne personne.

**10 euros seulement
pour soutenir nos
actions et adhérer à
l'Adéic-Languedoc-
Roussillon :**
www.adeic-lr.fr

Ont contribué à la rédaction du N°127 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

Directeur de la publication : Christophe Prud'homme

Rédacteur en Chef : Frédéric Chardon

Crédits photos : Adéic, Pixabay, Wikimedia, flickr,

Pexels, PxHere

