



MARS—AVRIL 2019

N°175

1,50 €

# Consom'Agir

Le Magazine du Consommateur

UFC-Que Choisir Grenoble-Voiron

## Campagne de communication sur les bus grenoblois.

**UFC-QUE CHOISIR**

AGIR POUR LA PROTECTION DES JEUNES CONSOMMATEURS !  
QUI DE MIEUX QU'UN JEUNE CONSOMMATEUR POUR DÉFENDRE UN AUTRE JEUNE CONSOMMATEUR ?

**ACCUEILLIR  
ÉCOUTER  
DÉFENDRE  
FAIRE ENTENDRE LA VOIX DU CONSOMMATEUR**

**TOI AUSSI, REJOINS L'ÉQUIPE DES BÉNÉVOLES**

24 Bis Rue Mallifaud - 38100 Grenoble  
grenoble.ufcquechoisir.fr - contact@grenoble.ufcquechoisir.fr

**Nos litiges gagnés**



Page 2

**Actualités**



Page 3

**Santé**



Page 9

**Vos Droits**



Page 11

## Le mot du Président



Ce premier numéro de l'année 2019 intègre un supplément gratuit de 4 pages où vous retrouvez la convocation à l'Assemblée Générale 2019, avec les règles de fonctionnement. Nous espérons vous retrouver nombreux le 30 mars 2019, un moment de convivialité clôturera cette matinée.

Ce début d'année 2019 est marqué par l'engagement de l'UFC-Que Choisir en prenant part au grand débat, présentant 12 mesures, libérant 9 milliards d'euros de pouvoir d'achat, soit 320€ par ménage. Votre contribution au Grand débat passe par votre signature de la pétition en ligne sur notre site [quechoisir.org/](http://quechoisir.org/) ou sur papier dans nos locaux. Rejoignez les dizaines de milliers de signataires !!!!!

Avant chaque premier vendredi du mois, nous vous rappelons l'action de l'UFC-Que Choisir pour soulager le pouvoir d'achat des ménages chauffés au fioul à travers la campagne [www.choisirsonfioul.fr](http://www.choisirsonfioul.fr).

Le 15 mars 2019, se déroulera la journée Mondiale des Consommateurs. Les informations sur cette journée sont à retrouver sur notre site.

Notre Association sera présente à Lans en Vercors le 29 mars 2019 pour participer au Grand Parcours (Alternatives aux Pesticides) en animant un atelier sur l'eau au profit de l'école primaire de cette commune.

Le 1 avril 2019 (ce ne sera pas un poisson) une conférence-débat sur le thème de la communication digitale se déroulera au sein du lycée Aristide Bergès au profit des étudiants de cet établissement.

Pour la seconde année, notre Association sera en partenariat avec le lycée, l'objectif étant de poursuivre le projet « Mieux faire connaître l'UFC en local ».

Prochainement, une borne interactive sur le site « [quechoisir.org/](http://quechoisir.org/) » sera à disposition de nos adhérents dans notre local. Informations sur notre site : [grenoble.ufcquechoisir.fr/](http://grenoble.ufcquechoisir.fr/)

Si vous avez un différend avec un professionnel, retrouvez les coordonnées de votre association locale UFC-Que Choisir sur le site pour vous aider à le régler à l'amiable : [quechoisir.org/un-litige/](http://quechoisir.org/un-litige/)

Nous recherchons des bénévoles, tout profil. Contact : [administrateurbenevoles@grenoble.ufcquechoisir.fr](mailto:administrateurbenevoles@grenoble.ufcquechoisir.fr)

## SOMMAIRE

2

- Editorial
- Des litiges gagnés !

### ACTUALITES

3

- Les dangers d'Internet

### Assemblée Générale

4

- samedi 30 mars

### Informations de la DGCCRF

8

- Le bronzage aux UV artificiels

### SANTE

9

- Les perturbateurs endocriniens

### DOSSIER :

10

- Emballages en plastique

### VOS DROITS

11

- Protection des consommateurs dans l'Union Européenne

### NOS ACTIONS NATIONALES

12

- Coût des compléments santé

## NOS LITIGES GAGNÉS

### Bon de commande non conforme...

Madame V a été démarchée à domicile par ARBRECO le 31 juillet 2018 et a signé un bon de commande prévoyant la livraison, fourniture et la pose d'une pompe à chaleur AIR/EAU ainsi que d'un chauffe-eau thermodynamique, pour un montant total T.T.C. de 24 900 euros. Madame V a pris rendez-vous à l'association de Grenoble, fin octobre 2018 pour annuler ce contrat.

Après avoir étudié ses pièces, nous avons remarqué qu'il y avait de nombreuses irrégularités :

Tout d'abord, Madame V a souscrit le même jour un contrat de crédit affecté avec la société DOMOFINANCE **couvrant la totalité de l'opération.**

Ce contrat était conclut sous réserve que cet organisme accepte ledit crédit. L'article L312-52 du Code de la Consommation impose, dans ce cas, que le vendeur soit informé de cette **acceptation dans un délai de 7 jours** à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, ce qui n'a pas été le cas en l'espèce. Or, en cas de manquement à cet article, le contrat est nul de plein droit.

Aussi, le commercial a demandé à Madame V **un RIB le jour de la conclusion du contrat**, enfreignant ainsi l'article L.121-18-2 du Code de la Consommation prévoyant pour le consommateur un délai de réflexion de 7 jours avant que le professionnel puisse exiger ou obtenir une contrepartie quelconque. La méconnaissance de cet article entraîne également la nullité du contrat.

Enfin, l'article L.111-1 du Code de la Consommation impose une obligation d'information au professionnel, notamment concernant **le prix unitaire de chaque bien commandé, les caractéristiques essentielles du bien et du service acquis et le délai précis d'exécution de la commande.** Or, au regard du bon de commande de Madame V, il serait possible d'invoquer un manquement à cette obligation. Tout manquement à cet article est puni d'une amende.

Suite à une lettre de signalement au nom de l'UFC, faisant part de l'ensemble de ces irrégularités, ARBRECO a immédiatement répondu qu'ils dégageaient Madame V de tout engagement auprès d'eux et de DOMOFINANCE et ainsi la somme de 24900€.





## "Safer Internet Day" le 5 février : comment éviter les fraudes sur le net ?

De la fausse bonne affaire à l'escroquerie professionnelle, sur Internet il n'y a qu'un clic ! Dans le cadre du "Safer Internet Day" le 5 février, le Centre Européen des Consommateurs France, qui a mis en ligne sur son site toute une rubrique sur les fraudes sur Internet, rappelle les bons réflexes pour ne pas tomber dans le piège de trois fraudes fréquentes sur le net.

### Les faux services d'assistance technique

Votre appareil vous informe d'une prétendue infection par virus. Votre écran est totalement bloqué et vous ne parvenez même pas à quitter la page. Un message d'information vous invite à appeler les techniciens du logiciel ou du système d'exploitation que vous utilisez. Vous composez le numéro d'assistance donné et les faux techniciens vous invitent à installer un logiciel de télémaintenance. Avec ce logiciel, ils ont accès à toutes les données stockées dans votre appareil, et peuvent même en profiter pour installer d'autres logiciels malveillants. En plus, les fraudeurs vous demandent vos coordonnées bancaires pour vous facturer un ou plusieurs « contrats de maintenance ». Bienvenue dans le piège des "tech-scams" !

### Comment éviter le piège ?

- Sauvegardez régulièrement vos données sur des supports extérieurs à vos appareils (disque dur externe) et protégez votre ordinateur par un antivirus.
- Choisissez bien vos mots de passe : pas de mots et noms trop simples, variez les caractères... Changez-les régulièrement, ne les sauvegardez pas dans vos navigateurs.
- Privilégiez les réseaux WIFI et connexions sécurisés.
- Ne branchez pas de clé USB inconnue à votre appareil, n'ouvrez pas les messages dont la provenance ou la forme est douteuse, ne cliquez pas sur n'importe quel lien, ne téléchargez pas n'importe quel logiciel, n'ouvrez pas les pièces jointes douteuses
- si vous êtes victime de "tech-scams", ouvrez le gestionnaire de tâches (Ctrl+Alt+Suppr sur PC ; Command(pomme)+Alt+Esc sur MAC) pour fermer le navigateur.



### L'appel surtaxé ou le SMS d'un numéro inconnu

Vous avez reçu un SMS d'un numéro étranger inconnu vous avertissant qu'un colis est en attente dans un point relais et qu'il faut appeler un numéro surtaxé pour en savoir plus.

Un appel fait sonner votre téléphone une seule fois sans vous laisser le temps d'y répondre. Vous rappelez et tombez sur un numéro lourdement surtaxé. Vous êtes victime de "ping call" (spam vocal, arnaque à l'appel en absence). Ce sont des machines qui composent automatiquement des numéros de mobile de façon aléatoire



### Comment éviter les pièges ?

Si vous ne connaissez pas le numéro qui vous a contacté, ne rappelez pas.

Ne vous précipitez pas : si vous n'avez pas passé de commande, vous ne pouvez pas avoir de colis en attente. Si vous n'avez pas joué, vous ne pouvez rien gagner.

Une publicité sur Internet ou sur un réseau social, un sondage ou une fenêtre « pop-up » propose de vous envoyer **un cadeau gratuitement ou à 1€**, un échantillon, etc. Seuls les frais de port sont à votre charge, s'élevant généralement de 4 à 5€. Pourtant quelques semaines plus tard, vous découvrez que votre compte bancaire a été débité d'une somme bien plus importante que celle annoncée lors de la commande. Sans vous en rendre compte, vous avez souscrit à un abonnement payant auprès d'un professionnel étranger, dont le coût peut atteindre plusieurs dizaines, voire centaines d'euros par mois.

### Comment éviter le piège ?

- Lorsqu'une fenêtre pop-up apparaît sur votre écran, ne cliquez pas sur les boutons qui vous sont proposés : votre clic pouvant signifier votre consentement à un abonnement payant.
- Si vous souscrivez à l'offre, vérifiez qu'aucune case n'est pré-cochée (abonnement mensuel...).
- Consultez les forums sur Internet avant de cliquer.



Retrouvez tous les conseils du Centre Européen des Consommateurs France en matière de fraudes sur Internet sur : [fraudes-en-ligne](http://fraudes-en-ligne) sur le site [europe-consommateurs.eu](http://europe-consommateurs.eu)

Dossier préparé par Elphège Tignel, publié le 5 février 2019



# Consom'Agir

## Convocation

**Assemblée Générale de notre Association**

**Samedi 30 mars 2019**

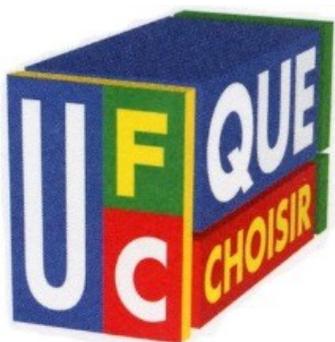
**à 10 heures**

**HÔTEL MERCURE GRENOBLE CENTRE PRÉSIDENT**

**11 rue Général Mangin**

**38100 Grenoble**

SOMMAIRE	
Convocation	5
Règles de fonctionnement	7



Grenoble, le 06 mars 2019

**UFC-Que Choisir de Grenoble**  
**Convocation à l' AG 2019**

Le Conseil d'Administration vous convoque à

**L' ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE 2019**

**Samedi 30 mars 2019 à 10 H (accueil et enregistrement à partir de 09H30)**

**Pièce d'identité obligatoire pour vérification du statut d'adhérent à jour de cotisation le 29 mars 2019.**

**HÔTEL MERCURE GRENOBLE CENTRE PRÉSIDENT**  
**11 rue Général Mangin**  
**38100 Grenoble**

**Ordre du jour Assemblée Générale Ordinaire.**

- ➔ Ouverture de l'Assemblée Générale Ordinaire par le Président de l'Association.
- ➔ Proposition modalité des scrutins.
- ➔ Proposition du Conseil d'Administration pour l'élection du Président et Secrétaire de séance.
- ➔ Rapport moral présenté par le Président de l'Association Locale de Grenoble.
- ➔ Rapport d'activité.
- ➔ Modification de l'adhésion spéciale de 18€
- ➔ Proposition d'une adhésion solidaire à 10€.
- ➔ Rapport financier présenté par le cabinet PÉPIN.
- ➔ Présentation des candidats aux postes d'administrateurs.
- ➔ Élection du Conseil d'Administration à bulletin secret (Art.11.8 des statuts)
- ➔ Perspectives et projets de l'Association en 2019.
- ➔ Résultat du vote.
- ➔ Clôture de l'Assemblée Générale Ordinaire.
- ➔ Questions diverses. (ne donnent pas lieu à un vote)

**N.B.** Si vous ne pouvez pas assister à cette Assemblée Générale Ordinaire, merci de photocopier ou recopier ce pouvoir et nous l'adresser **avant le 26 mars 2019** (cachet de la poste faisant foi) ou de le remettre au siège social, 24B, rue Mallifaud, 38100 Grenoble, avant **le 26 mars 2019**.

La convocation, l'ordre du jour, le rapport d'activité, le rapport financier et les règles de fonctionnement comprenant les modalités de ventilation des pouvoirs fixés par le Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale Ordinaire seront affichés dans nos locaux à partir du **07 mars 2019**. (Art.11.3 des statuts.) et sur notre site <https://grenoble.ufcquechoisir.fr>

La convocation, l'ordre du jour et les règles de fonctionnement comprenant les modalités de ventilation des pouvoirs fixés par le Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale Ordinaire seront envoyés le **07 mars 2019** par mail à nos adhérents nous ayant transmis une adresse valide (Art.11.3 des statuts.)

Les adhérents n'ayant pas d'adresse mail recevront la convocation à l'adresse déclarée au moment de l'enregistrement dans la base de données Gestal, l'ordre du jour et les règles de fonctionnement comprenant les modalités de ventilation des pouvoirs fixés par le Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale Ordinaire par courrier posté le **07 mars 2019**. (Art.11.3 des statuts.)

**Pouvoir pour l'Assemblée Générale Ordinaire du 30 Mars 2019**

**Date limite de retour le 26 mars 2019(cachet de la poste faisant foi) ou à remettre à l'Association avant le 26 mars 2019 Art.11.3 des statuts.**

Je soussigné M ..... demeurant à .....

N° adhérent..... de l'Association UFC-Que Choisir de Grenoble, à jour de cotisation, donne pouvoir à M ..... aux fins de me représenter lors de l'Assemblée Générale Ordinaire et prendre part, en mon nom, aux délibérations et aux votes qui se tiendra le 30 mars 2019 à partir de 10H00.

**HÔTEL MERCURE GRENOBLE CENTRE PRÉSIDENT  
11 rue Général Mangin 38100 Grenoble**

Fait à Le  
Signature de l'adhérent

**Modalité de ventilation des pouvoirs fixés par  
le Conseil d'Administration du 06 mars 2019. ART. 11.3 statuts**

Retour des pouvoirs au siège social de l'Association avant le **26 mars 2019** par tout moyen à disposition des adhérents. Les pouvoirs retournés en blanc seront affectés par quelques bénévoles (désignés par le CA du 06mars 2019) hors administrateurs lors d'une réunion le 27 mars 2019.

Aucun pouvoir ne sera enregistré le jour de l'Assemblée Générale Ordinaire, aucun pouvoir en blanc ne sera attribué lors de l'Assemblée Générale Ordinaire.



# RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2019

## Article 1

### ORGANISATION ET ATTRIBUTION DES RÔLES.

Le Président de l'UFC-Que Choisir de Grenoble ouvre l'Assemblée Générale.

Après constatation du quorum requis par les statuts, il annonce le nombre de votants et de pouvoirs.  
Il fait procéder à l'élection du Bureau d'assemblée.  
Il clôt l'Assemblée Générale.

L'Assemblée, pour sa propre organisation, élit un Bureau d'assemblée qui comprend :

- \_ un président par séance
- \_ deux assesseurs techniques pour la durée de l'AG
- \_ deux assesseurs secrétaires pour la durée de l'AG
- \_ deux scrutateurs pour les votes

Le président de séance organise les débats, détermine le temps de parole attribué à chaque intervenant en fonction du temps total disponible et du nombre d'intervenants.

Les assesseurs techniques assistent le Président de séance pour l'organisation des débats et assurent le dénombrement des votes à main levée.

Les assesseurs secrétaires notent le résultat des votes en séance plénière et prennent des notes sur les débats qui leurs semblent importants.

Les scrutateurs ont pour mission de veiller au bon déroulement des votes de l'Assemblée.

L'organisation matérielle de l'Assemblée est assurée par le référent des bénévoles et son équipe.

## Article 2

### DÉLÉGUÉS ET MODES DE SCRUTIN

S'effectuent à main levée, au nombre de cartons :

- \_ les élections des Présidents de séance, des assesseurs, des scrutateurs,
- \_ le vote sur le montant de l'adhésion spéciale étudiant,
- \_ tout autre vote.

Pour les votes au carton, le décompte des voix s'effectue comme suit :

Comptage des voix CONTRE

Comptage des ABSTENTIONS

Le nombre de voix POUR est le résultat de la différence du total du nombre des voix CONTRE et ABSTENTIONS avec le nombre d'adhérents présents ou représentés.

## Le bronzage aux UV artificiels sur le grill

### Quels sont les risques ?

**Les travaux d'expertise sur les rayonnements UV artificiels sont unanimes quant à la dangerosité des UV artificiels, dès la première exposition.**

Cette pratique est depuis plus de dix ans jugée à risque par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) qui a classé les UV artificiels comme **cancérogènes**.

Forte du même constat, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) a récemment recommandé aux pouvoirs publics de prendre toute mesure de nature à faire cesser l'exposition de la population aux UV artificiels.

### Quelles sont les règles ?

La pratique du bronzage en cabine reste pour le moment autorisée, mais elle est encadrée par une réglementation stricte assortie de sanctions pénales sévères pour limiter les risques sanitaires.

Ainsi, la mise à disposition d'appareils de bronzage artificiel au public repose sur :

- des contrôles des appareils, et de leur traçabilité par des organismes accrédités ;
- des avertissements sanitaires obligatoires à proximité des appareils et dans les offres publicitaires ;
- une formation des professionnels du bronzage renforcée et étendue à tous les acteurs ;
- des interdictions d'offres tarifaires préférentielles ou promotionnelles pour des séances UV et de toute allégation laissant croire à un effet bénéfique pour la santé ;
- l'interdiction de mise à disposition des cabines pour des utilisateurs mineurs.

### Quel est le rôle de la DGCCRF ?

Elle assure le respect de la réglementation par des contrôles réguliers auprès des professionnels délivrant les UV artificiels et auprès des organismes accrédités suivent ces derniers.

Les enquêtes menées de 2013 à 2018 ont révélé la **persistance d'anomalies pour plus de 60 % des établissements. La DDPP de l'Isère maintiendra donc ses contrôles en 2019.** En cas de manquements, des injonctions ordonnant des mesures correctives seront adressées aux professionnels. En cas de non-respect de ces mesures, ils feront l'objet de sanctions administratives et/ou de procédures pénales.

En cas de constat de dangers graves ou immédiats, il sera demandé au préfet de prononcer par arrêté la suspension de l'activité incriminée.

### Quelles sont les précautions à prendre avant d'utiliser une cabine UV ?

- Prenez connaissance des avertissements et des précautions affichés dans les établissements et respectez les mises en garde.
- Portez systématiquement les lunettes de protection fournies et enlevez les cosmétiques bien avant l'exposition. N'appliquez aucun produit sur la peau avant la séance
- Évitez de vous exposer en cas de prise de médicaments photo-sensibilisants.
- Ne dépassez pas la durée d'exposition prévue en fonction de votre type de peau et respectez un délai de 48 heures minimum entre les deux premières séances.
- Ne vous exposez pas au soleil et aux lampes d'un appareil de bronzage le même jour.
- Consultez un médecin si des lésions cutanées apparaissent après la séance.

### Pour en savoir plus:

Les textes applicables et liens utiles figurent sur le site de la DGCCRF :

[economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Bronzage-en-institut](http://economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Bronzage-en-institut)



## NOTRE SANTE EST EN DANGER :

### COMMENT SE PRESERVER DES PERTURBATEURS ENDOCRINIENS ?

#### Qu'est-ce qu'un perturbateur endocrinien ?

C'est une substance étrangère à notre organisme qui :

- **perturbe notre système hormonal** (hypophyse, thyroïde, testicules, ovaires, ...) et donc le fonctionnement de nos organes
- **peut atteindre notre descendance** (malformations congénitales)

La régulation hormonale joue un rôle important pour le développement du fœtus, du nourrisson et de l'enfant.

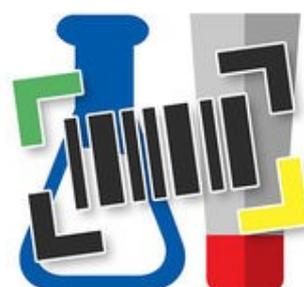
Ils agissent à très faibles doses et leurs effets ne sont pas proportionnels à la quantité : des doses inoffensives prises séparément peuvent devenir très toxiques lorsqu'elles sont mélangées : c'est ce qu'on appelle l'effet cocktail.

#### Au quotidien, où peut-on les trouver ?

- ◇ **Dans la maison** : meubles en bois agglomérés, moquettes synthétiques, tous les produits contenant de la colle (tapiserie, meubles), retardateurs de flammes (canapés, rideaux, ...), nappes antitaches, rideaux de douche, bougies parfumées.
- ◇ Casseroles et poêles antiadhésives, récipients en plastique, moules en silicone, bouilloire en plastique
- ◇ Produits d'entretien
- ◇ **Dans l'alimentation** : pesticides des fruits et légumes, sauces industrielles, potages déshydratés, plats cuisinés industriels.
- ◇ **Dans les produits cosmétiques** : parabènes (shampooings, gels douche), triclosan (dentifrices, déodorants, gels hydro alcooliques), phtalates (crèmes, shampooings, déodorants).

### QUELQUES CONSEILS POUR S'EN PREMUNIR

- Ne pas utiliser de récipients en polycarbonate (chiffre 7 à l'intérieur d'un triangle) ou contenant du bisphénol A (chiffre « ). Ne pas s'en servir si vous en possédez.
- Ne pas faire chauffer les récipients en plastique. Privilégier les contenants en verre ou en porcelaine (biberons en verre et non en plastique)
- Ne pas abuser des produits type « fast-food » : leurs emballages en carton ou en papier contiennent des P.E.
- Consommer le moins possible d'aliments transformés et industriels
- Limiter les chewing-gums qui contiennent E 320 et E 321
- Préférer les fruits, légumes frais et les céréales biologiques et non traités. A défaut, les éplucher
- Lire et éventuellement scanner les étiquettes des produits cosmétiques et consulter sur le site [quechoisir.org](http://quechoisir.org) notre comparatif des ingrédients indésirables. Télécharger notre application gratuite : QuelCosmetic, sur AppStore et PlayStore (application mobile gratuite pour choisir ses produits cosmétiques, publiée le 18/10/2018).



## Tableau du classement des différents plastiques dans les emballages

Simplement, rappelez-vous de privilégier les plastiques numérotés 2, 4 et 5 !

Symbole avec n° de recyclage	Abréviation et nom du polymère	Observations et quelques précisions sur le recyclage de ces plastiques
 PETE	PETE ou PET Polytéréphtalate d'éthylène	Le PET est un plastique très utilisé. <b>Les bouteilles en PET sont susceptibles de faire migrer des traces de trioxyde d'antimoine.</b> Ce composé est classé comme possiblement cancérigène. C'est notamment pour cette raison qu' <u>il ne faut pas consommer une eau en bouteille qui a été exposée au soleil.</u> <i>Utilisé notamment pour les bouteilles d'eau et de boissons gazeuses, d'huile et de vinaigre, le plastique PET se recycle pour ces bouteilles, pour des vêtements et des tapis. le PET opaque fait partie de cette catégorie '01' pas toujours indiquée sur les emballages en PET opaque (notamment le lait) : recyclable en théorie, non en pratique car pas intégrable sur les chaînes actuelles.</i>
 HDPE	HDPE ou PEHD Polyéthylène haute densité	Opaque, résistant aux chocs, imperméable aux arômes, au gaz, à certains produits chimiques et bien sûr à l'eau, le plastique PEHD est utilisé dans différents secteurs (alimentation, chimie, domaine médical). <i>Recyclable pour produire des bouteilles, sacs à provisions, poubelles, tuyaux agricoles, barrières, équipements de terrains de jeu, conteneur d'acide (le PEHD résiste aux acides).</i>
 PVC	PVC ou V Polychlorure de vinyle	Le PVC est rarement utilisé dans les emballages alimentaires. La fabrication de ce plastique nécessite des <b>phtalates</b> , dont du <b>DEHA</b> (2-éthylexyle et parfois du <b>bisphénol A</b> (BPA)). Toutes ces <b>substances</b> sont <b>hautement toxiques</b> . <i>Recyclable pour produire des tuyaux, des profilés pour la construction (fenêtres, lames de terrasses, portails, etc.), des grillages, des revêtements de sol, des bouteilles non alimentaires, etc.</i>
 LDPE	LDPE ou PEBD ou PELD Polyéthylène basse densité	Souple, résistant aux chocs, imperméable à l'eau, le plastique LDPE est utilisé pour les sacs poubelles, les sacs réutilisables de supermarché, les sacs de congélation, les bâches. <i>Recyclable pour fabriquer de nouveaux sacs et films plastiques, enveloppes d'expédition.</i>
 PP	PP Polypropylène	Le polypropylène est souvent utilisé dans les barquettes réutilisables à réchauffer au four micro-ondes, des gobelets en plastique, certaines gourdes et tasses, etc. Ce plastique démontre une très faible migration lorsqu'il est mis en contact avec des aliments. Toutefois, <b>le polypropylène se dégrade, et peut, au fil des années, contaminer les aliments avec des molécules de dégradation.</b> <i>Recyclable en accessoires dans l'automobile, pots de peinture, plateaux de cafétéria en libre-service, tapis et fibres géotextiles et industrielles, ...</i>
 PS	PS ou PSE Polystyrène expansé	Le polystyrène est souvent employé pour fabriquer des gobelets, des couverts jetables et des emballages de produits laitiers. <b>Le polystyrène contient du styrène, un cancérigène possible pour l'homme</b> , qui, lorsqu'il est chauffé, est susceptible de migrer dans les aliments. Il est également dangereux en cas de combustion. <i>Recyclable dans une grande variété de produits incluant accessoires de bureau, jouets, cassettes vidéo, boîtiers, cintres, pots de fleurs, panneaux isolants, etc.</i>
 OTHER	PC ou O ou OTHER Autres plastiques	On trouve dans cette septième catégorie tous les plastiques qui n'appartiennent à aucune des catégories suscitées. Y figurent notamment l'acrylique, le nylon, le styrène-acrylonitrile (SAN), les plastiques à base de <b>polycarbonates</b> , plastiques très controversés. Et pour cause : ils peuvent larguer des traces de bisphénol A dans les aliments. Cette catégorie contient également d'autres plastiques comme le polysulfone et le polyéthersulfone. <i>Recyclable dans une grande variété de produits incluant les équipements électroniques et les accessoires automobiles, etc.</i>



## Le New Deal voté par le Parlement européen

Une étape importante est passée dans l'examen des directives européennes de la Nouvelle donne des consommateurs (« New Deal for Consumers »). Cette dernière vise principalement une meilleure protection des individus dans l'ensemble des pays membres et le respect des dispositions existantes par les entreprises. Alors que la Commission a présenté le projet en avril dernier, le Parlement européen vient de voter ce texte. Les deux volets « modernisation des droits des consommateurs » et « recours collectif » ont fait l'objet d'amendements motivés par l'UFC-Que Choisir, dont beaucoup ont été adoptés.

### Directive « modernisation des droits des consommateurs »

Bonne nouvelle, le renforcement des obligations des commerçants en période de **soldes** a été approuvé. Le Parlement confirme l'interdiction suivante : « *Afficher une réduction de prix sans indiquer le prix de référence à partir duquel la réduction de prix est annoncée et sans pouvoir justifier de sa réalité dans les 30 jours précédant l'annonce.* » Cette disposition permettrait à la France de revenir à une situation qui prévalait jusqu'à l'arrêt du 11 mars 2015 qui a considérablement allégé les obligations des commerçants. (Le calcul du prix de référence n'est donc plus encadré, ce qui ouvre la voie à des pratiques frauduleuses et l'affichage de fausses promotions.) *La nouvelle mesure permettrait de lutter plus efficacement contre ces phénomènes.*

Idem pour les plateformes qui publient des **avis en ligne** : la demande d'amendements poussant à ce que la législation française en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 soit incluse dans les dispositions de la directive européenne a été validée. Quelles que soient les décisions finales, la France pourra de toute façon maintenir ses obligations de la loi numérique.

Le droit de rétractation suivant un achat à distance reste intact. Le Parlement a en effet retoqué la possibilité pour une entreprise de refuser ce droit en cas d'utilisation du produit. Le consommateur continue ainsi d'en bénéficier pleinement durant quatorze jours suite à un achat conclu à distance ou lors d'un démarchage. L'UFC-Que Choisir souhaite que ce droit s'étende aux achats effectués lors d'une foire ou d'un salon, mais un tel amendement n'a pas été déposé, et ne peut donc pas être adopté pour l'instant.

Enfin, le renforcement des sanctions à l'égard des entreprises qui ne respectent pas la législation a été validé par le Parlement européen, qui annonce que « *pour les infractions transfrontalières [...], le montant maximal des amendes pourra atteindre 10 millions d'euros ou au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel réalisé au cours de l'exercice financier précédent dans l'État membre ou les États membres concernés, le montant le plus élevé étant retenu.* ». Cette mesure s'accompagne de la création d'un fonds dédié à la réparation en cas de préjudice subi par les consommateurs ou de préjudice environnemental, avec l'obligation pour les États membres d'utiliser les revenus des amendes pour l'alimenter.

### LE RECOURS COLLECTIF

Le texte adopté concernant la possibilité pour les consommateurs d'engager une demande de recours collectif (ou action de groupe) à l'échelle européenne est, là aussi, en ligne avec les aspirations de l'UFC-Que Choisir. D'une part, un préjudice subi par des personnes de plusieurs États membres pourra faire l'objet d'une action de groupe, via une entité qualifiée telle qu'une association de consommateurs. Si un tel système existe aujourd'hui dans plusieurs États de l'Union européenne, cette mesure assujettit l'ensemble des pays membres à sa mise en place. D'autre part, une entreprise condamnée à dédommager les consommateurs sera dans l'obligation de payer l'entièreté de la fraude. À ce jour en France, seuls les individus qui se manifestent sont remboursés. Avec ces nouvelles dispositions, une société condamnée versera l'argent non donné aux consommateurs (qui ne se seront donc pas déclarés) à un fonds public spécialement créé à cette fin.

### LES PROCHAINES ÉTAPES

Le Conseil européen, qui représente les pays membres, doit se prononcer sur ces deux directives en février 2019. Ensuite, les trois entités européennes (le Conseil, le Parlement et la Commission) se réuniront pour harmoniser les propositions du Conseil et du Parlement, avant l'adoption définitive des textes.



# Consom'Agir

## Nous rencontrer pour un litige de Consommation

**GRENOBLE** Tél. : 04 76 46 88 45

24 Bis rue Mallifaud

38100 Grenoble

[contact@grenoble.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@grenoble.ufcquechoisir.fr)

**LA MURE** Tél. : 06 83 43 07 46

Du mardi au vendredi

17 av. du Docteur Tagnard

38350 La Mure

**VOIRON** Tél. : 09 81 65 89 13

Maison des Associations

2 Place Stalingrad

38500 Voiron

[antenne.voiron@grenoble.ufcquechoisir.fr](mailto:antenne.voiron@grenoble.ufcquechoisir.fr)

Facebook : [uriz.fr/6fcW](https://www.facebook.com/uriz.fr/6fcW)

Site : [grenoble.ufcquechoisir.fr](http://grenoble.ufcquechoisir.fr)



## Les actions de la Fédération

### Complémentaire santé :

#### **l'envolée des cotisations pour 2019.**

Dans le contexte de la mise en œuvre du reste-à-charge zéro, annoncer qu'aucune hausse de tarif n'y sera liée que ce soit sur l'optique, le dentaire et les audioprothèses est illusoire. En effet, les motivations des augmentations de cotisations ne sont pas détaillées aux assurés ; il suffira donc de leur dire que le tarif s'envole pour d'autres motifs, pour que la promesse soit tenue.

Décidée à ce que l'avancée en matière d'accès aux soins ne se traduise pas par une inflation encore plus vive des primes d'assurance santé, **l'UFC-Que Choisir demande au gouvernement de lever les freins à la mobilité** des consommateurs en :

- mettant en place dès le premier semestre 2019 la résiliation à tout moment et sans frais des contrats de complémentaire santé, après la première année ;
- assurant une meilleure transparence sur les frais de gestion, avec en particulier une information sur le taux de redistribution disponible avant la souscription ;
- encadrant par la réglementation la lisibilité et la comparabilité des offres.

## TARIFS au 1er janvier 2019

Consom'Agir papier : 1,50 € l'un / 9 € les 6 numéros

Consom'Agir numérique : 5 € les 6 numéros

## Permanences Santé

- ♦ **Accompagner le consommateur dans ses réclamations en matière de santé.**
- ♦ **Informers le consommateur sur les droits du patient :**
  - Accès aux soins
  - Dossier médical
  - Dossier médical partagé
  - Consentement
  - Les procédures administratives, médicales, EHPAD
- ♦ **Prendre RDV par mail à :**  
[sante@grenoble.ufcquechoisir.fr](mailto:sante@grenoble.ufcquechoisir.fr)

**Ouvert aux adhérents**

**Permanences mensuelles sur RDV**

Alors que la protection des données personnelles sur Internet est une préoccupation majeure des consommateurs et que les dérives et incidents continuent de croître, l'UFC-Que Choisir lance un



**serious game** (jeu sérieux) pour sensibiliser les consommateurs aux bons réflexes à avoir en matière de protection des données personnelles.

CONSOM'AGIR Bimestriel publié par l'UFC-Que Choisir Grenoble-Voiron  
Association à but non lucratif animée par des bénévoles  
Directeur de publication : **Michel NAMY**  
Reprises publicitaires interdites, Reproduction interdite  
Tous droits réservés UFC-Que Choisir