



UFC-Que Choisir Essonne

n° 85
Trimestriel
Octobre 2025

Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir
Bulletin aux adhérents

**Automobile :
Voitures d'occasion,
garages éphémères et révisions
page 9**



2 Les poulets jaunes

8 Travail au noir

3 100 % Santé

10 Les faux taxis

6 Nos litiges

11 Les sites miroirs

Et si vous vous abonnez à la newsletter ?
<https://www.quechoisir.org/utis/newsletter>
De l'actualité une fois par semaine et c'est gratuit !



LES POULETS JAUNES

Ne vous faites pas plumer !



Beaucoup associent la couleur jaune du poulet à une meilleure qualité. Pourtant, il ne s'agit que d'une illusion bien entretenue par l'industrie agroalimentaire. Comme l'explique Ulysse Thévenin*, « le poulet jaune, c'est une illusion. Il se vend mieux, alors on entretient le mythe ».

La teinte dorée provient d'une alimentation riche en maïs et en caroténoïdes – parfois même renforcée par des extraits végétaux. Elle n'a rien à voir avec un élevage plus sain ou une qualité supérieure. D'un point de vue nutritionnel, un poulet jaune n'est pas meilleur qu'un blanc. Cru, il contient un peu plus de graisses, mais c'est l'inverse après cuisson.

Dans le cas des poulets industriels, la couleur est donc un pur argument marketing. Mieux vaut se fier aux vrais indicateurs de qualité : labels (Label Rouge, bio, AOP), poids (plus d'un kilo) et fermeté de la chair. En conclusion, le poulet blanc n'a rien à envier à son cousin doré, ne payez pas plus cher uniquement pour une couleur.

* <https://www.tendanceouest.com/actualite-426686-consommation-poulet-jaune-vs-poulet-blanc-la-grande-arnaque-du-rayon-volailles>



Association locale UFC-Que Choisir Essonne,
Place du 19 mars 1962,
91240 SAINT MICHEL SUR ORGE
3 rue Alfred de Musset, 91120 PALAISEAU
<https://essonne.ufcquechoisir.fr>
contact@essonne.ufcquechoisir.fr
téléphone 09 67 19 08 13

Rendez-vous litiges

ANGERVILLE tél : 01 69 94 93 02 France-Service Espace Simone Veil 13 avenue du Général Leclerc. **Permanence : 2e jeudi du mois, de 15 à 17 h 30**

ÉTAMPES tél : 01 69 92 11 70 Maison de la justice et du droit 1 rue du Coq. **Permanence : 2 lundis par mois, de 13 h 30 à 16 h 30**

ÉVRY tél : 01 60 91 07 88 Point d'accès au Droit 7 Le clos de la Cathédrale. **Permanence : 1er et 3e mardis du mois, de 9 à 12 h**

LES ULIS tél : 01 88 10 05 90 Maison de la Justice et du droit, avenue de Saintonge. **Permanence : 3e jeudi du mois de 9 h à 11 h 30**

MASSY tél 09 67 19 08 13 lundi de 10 à 12 h, mardi et mercredi de 14 à 16 h. Bourse du travail 14 Chemin des femmes A l'angle de la rue de Femmes et du Mail Atlantis. **Permanence : 1er jeudi du mois de 18 à 20 h**

PALAISEAU tél 09 67 19 08 13 lundi de 10 à 12 h, mardi et mercredi de 14 à 16 h. Tiers-Lieu « l'Ébullition » 2 avenue de la République (entrée par la cour). **Permanence : 4e vendredi du mois de 18 à 20 h**

SAINT MICHEL SUR ORGE tél : 09 67 19 08 13 lundi de 10 à 12 h, mardi et mercredi de 14 à 16 h. Place du 19 mars 1962

VILLEMORIS tél 01 69 46 81 50 Maison de justice et du droit 72 route de Corbeil. **Permanence : 1er et 3e jeudis du mois, de 14 à 17 h**



Comme chaque année, en septembre, notre association a participé à plusieurs **forums des associations dans l'Essonne**. Ces moments ont été l'occasion de rencontrer de nombreux visiteurs, d'échanger autour de nos actions et de faire découvrir nos engagements. Ces échanges riches et enthousiastes se sont traduits par de

nouvelles adhésions.

Merci à toutes celles et ceux qui sont venus à notre rencontre !

Merci à tous les bénévoles qui se sont rendus disponibles et ont contribué au succès de cette journée !

VENTE DE BIJOUX ARTISANAUX SUR INTERNET

Attention au miroir aux alouettes !

Attention aux sites marchands trompeurs : une adhérente nous a alerté sur la boutique en ligne Clarabeatriz. Le site séduit au premier regard : design soigné, promesse de créations artisanales, univers raffiné, visuels ultra esthétiques, Clara Beatriz, une élégante et charmante dame âgée nous explique son parcours dans le sud de la France, l'arrêt prochain de son activité... mais tout n'est que façade. Derrière cette vitrine léchée se cachent des bijoux de pacotille, de très mauvaise qualité, expédiés directement de Chine, sans rapport avec les descriptions ni les visuels. Et notre très élégante mamie est une pure création de l'intelligence artificielle.

Une présentation pensée pour induire en erreur les visiteurs et jouer sur l'apparence d'un savoir-faire inexistant. Les conditions de renvoi (en Chine) conduisent l'acheteur à faire une croix sur leur achat.

Au vu des avis négatifs qui se multiplient sur internet, gageons que ce site fermera très vite... pour mieux réapparaître sous un autre nom et sous des images encore plus flatteuses..



Responsable de la publication : Marie-Anne BONNOT.

Editeur : Association locale UFC QUE CHOISIR Essonne.

Mise en page : Catherine HENRY.

Impression : Sud Ouest Impression 77131 TOUQUIN.

Ce bulletin a un coût : 1,75 €. Ne le jetez pas, faites-le circuler ! Afin de réduire nos dépenses, nous vous proposons de vous l'envoyer par Internet. Adressez alors un message à : ["contact@essonnenord.ufcquechoisir.fr"](mailto:contact@essonnenord.ufcquechoisir.fr).

ZFE ET VIGNETTE CRIT'AIR EN 2025 L'usine à gaz

La vignette Crit'Air est désormais obligatoire dans toutes les ZFE (zones à faibles émissions de gaz) et concerne principalement les grandes métropoles françaises. Si vous vivez en dehors de ces zones et ne prévoyez pas d'y circuler, il n'est pas nécessaire de l'afficher.

Ceci dit, le sujet est devenu un vrai feuilleton quand on s'y intéresse, difficile à suivre, avec des avancées et des reculs (et de nouvelles propositions de loi). Chaque ville a désormais ses propres dispositions.

Le principe : une ZFE est une zone comportant des voies routières où la circulation des véhicules les plus polluants est restreinte.

En cas de forte pollution notamment en Ile de France, des interdictions de circulation en fonction de la couleur de votre vignette (qui correspond au degré de pollution de votre véhicule) pourront être mises en place.

Le non-port de la vignette Crit'Air dans une ZFE peut entraîner une amende de 68 €, pouvant aller jusqu'à 450 € en cas de circulation avec un véhicule non autorisé.



Pour commander votre vignette par Internet :

www.certificat-air.gouv.fr

Il vous en coûtera 3,81€ par certificat.

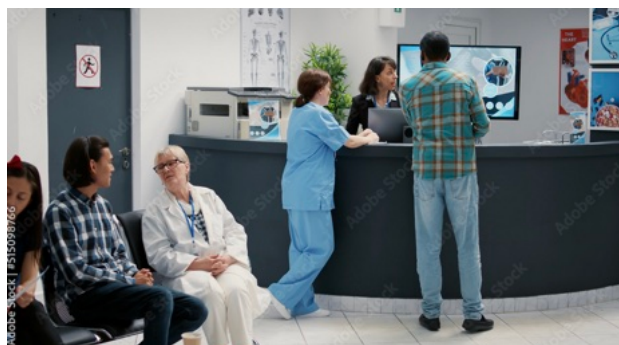
Vous recevrez les documents à l'adresse mentionnée sur votre carte grise.



Une enquête de la DGCCRF révèle que près des trois quarts des cliniques privées contrôlées **informent mal les patients sur les tarifs des prestations hors**

soins (chambre individuelle, TV, etc.) et facturent des services non demandés ou des forfaits administratifs abusifs.

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/laction-de-la-dgccrf/les-enquetes/facturation-en-etablissement-de-sante-3-cliniques-sur-4-en>



EMBALLAGES ALIMENTAIRES Un risque bien emballé ou quand la consommation alimentaire devient un parcours du combattant

Une étude publiée dans le *Journal of Exposure Science and Environmental Epidemiology* a révélé la présence de plus de 3 600 substances chimiques provenant des emballages alimentaires dans le corps humain, un chiffre bien supérieur aux



estimations précédentes. Ces substances incluent des pesticides, des métaux lourds et des polluants persistants, dont certains sont cancérogènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction.

Une étude menée par les services de la répression des fraudes a montré que 20 % des emballages alimentaires (barquettes plastiques, boîtes à pizza, etc.) ne respectent pas les normes, favorisant la migration de substances chimiques vers les aliments.

Les emballages en plastique, papier et carton recyclé sont particulièrement préoccupants, notamment lorsque les aliments sont exposés à des températures élevées ou contiennent beaucoup de matières grasses.

Les experts déconseillent de réchauffer des aliments dans leurs contenants d'origine, notamment au micro-ondes et invitent à limiter l'usage de contenants alimentaires potentiellement dangereux et à être vigilants.

BILLET D'HUMEUR Quand la réforme du 100 % santé fait grincer des dents



Voté en 2020 et appliqué en 2021, ce dispositif visait à offrir un accès sans frais pour des soins dentaires, optiques et auditifs. En théorie, une avancée bienvenue pour que chacun puisse s'offrir des soins de qualité sans sacrifier son budget. En pratique, c'est une autre histoire.

Si les opticiens et les audioprothésistes jouent le jeu (il suffit de leur demander), les dentistes se montrent plus réticents à proposer des soins et prothèses dans ce fameux panier 100% santé. Résultat : de nombreux patients découvrent que leur devis reste bien éloigné de la gratuité annoncée, et que leur dentiste préfère proposer des soins non couverts par la réforme, plus rémunérateurs pour lui. Marianne par exemple s'est vu refuser une couronne métallique (sur une molaire) par son dentiste ; à la place, une prothèse en résine avec un reste à charge de 300 €.

Alors, à quoi bon voter de telles mesures si elles ne sont pas appliquées ? Pourquoi cette promesse "100% santé" qui, trop souvent, n'existe que sur le papier ?

LA PLATEFORME HELLOPRÊT USURPÉE POUR UNE ARNAQUE AU FAUX COURTIER



Nous avons été sollicités par une adhérente sur ce litige de plusieurs milliers d'euros. L'arnaque semble avoir fait à ce jour de nombreuses victimes.

Des escrocs ont en effet usurpé l'identité, le site internet et les documents de la société de crédit en ligne HelloPrêt.

L'escroquerie fait suite, en général, à une recherche sur internet d'un financement. Les escrocs appellent leurs futures victimes pour proposer leurs services. Ils s'affichent clairement comme des courtiers d'HelloPrêt en reprenant ses chartes graphiques et ses documents. La relation se fait par téléphone avec un "courtier" ayant une carte de visite d'HelloPrêt. Il n'est pas pressé et établit une relation de confiance par un discours professionnel pendant plusieurs semaines.*

Son objectif est d'amener sa victime au bout de nombreux échanges et étapes de validation à ouvrir un compte factice de crédit à la CaixaBank qui établirait le crédit. Le piège consiste à amener la victime à déposer son apport personnel sur ce compte à l'aide d'un IBAN authentique de la CaixaBank. La banque est censée transmettre l'entièreté du montant de la transaction au notaire. Celui-ci ne verra jamais l'argent.

Les virements souvent très élevés ayant fait l'objet d'une authentification forte, les banques refusent de prendre en charge le remboursement de l'escroquerie.

Même l'arnaque démasquée les escrocs continuent de harceler leurs victimes. Ils sont en possession de tous leurs documents personnels. Ils pourraient les réutiliser pour de multiples arnaques et en particulier dans le cadre de tentatives d'usurpation d'identité.

Nos recommandations

a) Pour éviter l'escroquerie :

- ne pas faire de simulation de crédit sur Internet ;
- prendre les précautions d'usage en vérifiant l'authenticité des sites ;
- ne pas répondre aux sollicitations par téléphone ;
- contacter sa banque pour l'informer du crédit avant de faire des virements.

b) Après l'escroquerie :

- déposer plainte ;
- réclamer à sa banque le remboursement des virements frauduleux ;
- changer de numéro de compte bancaire ;
- refaire ses papiers d'identité ;
- prévenir son employeur ;
- contacter la banque de France pour consulter le fichier des crédits.

Les associations locales UFC Que Choisir peuvent conseiller et aider les victimes.

*Le déroulé de l'arnaque :

- constitution d'un dossier de crédit sur la base d'un formulaire au nom d'HelloPrêt avec la fourniture de la carte d'identité ou passeport, d'un justificatif de domicile, de trois derniers bulletins de salaire, de trois relevés de compte bancaire et du RIB) ;
- soumission du dossier au "service administratif" pour vérifier "la complétude du dossier" ;
- présentation du dossier à la "commission d'approbation" (7 à 10 jours ouvrés) auprès de nos partenaires financiers ;
- proposition de trois offres de crédit dont celle de la CaixaBank qui est très légèrement inférieure et mise en avant par l'escroc en incluant dans la proposition des avantages par rapport aux concurrents tels que : pas de compte courant, frais de dossiers minimes... ;
- rédaction et signature d'un contrat de crédit établi par la CaixaBank ;
- ouverture d'un compte de crédit à la CaixaBank (faux site) et fourniture d'un véritable IBAN de la CaixaBank au nom de la victime ;
- versement de l'apport personnel par virement qui est une condition pour valider le crédit par la CaixaBank ;
- validation du dossier par le service financier (48 heures) pour transmission au notaire qui ne verra jamais l'argent.

NE VOUS FAITES PAS PIEGER PAR CES SITES ADMINISTRATIFS

Plus de la moitié des sites administratifs commerciaux contrôlés en 2023 étaient en infraction, selon la Répression des fraudes (DGCCRF). Ces sites trompaient les internautes en se faisant passer pour des plateformes officielles lors de démarches administratives (carte grise, passeport, vignette Crit'Air, etc.), souvent gratuites sur les sites gouvernementaux.

61 % des 44 sites vérifiés ne respectaient pas les règles mais utilisaient des symboles officiels (drapeau, Marianne), fausses indications de partenariats, ou glissaient des abonnements dissimulés. Ils tentaient aussi de manipuler les visiteurs en cachant leurs tarifs ou en mettant en avant des promesses fallacieuses de rapidité ou de sécurité.

Pour éviter ces arnaques, il est conseillé de passer par Service-public.fr, la plateforme officielle qui redirige vers les bons sites administratifs.



Service-Public.fr
Le site officiel de l'administration française



Victime d'un numéro surtaxé abusif ? Petite contre attaque

Attente démesurée, informations inutiles, renvoi vers du démarchage agressif... signalez-le sur surmafacture.fr.

Votre signalement aide la DGCCRF à enquêter et à sanctionner les pratiques abusives.

RETOUR DE VACANCES



Votre vol a été retardé ou annulé et vous souhaitez toucher l'indemnisation prévue par le règlement européen...

Pour commencer, parcourez le dossier proposé par le ministère de l'Économie pour vous assurer que vous y êtes bien éligible :

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/voyager-et-se-deplacer/vol-annule-ou-retarde-quels-sont-vos-droits#>

Ensuite, sachez que plusieurs solutions s'offrent à vous. Certaines sociétés spécialisées peuvent se charger de la réclamation à votre place, moyennant une commission, parfois significative (jusqu'à 40 % de l'indemnisation perçue). Cela peut convenir si vous ne souhaitez pas vous occuper des démarches vous-même.

Cependant, il existe des alternatives gratuites. Par exemple, vous pouvez vous tourner vers une association de consommateurs, comme UFC-Que Choisir, qui peut vous accompagner efficacement sans frais ni commission.

Renseignez-vous bien avant de choisir votre mode de réclamation — cela peut faire une vraie différence sur le montant final perçu.

**TikTok
SHOP**



TIK TOK SHOP Attention aux dérives pour les mineurs

TikTok Shop, la boutique intégrée au réseau social TikTok, est censée être réservée aux utilisateurs de plus de 18 ans. En pratique, aucune vérification d'identité n'est demandée, et les mineurs y accèdent très facilement, en quelques clics.

Le danger ? Ces jeunes utilisateurs, encore peu armés pour résister à la pression de la consommation en ligne, sont influencés par des vidéos promotionnelles virales, attirés par des produits tendance et soumis à une logique d'achat impulsif. Ils ne disposent ni des codes, ni du recul, ni des garde-fous nécessaires pour faire des achats raisonnés.

Parents, restez vigilants : TikTok Shop n'est pas une boutique anodine. Elle combine la puissance de l'influence et la facilité d'achat immédiat, dans un environnement très prisé des adolescents.

Un simple dérapage peut vite se transformer en série d'achats mal contrôlés.

POMPES FUNÈBRES

Un nouveau devis obligatoire depuis juillet 2025



De nombreux abus ont été constatés dans le passé. C'est pourquoi, depuis le 1er juillet 2025, les opérateurs funéraires doivent utiliser un nouveau modèle de devis, plus clair et plus transparent. Objectif : mieux informer les familles endeuillées.

Le document doit distinguer les prestations obligatoires (comme le cercueil ou l'inhumation) des prestations optionnelles, et indiquer clairement les services qui peuvent devenir obligatoires selon les circonstances. Il rappelle aussi les délais légaux d'inhumation ou de crémation et informe les proches sur la possibilité de vérifier l'existence d'une assurance obsèques via l'AGIRA.

Ce changement fait suite aux recommandations de la Cour des comptes et vise à éviter les mauvaises surprises au moment d'un décès.

Source : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/actualites/prestations-funeraires-le-modele-de-devis-des-operateurs-funeraires-change-au-1er>

POUR UN SÉJOUR SEREIN

Ne zappez pas l'état des lieux !

Peut-être pensez-vous que l'arrivée autonome (avec une boîte à clé) sur votre lieu de vacances est bien pratique ; après un long voyage vous êtes pressés de vous installer, vous ne souhaitez pas consacrer encore du temps à échanger des amabilités et subir un état des lieux exhaustif. Pourtant cet état des lieux, vous pourriez bien le regretter, si après votre départ, le propriétaire vous réclame le remboursement d'un vase ébréché, d'un four qui ne fonctionne plus ou encore le nettoyage d'un canapé taché. Pour éviter ces mauvaises surprises, en l'absence du loueur lors de votre arrivée et avant de sauter pieds joints dans la piscine, prenez le temps de réaliser cet état des lieux en examinant chaque pièce et équipement. Si vous constatez des éléments abîmés, prenez des photos et envoyez-les au loueur par mail. Faites de même avant de partir, pour éviter que vous soyez attribuées des dégradations dont vous n'êtes pas responsable.

A savoir : si vous avez commis des dégradations et en fonction de l'enjeu financier, vous pourrez faire intervenir l'option "villégiature" de votre contrat d'habitation/responsabilité civile.



VOUS NOUS AVEZ ÉCRIT ...

Question de Loïc, le Plessis Pâté

J'ai séjourné trois jours dans un hôtel pour un déplacement professionnel, pour cela je stationnais ma voiture sur le parking de l'hôtel, extérieur mais clôturé et avec un accès avec carte. Cependant ma voiture a été fracturée et je me suis fait voler mon matériel de démonstration. Le responsable de l'hôtel prétend qu'il n'est pas responsable et refuse de faire jouer son assurance.



Réponse

Le code civil prévoit que l'hôtelier est responsable du vol de vos effets laissés dans votre véhicule stationné sur un lieu dont il a la jouissance privative. L'indemnisation peut être égale à 5 fois le prix de la nuit, mais vous devrez justifier du préjudice en fournissant factures, photos et tous documents utiles.

Question de Myriam, Boutigny

J'ai acheté il y a 14 mois un smartphone reconditionné mais à présent, il est devenu tellement lent que je ne peux pratiquement plus l'utiliser. La boutique refuse de le prendre en charge dans le cadre de la garantie.



Réponse

Vous avez acheté ce produit à un professionnel qui est tenu à appliquer la garantie légale de conformité de 2 ans. Mais le diable se niche dans le détail : la première année, le défaut est censé exister dès la vente MAIS si le défaut surgit la deuxième année, vous devrez apporter la preuve de ce défaut au moment de l'achat ; vous devrez pour cela apporter une expertise.

Question de Sylvain, Brétigny

J'ai signalé à plusieurs reprises à Total Énergies que ma facture de gaz ne comportait aucune consommation alors que j'utilise bien du gaz pour cuisiner. Après deux courriers restés sans réponse concrète, un technicien est finalement intervenu le 20 novembre 2024 et a constaté une anomalie sur le compteur, qu'il a remplacé. Or, je découvre que cette intervention m'a été facturée 75 € HT sur ma facture de clôture. Pourquoi devrais-je payer une prestation alors que je ne suis en rien responsable de cette anomalie ?



Réponse

Vous n'avez effectivement pas à supporter le coût d'une intervention liée à une anomalie technique du compteur, dont vous n'êtes pas responsable. Cette facturation de 75 € HT, assortie de taxes, constitue selon nous une pratique commerciale déloyale. En tant qu'association de consommateurs, nous considérons que cette prestation n'a pas lieu d'être facturée et exigeons son remboursement intégral. Étant donné que votre compte chez Total Énergies est clôturé, nous demandons que ce remboursement soit effectué par chèque dans un délai de huit jours à réception de notre courrier.

Question de Erika, Evry

Depuis deux mois, je rencontre des coupures régulières de ma connexion Internet. J'ai ouvert un ticket auprès de Free dans l'espoir qu'un technicien intervienne rapidement. Malheureusement, rien n'est fait. À chaque appel au service client, on m'indique qu'aucun technicien n'est disponible, sans autre solution proposée. Cela fait maintenant plusieurs semaines que je suis sans connexion stable, je finis par me demander si ma demande est encore prise en compte, ou si Free a tout simplement abandonné le traitement de mon dossier. Quelle démarche puis-je engager ?



Réponse

Il s'agit d'un problème malheureusement récurrent. Nous vous invitons à contacter la mairie de votre commune afin de l'informer de cette situation. Vous pourrez également vérifier si c'est bien elle qui a sélectionné cet opérateur, et le cas échéant, lui demander d'intervenir directement auprès de ce dernier.

Question de Siong, Mennecy

Quand je reçois des mails indésirables (publicité le plus souvent), je me désinscris immédiatement. La plupart du temps très facilement. Mais l'autre jour j'ai reçu un mail très douteux, à tel point que je n'ai pas osé cliquer sur le bon "se désabonner".



Réponse

Vous avez raison d'être prudent. Sachez que s'il s'agit d'un site frauduleux, il y a peu de chances que vous receviez par la suite de nombreux messages. Ces sites faisant l'objet très rapidement de signalements, ils sont rapidement fermés. Mais en effet, cliquer sur le lien d'un site malveillant pourrait vous attirer de sérieux ennuis. Pour évaluer la sécurité d'un site, rendez-vous sur "<https://verifsites.com/>".

Question de Maya, Massy

J'ai séjourné dans un hôtel 3 étoiles à Lyon en mai et pendant que j'étais descendue prendre mon petit-déjeuner, j'avais laissé la fenêtre ouverte pour aérer la chambre ; je précise que celle-ci était située au premier étage, juste au-dessus des cuisines, à 7 mètres du sol. Par ailleurs, l'implantation des lieux rend très improbable l'intrusion de personnes de l'extérieur. (l'hôtel étant sécurisé). Quand je suis retournée dans ma chambre, ma tablette avait disparu. Seules des personnes de l'hôtel pouvaient être à l'origine de ce vol. L'hôtelier refuse de m'indemniser au motif que j'avais laissé la fenêtre ouverte.



Réponse

L'hôtelier est responsable du vol des effets personnels d'un client dans sa chambre (art.1953 du Code civil), sauf :

- s'il s'agissait d'effets de valeur que le client n'avait pas déposés dans le coffre mis à sa disposition,
- si le client a commis une imprudence.

En cas de vol, vous devrez porter plainte et devrez prouver que vous aviez bien l'objet en question lors de votre séjour dans cet hôtel.

En l'espèce, l'hôtelier est exempt de sa responsabilité car vous aviez laissé la fenêtre ouverte.

Vous pouvez seulement tenter une négociation avec l'hôtelier qui pourrait faire un geste à titre commercial.

Question de Julie, Linas

En janvier, j'ai réservé sur Airbnb, un appartement en bord de mer pour des vacances de Pâques en famille. 10 jours avant le début de la location, j'ai été informé que ma réservation était annulée. Cet appartement étant géré par une conciergerie, l'agence m'a seulement dit que le propriétaire avait souhaité annuler, sans plus d'explication. J'ai bien sûr été intégralement remboursé mais il m'a été impossible de trouver une location de vacances équivalente et au même prix. Puis-je réclamer une indemnisation ?



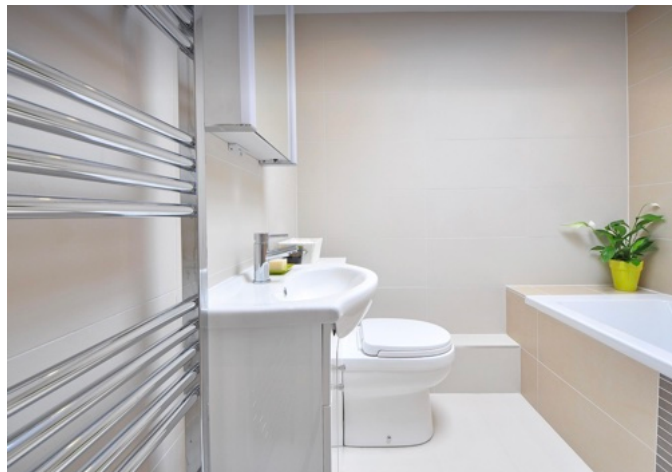
Réponse

En effet, en cas d'annulation du loueur, vous êtes intégralement remboursé (y compris des frais de service). Mais le loueur ne sera pas tenu de vous indemniser pour le préjudice.

A savoir : si l'hôte vous demande d'effectuer vous-même l'annulation, refusez car dans ce cas, vous serez considéré comme responsable de l'annulation et devrez acquitter les frais de service.

Question de Julien, Fontenay les Briis

Envisageant de rénover ma salle de bain, j'ai choisi un artisan, accepté son devis et payé l'acompte qu'il me demandait (35 % du montant des travaux). Mais mon voisin m'a alerté sur cet artisan, connu d'après lui et qui laisse beaucoup de malfaçons. Comment puis-je annuler ma commande et me faire rembourser l'acompte ?



Réponse

Vous ne pourrez pas exiger d'être remboursé :

"Un acompte implique un engagement ferme et définitif et par conséquent l'obligation d'acheter et de payer pour le consommateur."

En fait, l'acompte correspond au premier versement du prix. L'acompte n'est assorti d'aucune faculté de dédit, ni pour le consommateur, ni pour le professionnel.

Question d'Aboubacar à Linas

J'ai vendu un appareil photo sur LeBonCoin, soigneusement emballé et expédié via Mondial Relay (que l'acheteur avait choisi). Mais à la réception, l'acheteur a déclaré l'article cassé et a demandé un retour. J'ai refusé, estimant que le transporteur, choisi par l'acheteur, était responsable des dommages.

LeBonCoin a refusé de me payer et a demandé mes coordonnées pour un retour. Malgré mes explications, ils ont clos le litige, me laissant sans article et sans paiement.

Je subis un préjudice. L'acheteur aurait dû se retourner contre Mondial Relay. L'appareil photo a été envoyé intact, j'ai les photos qui le prouvent et j'estime que le paiement m'était dû.



Réponse

Selon la loi, c'est au vendeur – et non à l'acheteur – de se retourner contre le transporteur en cas de marchandise endommagée. Le vendeur reste responsable de la bonne livraison et doit, si besoin, activer l'assurance ou engager un recours contre le transporteur.

LeBonCoin n'est qu'un intermédiaire entre vendeur et acheteur ; leurs conditions générales précisent qu'ils ne sont pas responsables des incidents survenus lors du transport.

L'ESCROQUERIE AU GOUDRON



« Nos » escrocs ne manquent jamais d'imagination. En voici un exemple avec les « bitumeurs irlandais », à l'origine, des escrocs issus de la communauté des gens du voyage irlandais. Certes ils sévissent principalement dans l'Ouest de la France, mais s'ils se présentent à votre porte avec les arguments suivants : "On vient de terminer un chantier sur votre commune, il nous reste du goudron, on a remarqué que votre allée a besoin d'être refaite, on ne vous comptera que la main d'oeuvre... ». Opposez-leur une fin de non-recevoir.

Car ils livrent un travail plus que médiocre, bâclé, sans facture ni garantie. Au moment de payer, le prix aura flambé et les malfaçons apparaîtront en quelques jours ; votre allée sera dans un état encore plus pitoyable qu'auparavant et la facture encore plus salée quand vous ferez appel à un vrai artisan qui devra en plus facturer la dépose.

➔ **Conseil** : ne signez rien sur le pas de votre porte et prévenez les autorités.



LE TRAVAIL AU NOIR

Ne négligez pas les risques

La perspective de payer moins cher pour l'entretien de votre maison, jardin ou encore réaliser des travaux ne doit pas vous faire oublier les risques (ou encourager des pratiques peu éthiques).



En cas d'accident, votre responsabilité est engagée si la personne se blesse et vous n'avez aucun recours si c'est vous qui êtes la victime.

En cas de malfaçon dans les travaux, vous n'avez aucun recours et en cas de sinistre, votre assureur peut refuser de vous indemniser si l'installation à l'origine du sinistre n'a pas été réalisée par un professionnel.

Financièrement, le travail au noir est un mauvais calcul. Vous économisez peut-être la TVA sur la main-d'oeuvre, mais vous payez la TVA au taux normal de 19,60 % sur toutes les fournitures, alors que vous auriez pu bénéficier du taux réduit de 7 % sur les travaux et tous les matériaux et équipements facturés par l'entreprise.

Sans parler du risque de poursuites pénales pour travail dissimulé car la législation est de plus en plus sévère à ce sujet.

Enfin, la personne qui travaille au noir ne bénéficie d'aucune protection sociale et sa rémunération n'est pas prise en compte pour le calcul de ses droits à la retraite.

Pensez au chèque emploi-service pour payer vos services à la personne et petits travaux à domicile en toute légalité. <https://www.cesu.urssaf.fr/info/accueil.html>

Savez-vous que l'expression « travail au noir » remonte au Moyen Âge, où il était interdit de travailler après le coucher du soleil, et désigne toute forme d'emploi illégal ou dissimulé.



Nous avons alerté déjà sur des **prospectus que les artisans laissent dans vos boîtes à lettres** avec des listes de dépanneurs : serruriers, plombiers, électriciens...

Mais ils continuent de proliférer, on les trouve aussi sur les panneaux d'affichage des halls d'immeubles. Un seul conseil : mettez-les à poubelle ou prévenez votre bailleur pour qu'il les fasse enlever du panneau.

Car ces micro-sociétés n'ont d'autres objectifs que de vous soutirer un maximum d'argent, pressions, tarifs exorbitants, malfaçons et service après-vente inexistant.

Brèves

RÉVISION DE VOTRE AUTOMOBILE

Pourquoi est-ce si cher ?



L'entretien régulier de votre véhicule est indispensable : il permet de faire fonctionner les organes mécaniques dans les conditions

optimales, de tirer le meilleur des performances du moteur et de pouvoir faire jouer la garantie du constructeur en cas de problème.

La longévité de votre auto sera accrue grâce à la meilleure maîtrise de l'usure des pièces.

Enfin, les visites régulières dans un garage vous éviteront de subir des frais plus lourds, faute d'avoir fait les réparations en temps et en heure (mieux vaut prévenir que guérir).

Le coût moyen d'un entretien est de 300 €, les factures ont un peu flambé ces dernières années pour plusieurs raisons : hausse du coût de la main d'œuvre (hausse du SMIC), investissements des garages pour entretenir les véhicules électriques, véhicules toujours plus sophistiqués...

Contrairement à ce qu'aura affirmé votre concessionnaire lors de l'achat de votre véhicule, il n'existe aucune obligation d'effectuer cet entretien chez lui pour bénéficier de la garantie.

Vous pouvez réaliser l'entretien dans :

- le réseau du constructeur (succursale, concessionnaire ou agent) ;
- un garage indépendant ou affilié à un réseau (AD, Autofit, Top Garage...) ;
- un centre auto (Feu Vert, Midas, Norauto, Speedy...).

Ces professionnels peuvent réaliser tous les travaux courants sur n'importe quelle voiture, à quelques exceptions près (véhicule très haut de gamme, de collection, de sport...).

La seule obligation est de faire entretenir son véhicule chez un professionnel en respectant les préconisations du constructeur figurant dans le carnet d'entretien ou l'ordinateur de bord. Quelle que soit la solution choisie, la garantie du constructeur est préservée.

L'ARNAQUE AU GARAGE ÉPHÉMÈRE

On ne la voit pas venir, pourtant l'arnaque n'est pas nouvelle, elle n'a même subi aucune mise à jour. Cette histoire nous a été relatée :

la victime trouve sur le bon coin une annonce d'un garage professionnel. Elle se rend à l'adresse physique du vendeur, elle est rassurée, il s'agit d'un vrai garage avec plusieurs voitures en exposition. Elle peut essayer le véhicule. elle décide de l'acheter, procède à un premier virement (acompte de 3 000 €) puis un autre de 12 000 (le solde) 3 jours avant de se rendre dans le garage pour récupérer le véhicule. Mais sur place, au jour dit, elle trouve les portes fermées. Derrière les grilles verrouillées, plus aucun signe de vie, un garage fantôme. Elle ne verra plus jamais la couleur du véhicule utilitaire qu'elle avait pourtant pu essayer dans le même garage avant l'achat. Un achat fait en toute confiance : *"C'était un garage qui était grand ouvert avec plein de véhicules. Je vois qu'il vend pas mal de véhicules et je me suis dit que cela pouvait être de bonnes affaires"*, explique-t-elle.

Le cas de la société Mondial Auto 42 a été largement médiatisé en février, il a fait plus d'une cinquantaine de victimes, mais les escrocs sévissent un peu partout sur le territoire.

Comme elle, d'autres sont tombés dans le piège avec toujours le même mode opératoire : des annonces publiées en ligne avec la possibilité de venir voir les véhicules au garage.

Conseil : proposer de régler le vendeur avec un chèque de banque le jour même, en échange du véhicule (et de sa carte grise).



VÉHICULE D'OCCASION

Que cache la mention "vendu en l'état" ?

Contrairement aux idées reçues, écrire « vendu dans l'état » sur la carte grise ne permet pas de se mettre à l'abri des problèmes lors de la vente d'un véhicule hors d'usage.

Un vendeur professionnel est censé connaître les défauts du véhicule et doit garantir son état. Donc la notion de vices cachés n'existe pas ; le professionnel garantit tous les défauts.

Dans le cas d'un achat à un particulier la situation est différente. Le code civil impose en effet au vendeur la garantie des vices cachés. En clair, si les défauts du véhicule étaient apparents lors de l'examen et de l'essai du véhicule, le vendeur sera dédouané en cas de problème après la vente (ou la responsabilité du vendeur ne pourra être engagée). Il ne le sera pas s'il a volontairement caché des défauts. Néanmoins, l'acheteur devra faire preuve d'une grande prudence lors de cet achat.

Pour protéger vendeur et acheteur, il convient de rédiger un écrit mentionnant précisément les défauts connus. De même, un contrôle technique de moins de 6 mois devra être fourni.

A savoir : l'acheteur dispose de deux ans à compter de la découverte d'un vice pour agir en justice. Et il sera nécessaire de recourir à un expert.

COFFRETS CADEAUX

Attention aux fausses promesses



Ils peuvent être de bonnes idées de cadeau – un week-end romantique, un repas gastronomique, un saut en parachute – sur le papier, ça fait rêver. Mais en pratique, tous les coffrets cadeaux ne se valent pas, et certains peuvent réserver de mauvaises surprises.

Car juridiquement, c'est un produit complexe. Il existe en réalité deux contrats distincts : l'un entre vous (l'acheteur) et l'émetteur du coffret, l'autre entre le bénéficiaire et le prestataire (hôtel, restaurant, etc.). Et c'est là que les problèmes peuvent commencer.

Il n'est pas rare de tomber sur des prestations très demandées mais rarement disponibles, surtout en période de vacances ou les week-ends. Parfois, des frais supplémentaires sont exigés par les prestataires pour bénéficier de la prestation. Et dans certains cas, le professionnel refuse carrément le coffret ou a mis la clé sous la porte entre-temps.

Pour éviter les mauvaises surprises, vérifiez toujours la liste des prestations, leur localisation et leurs conditions d'accès. Lisez bien les conditions générales (durée de validité, frais cachés, restrictions...) et méfiez-vous des offres trop séduisantes à bas prix. Une enseigne connue reste souvent un choix plus sûr.

Enfin, réservez le plus tôt possible une fois le coffret en main : plus vous attendez, plus les créneaux risquent d'être complets. Et si la prestation promise n'est pas honorée, tournez-vous d'abord vers l'émetteur du coffret. En dernier recours, vous pouvez saisir un médiateur ou une association de consommateurs.

L'INC répond à toutes vos questions : <https://www.inc-conso.fr/content/les-coffrets-cadeaux-en-10-questions-reponses>

ENCADREMENT DES COMPARATEURS D'OFFRES D'ÉNERGIE

Un besoin urgent

Le médiateur national de l'énergie alerte sur le manque de transparence des comparateurs privés d'offres d'électricité et de gaz. Ces plateformes, souvent financées par des fournisseurs d'énergie, ne garantissent pas toujours une information claire et impartiale aux consommateurs.

Le principal problème réside dans leurs liens financiers avec les fournisseurs, ce qui les transforme en véritables courtiers plutôt qu'en services neutres. Par ailleurs, certaines entreprises ont déjà été sanctionnées pour des pratiques commerciales trompeuses, comme l'a montré l'amende infligée à Selectra en 2024.

Pour remédier à ces abus, le médiateur propose plusieurs mesures, dont l'interdiction pour un comparateur d'être lié à un fournisseur d'énergie et la stricte régulation du courtage. Il suggère aussi la création d'un label garantissant l'indépendance et la transparence des comparateurs.

En attendant, les consommateurs sont invités à privilégier des comparateurs publics ou indépendants, comme celui du médiateur de l'énergie ou de l'UFC-Que Choisir.



ARNAQUE AU FAUX TAXI

Éviter les pièges

Les arnaques au faux taxi sont courantes dans de nombreuses destinations touristiques. Ces arnaques consistent souvent en des rabatteurs ou des chauffeurs de taxis clandestins qui offrent des tarifs attractifs mais peuvent coûter bien plus cher à l'arrivée.

Les faux taxis, souvent conduits par des chauffeurs non agréés comportent plusieurs risques : tarifs exorbitants, trajet volontairement allongé, et, dans certains cas, des problèmes de sécurité pour le passager. Ces chauffeurs opèrent souvent sans licence, ce qui signifie qu'ils ne sont pas soumis aux réglementations et normes locales en matière de sécurité, de formation ou d'assurance.



En particulier si vous voyagez à l'étranger, informez-vous sur les pratiques locales concernant les taxis. Dans certaines villes, les taxis officiels sont de couleur spécifique, ou doivent afficher certaines informations visibles : l'enseigne lumineuse sur le toit, la licence du chauffeur et le compteur de tarif fonctionnel (le tarif de base doit être correctement affiché au début de la course).

Prenez le temps de choisir votre taxi et refusez toute sollicitation douteuse.

Enfin, préférez les taxis officiels recommandés par hôtels ou aéroports et lorsque cela est possible, utilisez des applications de réservation.

LES SITES MIROIRS

Attention aux reflets trompeurs



Copies frauduleuses, les sites miroirs sont de faux sites web qui imitent à la perfection des sites officiels, en reprenant leur logo, charte graphique, mise en page et même un nom de domaine très proche de l'original. Leur but : tromper les internautes

pour leur soutirer de l'argent ou des données.

Ils ciblent de nombreux secteurs : bricolage, jardinage, transport, billetteries d'évènement, musées, parcs d'attraction ...

Exemple – L'arnaque de Jean :

Jean, voulant agrandir sa maison de campagne, trouve une mini-pelleteuse à bon prix sur un site apparemment fiable. Il vérifie seulement le numéro SIRET, puis fait un virement de 6 000 €. Trois semaines plus tard, toujours rien : c'était un site miroir frauduleux, aujourd'hui fermé. Il n'a aucun recours.

Comment repérer un faux site :

- nom de domaine récent malgré une prétendue ancienneté ;
- paiement uniquement par virement ;
- absence d'adresse physique ou de mentions légales complètes ;
- fautes d'orthographe fréquentes ;
- prix trop attractifs pour être honnêtes.

Conseils pour se protéger :

- méfiez-vous lorsque les prix sont trop attractifs ;
- vérifiez la date de création via Whois ;
- appelez le service client en trouvant le numéro ailleurs ;
- comparez les offres avec des sites fiables ;
- ne faites jamais de virement à une première commande sans garanties.

PROMO OU PIPEAU ?

Déjouez les fausses promotions

Que vous réalisiez votre achat en ligne ou en magasin, les pratiques sont les mêmes.

Rappel : en théorie, le prix barré – celui qui est supposé représenter une réduction – doit correspondre au prix le plus bas pratiqué au cours des 30 derniers jours. Pourtant, cette règle est largement contournée. De même, de nombreux commerçants affichent un « prix conseillé » bien plus élevé, prétendant offrir un rabais conséquent. Or, il est fort probable que cet article n'ait jamais été vendu à ce fameux prix recommandé ! Ce prix fictif est souvent gonflé pour donner l'illusion d'une réduction généreuse, les professionnels appellent cela des « prix rhabillés ».



Avant de succomber à une offre, vérifiez toujours le prix historique du produit pour vous assurer que la réduction est bien réelle. Des applications permettent aujourd'hui de retracer l'évolution des prix des produits sur plusieurs mois. Vous pourrez vérifier si le prix affiché a réellement baissé ou si c'est une simple stratégie marketing. Cela ne sera pas possible avec tous les produits ; alors prenez le temps de la réflexion. Si votre supermarché préféré vous propose une valise à 75 € avec un prix rayé de 150 €, demandez-vous si cette valise valait vraiment 150 €. Vous pourrez réaliser rapidement qu'elle n'est pas de marque, qu'elle comporte des finitions légères ou encore que les couleurs du drapeau français indiquent seulement qu'elle a été imaginée en France...

NE NÉGLIGEZ PAS VOS INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

Nos installations électriques sont de plus en plus sollicitées. Pour éviter les accidents (1 incendie sur 3 est d'origine électrique), il est recommandé de faire contrôler son installation tous les 10 ans, surtout dans les habitats collectifs.

Les anomalies fréquentes (installations de plus de 15 ans) :

- 64 % : défauts sur prises et mises à la terre ;
- 46 % : matériel vétuste ou inadapté ;
- 41 % : risques de contacts avec des éléments sous tension ;
- 34 % : anomalies sur protections contre les surintensités.

6 points pour une installation sécurisée :

- un disjoncteur général doit être accessible à l'intérieur ;
- le tableau électrique doit comporter un ou plusieurs dispositifs différentiels adaptés ;
- les circuits doivent être protégés par des disjoncteurs (chauffage, éclairage, etc.) ;
- respecter les règles dans les pièces humides (distances entre points d'eau et prises...) ;
- supprimer tout matériel vétuste ou dangereux ;
- les fils électriques doivent être protégés par des conduits ou isolants ;
- enfin, veillez à ne pas surcharger les multi-prises et à être présent lorsque vous rechargez des batteries.





Question de Juliette, Saint Chéron

En janvier j'ai demandé et obtenu de pouvoir faire une cure thermale. En février j'ai donc réservé une location pour trois semaines en mai 2025. Comme prévu dans le contrat, j'ai versé 175 euros d'acompte au propriétaire. Début avril, est apparue une tumeur devant être opérée début mai. J'ai donc dû annuler ma cure et bien sûr la location. Le propriétaire me réclame maintenant la totalité de la location (650 euros), je comprends que je dois perdre mon acompte mais il s'agit tout de même d'un cas de force majeure.

Réponse :

Tout d'abord, il convient de lire attentivement votre contrat de location.

Lorsque les sommes versées ont été expressément stipulées comme un acompte par le contrat de location, cet acompte engage définitivement le loueur et le locataire. Ce dernier peut être obligé de verser la totalité du loyer en cas d'annulation.

Par contre il n'est pas en droit de vous réclamer la totalité du séjour si vous lui prouvez suffisamment à l'avance par un certificat authentique de votre médecin qu'il vous est impossible d'effectuer votre séjour.

Le contrat peut préciser les conditions d'annulation de la réservation par le locataire ou par le loueur, auxquelles il faut alors se référer.

Si rien n'est prévu dans le contrat, il faut appliquer les règles suivantes :

si le locataire annule sa réservation alors qu'il a versé un acompte, il peut se voir réclamer la totalité des loyers du séjour prévu ou ceux de la période pendant laquelle le logement n'aura pu être reloué à une autre personne. S'il a versé des arrhes, il ne perdra que le montant déjà versé et non l'intégralité du coût de la location. Toutefois, la jurisprudence admet qu'en cas de force majeure (d'événement imprévisible et insurmontable), le locataire peut être dispensé de cette obligation de paiement.

Faites lui un courrier R+AR invoquant l'impossibilité d'effectuer votre séjour, avec copie de ce certificat authentique.

En conséquence vous serez dédouané de lui devoir tout le séjour. Ce qui est important est ce qui est écrit sur le contrat locatif.



Vous possédez un **compte bancaire** et vous souhaitez y empêcher le passage de **prélèvements non-désirés**. Votre banquier a l'obligation d'accepter vos demandes de blocage de tout prélèvement, à l'exception d'entreprises identifiées par vous (liste blanche). Dans ce but, adressez cette liste à votre banquier.

FRAUDE ALIMENTAIRE

Un fléau invisible dans nos assiettes

Vous vous souvenez certainement du scandale de la viande de cheval dans les lasagnes, les faux steacks hachés destinés aux associations, ou encore des œufs contaminés au fipronil. La fraude alimentaire est une réalité largement méconnue mais omniprésente. Qu'il s'agisse de viande avariée, de faux labels ou d'aliments contrefaits, ces produits se retrouvent dans les supermarchés, restaurants ou même sur les marchés locaux. Selon l'UE, elle coûterait au moins 30 milliards d'euros par an à l'industrie mondiale.

Que recouvre la fraude alimentaire ? Il s'agit de tromper volontairement les consommateurs pour un gain économique, en violant la législation. Quatre critères la définissent : intention, illégalité, profit, et tromperie.

Il existe trois types de fraude principales :

- faux ingrédients : viande de cheval vendue comme du bœuf, poivre coupé à la craie... ;
- fausses étiquettes : faux bio, origine truquée, OGM non déclarés ;
- risque sanitaire : aliments contaminés, périmés, ou dangereux pour la santé.

Les fraudeurs vont du petit producteur à des réseaux criminels organisés, en passant par certains distributeurs. L'agromafia italienne pèse à elle seule 24,5 milliards d'euros.

L'UFC-Que Choisir lutte activement contre la fraude alimentaire en informant les consommateurs sur les risques liés à l'origine des aliments, en menant des enquêtes sur les produits non conformes et en demandant aux pouvoirs publics des contrôles renforcés ainsi que des sanctions appropriées.

Si vous avez des doutes sur un produit, rendez-vous sur : <https://rappel.conso.gouv.fr/>



Vous avez des commentaires, idées, suggestions, écrivez-nous, aidez-nous à améliorer ce bulletin.