



La Vigie

La lettre d'information de votre agence locale



RENOVATION DE VOTRE LOGEMENT



Rénover son logement pour qu'il soit à la fois plus confortable et moins vorace en énergie est un projet qui peut se révéler décevant s'il est mal mené.

Régulièrement des consommateurs se tournent vers nous pour que nous les aidions à recevoir les aides ou primes promises par un installateur dont le seul but a été de leur faire signer un bon de commande.

Bien souvent, des démarcheurs contactent le client par téléphone, conviennent d'un rendez-vous « qui ne vous engage à rien » et n'hésitent pas à consacrer quelques heures pour convaincre le client qui leur a ouvert sa porte.

Une fois sur place, le démarcheur noie le client sous un flot de termes techniques, de calculs qui tous attestent que l'opération ne coûtera rien ou presque, et de guerre lasse le client signe le document proposé.

Les promesses, trop souvent verbales, se transforment alors en désillusion pour le client qui, de bonne foi, a cru réaliser une bonne opération.

Il lui reste à régler la facture avec, ou sans, les avantages financiers promis.

Quand les travaux ont été réalisés correctement, c'est un moindre mal mais il n'est pas rare que la déception soit à fois technique et financière.

Ces travaux ont un coût certain. Cela mérite qu'on prenne le temps d'y réfléchir.

L'urgence n'est pas de mise. Ne vous laissez pas séduire par des promesses mirobolantes.

Avant tous travaux de rénovation énergétique, contactez le site gouvernemental faire.gouv.fr et prenez rendez-vous avec un conseiller FAIRE. C'est gratuit.

DU POISON DANS NOS ASSIETTES

Les fraudes alimentaires se multiplient en France et en Europe. Les saisies effectuées chaque année dans le cadre de l'opération Opson, coordonnée par Europol et Interpol, ne cessent d'augmenter. Aucune denrée ni aucun pays ne sont épargnés. En 2020, environ 12 000 tonnes de produits illégaux et potentiellement dangereux ont été saisis avant d'être commercialisés dans les rayons des supermarchés. On ignore néanmoins la proportion d'aliments fraudés qui sont passés à travers les mailles du filet et ont atterri dans nos assiettes. Les chiffres et les faits relevés dans l'enquête de Foodwatch et dans des rapports de la Répression des fraudes en France sont implacables et affolants :

1 poisson sur 2 est non-conforme : mensonges sur l'étiquette, soucis d'hygiène ou allergènes non-mentionnés

50% des épices sont frauduleuses dont 59% des poivres .

43% des miels présentent des défauts de composition, de qualité ou sont faussement étiquetés français. Certains n'ont jamais vu l'ombre d'une ruche tant ils sont adulterés chimiquement .

Un vendeur sur 2 de volailles triche, notamment sur les labels (AOP, IGP, Label Rouge)

1 produit bio sur 12 contrôlé ne l'est pas autant qu'il le prétend. Dans les Alpes Maritimes, ce chiffre monte même jusqu'à plus de 30%. En plein boom, ces produits bio attirent les fraudeurs y voyant de l'argent facile à faire...

Des vins du Languedoc sont frauduleusement rebaptisés Pomerol, Margaux ou Saint-Julien.

Des chevaux impropres à la consommation, bourrés d'antibiotiques, pénètrent aujourd'hui encore la chaîne alimentaire en catimini .

De l'huile de tournesol à un euro le litre se transforme en huile d'olive vendue dix fois plus cher grâce à l'ajout de... chlorophylle

Du thon avarié est injecté d'additifs dangereux pour avoir l'air frais.

En Europe, un pesticide sur sept est contrefait selon une étude européenne de 2017. Ces sinistres imitations de produits phytosanitaires, potentiellement dangereuses pour la santé et l'environnement, sont utilisées dans l'hexagone.

(Source Foodwatch)



LA VIE DE L'ANTENNE



LE DROIT A LA DEFENSE ET UFC



Toute personne, commerçant ou consommateur, a le droit de connaître les griefs qui lui sont reprochés et d'être en mesure de fait connaître ses arguments.

En effet, nos valeurs républicaines sont placées au sommet du droit, dans la constitution du 04 octobre 1958 et dans son préambule : la déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789. Dans l'article 9 du préambule « *Tout homme étant présumé innocent* ». Ce qui se traduit en droit positif par l'article 9 du code de procédure civile « *Il incombe à chaque partie de prouver conformément à la Loi, les faits nécessaires au succès de sa prétention* ». Il appartient aux parties de produire leurs moyens de preuves Civ.03 juin 1976.

Lors de nos permanences d'accueil, le conseiller doit tout d'abord s'assurer que le consommateur apporte la preuve de sa prétention contre un commerçant ou un artisan. Les déclarations purement verbales sont irrecevables et inopérantes « *nullius in verba* ». Des preuves opposables doivent être amenées par le consommateur.

La droit à la défense est entrée dans la norme juridique grâce au Conseil d'Etat dans un arrêt célèbre « Dame Veuve Trompier Gravier » de 1939. Cette personne occupait sur le domaine public un kiosque à journaux. Par arrêté, le Préfet lui retire son autorisation. Sans examen au fond, le Conseil d'Etat a annulé l'arrêté préfectoral au seul motif qu'il n'avait pas respecté le droit à la défense. Par cet arrêt le Conseil d'Etat a élevé le droit à la défense comme Principe Général du Droit.

Ce principe général du droit se décline en droit civil, évidemment en droit pénal, en droit administratif et en droit disciplinaire.

Le principe du contradictoire au regard du droit de la défense est inscrit dans l'article 6-1 de la Convention Européenne des droits de l'Homme.

En droit civil et en droit de la consommation, un litige ne peut être tranché qu'après une libre discussion des prétentions et arguments du consommateur et du commerçant. Chaque partie a la possibilité de faire valoir son point de vue et discuter les preuves de son adversaire.

Le conseiller litige, comme le promet la Fédération UFC Que Choisir, **ne peut attaquer dès la première lettre un commerçant ou artisan** quel que soit la virulence des propos du consommateur. Il doit, dans un premier temps, informer, de façon neutre, le commerçant de la réclamation du consommateur et lui demander son point de vue et ses arguments.

Il importe donc d'obtenir, en plus des arguments du consommateur, le point de vue et les faits rapportés par le commerçant pour avoir une approche holistique et impartiale du litige.

L'UFC-Que Choisir lance une application mobile gratuite et collaborative Quelproduit, financée grâce aux dons des consommateurs, qui vous permet de vérifier l'innocuité et la composition de vos produits cosmétiques, alimentaires et ménagers. Cette application 3 en 1, a un fonctionnement simple et rapide qui permet d'évaluer, en un instant, aussi bien la qualité nutritionnelle de vos produits alimentaires que la présence ou l'absence de substances indésirables dans vos produits cosmétiques et ménagers. Forte déjà d'une base composée de plus de 230 000 produits cosmétiques, 134 000 produits alimentaires et 6 000 produits ménagers, cette application interactive n'attend plus que vous pour l'utiliser et l'enrichir. En effet, si un produit scanné n'y figure pas, l'application vous proposera de nous envoyer des informations sur celui-ci. Quelproduit ne se contente pas de vous donner une appréciation sur le produit que vous avez scanné, elle vous propose, le cas échéant, des alternatives plus saines pour vous permettre de mieux consommer. Quelproduit est disponible gratuitement sous Android et iOS.

Retrouvez-nous sur <http://lehavre.ufcquechoisir.fr>