



Etiquetage des produits alimentaires :  
attention aux imitations ! p. 8



# Le Consommateur 72

Le bulletin de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - n°56 - septembre 2013 - prix : 0,80 €

## Sommaire

L'édito, les infos  
de l'association p. 2

Projet de loi « Duflo » p. 3

Tarifs des  
transports  
en  
commun  
dans l'Ouest p. 4



Fiscalité comportementale :  
la position  
de l'UFC-Que Choisir p. 5

Information santé :  
excès de sel p. 9



Vos droits  
au restaurant  
p. 10



Litiges :  
actions/ résultats  
p.11



**Dossier : gestion de l'eau p. 6 et 7**



**M**on souhait pour cette rentrée 2013 : qu'elle soit la rentrée des consommateurs.

Sur le plan législatif, ce pourrait être le cas. Deux projets de loi nous permettent d'espérer de sérieuses évolutions dans les domaines de la consommation et du logement.

S'ils sont promulgués sans être trop dénaturés, l'UFC-Que Choisir pourra être fière de voir enfin l'aboutissement des nombreuses campagnes menées sur le terrain, de son action nationale, de ses actions de lobbying, pour faire avancer les droits des consommateurs.

Le projet de loi consommation (loi Hamon), débattu cet été à l'Assemblée Nationale puis au Sénat, devrait apporter de nombreuses avancées. Élément phare de ce projet : l'action de groupe, portée par notre association depuis de nombreuses années, devrait enfin voir le jour dans le droit français. Imparfaite encore puisque, nous le regrettons, elle ne couvrirait que le domaine de la consommation, excluant la santé et l'environnement.

Sur le plan des assurances, le consommateur pourrait enfin ne plus être prisonnier de son assureur puisqu'il pourrait résilier son contrat, sans attendre l'échéance annuelle. Cette possibilité devrait être étendue aux petites assurances dites affinitaires, une demande que nous avons largement relayée à travers les médias et auprès des parlementaires de la Sarthe. Autre avancée non négligeable, alors que nous enregistrons toujours de plus en plus de litiges dans le cadre du démarchage (en particulier pour les énergies renouvelables) et de la vente à distance, un délai de rétractation qui passerait de 7 à 14 jours. Des sanctions en matière de clauses abusives dans les contrats et l'extension, en cas de jugement favorable, à la suppression de ces clauses dans tous les contrats du même type, devrait permettre de mettre fin à de nombreux abus (contrats de copropriété, contrats de téléphonie, ...). Le renforcement des possibilités d'actions des agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), sera aussi un élément important de la défense du consommateur, si bien sûr, cette action est suivie d'effets dans les moyens matériels et humains mis en œuvre.

Un autre projet ambitieux, le projet de loi « Duflot », reprend également bon nombre des demandes de l'UFC-Que Choisir en matière de logement. Il rééquilibre la relation locataire/propriétaire. Point fort également de ce projet, une réglementation renforcée des pratiques des agences immobilières, des marchands de liste et des syndicats. Ces professionnels ont fait l'objet de plusieurs actions de l'UFC-Que Choisir dénonçant certaines de leurs pratiques.

On ne peut qu'espérer que ces mesures ne ressortiront pas trop amoindries après l'examen des parlementaires et que les amendements que l'UFC-Que Choisir a soumis à ces derniers seront pris en compte. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

## Notre présence sur le terrain

### L'UFC-Que Choisir de la Sarthe à la rencontre des visiteurs à la foire de la Ferté-Bernard



Un bénévole de l'association accueillant les visiteurs sur notre stand

Pour la deuxième année consécutive, les visiteurs de la foire de la Ferté-Bernard, ont pu rencontrer nos bénévoles sur le stand de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe. Une rencontre importante avec les habitants du nord-est de la Sarthe, où l'association n'a pas d'antenne pour le moment. Nous sommes toujours à la recherche de bénévoles qui pourraient nous permettre de mettre en place une permanence sur ce secteur. Si vous êtes intéressés, n'hésitez pas à nous contacter. ■

Evelyne Gaubert, Présidente

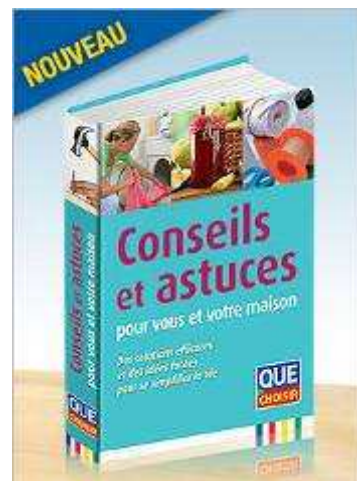
### Rendez-vous au salon du livre du Mans, les 12 et 13 octobre prochain.

Comme chaque année, nous serons présents dans l'espace associatif pour cette manifestation.

Venez y découvrir les ouvrages publiés par la fédération UFC-Que Choisir dont la dernière parution. Vous pourrez commander ces ouvrages directement sur notre stand.

Vous y trouverez également les derniers numéros du mensuel Que-Choisir, du Que-Choisir santé et du Que-Choisir argent, ainsi que tout l'éventail des numéros spéciaux, qui traitent de tous les domaines de la consommation, du logement, mais aussi de la santé, des relations avec l'administration. Un bon moyen pour mieux orienter vos choix et vos actions.

Sur notre stand, vous pourrez aussi rencontrer nos bénévoles qui vous informèrent sur les actions de l'association. ■



La dernière parution

Evelyne Gaubert, Présidente

#### Le Consommateur 72

Directeur de la publication :

Evelyne GAUBERT - N° de Commission Paritaire : 1114G79339 - ISSN : 1295-0629 - Dépôt légal septembre 2013 - Bulletin trimestriel - Tirage : 2800 exemplaires - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe - Photos UFC-Que Choisir D.R.

Impression : SARL I.C.I 20, avenue François-Chancel 72000 LE MANS - www.icilemans.com ■



## Projet de loi Duflot Des changements attendus par l'UFC-Que Choisir

Le projet de loi « Duflot » pour l'accès au logement et à un urbanisme renouveau, présenté en juin au Conseil des ministres sera débattu en septembre à l'Assemblée Nationale.

Par ses actions, l'UFC-Que Choisir a su s'imposer comme un interlocuteur de référence sur la thématique du logement. Ce sujet reste un des principaux thèmes des litiges déclarés à notre association de la Sarthe. Ce projet de loi devrait rééquilibrer la donne en faveur du consommateur, à la fois en tant que locataire, mais aussi dans les relations des copropriétaires avec les syndics.

### Les grandes lignes du projet

#### Location

Le projet de loi encadre enfin les frais d'agence qui ne devront pas dépasser la moitié des frais de réalisation de l'état des lieux et de rédaction du bail. Il limite les pièces justificatives réclamées aux candidats locataires et améliore les conditions des états des lieux d'entrée et de sortie, avec la standardisation de l'information et le renversement de la charge de la preuve en l'absence d'état des lieux. Ces avancées significatives font écho à notre campagne sur les agences immobilières de 2011 (1). Le texte encadre également les loyers dans les zones tendues où leurs montants sont jugés trop élevés.

Projet de loi « Duflot » :  
L'UFC-Que Choisir  
en grande partie  
Entendue !

#### Syndics

C'est la logique du forfait de base étendu qui prévaut désormais. Les prestations faisant l'objet d'une tarification spécifique seront limitées. La pratique du compte bancaire séparé ne pourra plus faire l'objet d'une dispense. Cela fait notamment suite à notre action de 2013 (étude basée sur un observatoire des syndics sur les pratiques tarifaires et contractuelles des 5 principaux syndics (1)).

#### Marchands de listes

Les marchands de listes devront désormais détenir un mandat d'exclusivité pour chacun des biens proposés, un acquis qui découle de notre action de 2012 (1).

**QUE CHOISIR Spécial**  
ISSN 1173-9113  
www.quechoisir.org

Numéro 97 - Septembre 2013 / 6,95 €

## Locataires Propriétaires

### Ce qui va changer

► LE PROJET DE LOI DUFLOT

- Frais d'agence
- Loyer
- Charges
- Dépôt de garantie
- État des lieux
- Congé

NOS LETTRES TYPES POUR MIEUX VOUS DÉFENDRE

L 13463 - 1F - F. 6,95 € - RD

Jurisprudence p.135 - Infos Conso p.137

Revue sans publicité, indépendante des fabricants et de l'État, publiée par l'Union Fédérale des Consommateurs - Que choisir

*Pour aider le consommateur à mieux comprendre les changements que ce projet apportera dans la relation locataire/propriétaire, l'UFC-Que Choisir consacre son numéro spécial de Septembre à ce sujet. Ce numéro peut être commandé au siège de l'association ou sur le site national de l'UFC-Que Choisir.*

L'UFC-Que Choisir soutient ces avancées même si de nombreux points restent à améliorer notamment les honoraires de location, la remise d'un exemplaire de l'état des lieux au moment de l'entrée mais aussi avant la sortie, ainsi que sur le choix de la banque où est ouvert le compte bancaire de la copropriété. Cependant, le combat n'est pas gagné. Ce projet suscite une vive opposition chez les professionnels de l'immobilier. Nos représentants seront vigilants et continueront leur action de lobbying pour que les parlementaires ne censurent pas ces avancées mais au contraire continuent de les améliorer. ■

Evelyne GAUBERT, Présidente

(1) : retrouver les articles relatifs à ces actions sur le site de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe : <http://www.ufc-quechoisir-sarthe.fr>

## Tarifs des transports urbains dans l'Ouest : Le Mans mieux placé

Comme nous l'avions fait il y a deux ans (voir « Le consommateur 72 » n° 48, de septembre 2011), nous avons relevé les tarifs pratiqués dans les grandes villes de l'Ouest par les sociétés de transports en commun, relevés réalisés à partir des sites internet de ces sociétés.

### Notre constat :

Au Mans, le prix du ticket qui était dans les plus élevés de la région en 2011 n'a pas augmenté. Il rentre dans la moyenne des villes ayant un tramway.

Pour les autres tarifs : ticket par 10, abonnement mensuel, tarifs enfants et étudiants, l'augmentation reste autour de 1 €, alors qu'elle a été plus importante dans les autres villes ayant un tramway.

Les tarifs manceaux sont parmi les plus avantageux pour les enfants de 6-11 ans, les étudiants et les plus de 65 ans. ■



Bus et Tram au Mans

Jean-Jacques HURON

### TARIF 2013

1er Septembre

## TRANSPORTS URBAINS

	ALLENCON	ANGERS	CAEN	LAVAL	LE MANS	NANTES	RENNES	TOURS
	ALTOBUS	IRIGO	TWISTO	TUL	SETRAM	TAN	STAR	FIL BLEU
	1er septembre	1er septembre	1er septembre	1er septembre	1er septembre	1er septembre	1er septembre	1er septembre
	bus+tram		bus+tram		bus+tram		bus+tram	
<b>TICKET</b>								
A L'UNITE	1 € 15	1 € 40	1 € 35	1 € 10	1 € 40	<b>1 € 50</b>	1 € 40	1 € 40
X 10	9 € 20	11 € 50	11 € 60	9 € 00	12 € 20	<b>13 € 80</b>	13 € 00	12 € 50
X 30	12 € 80 (x20)							
A LA JOURNEE	1 € 15*	3 € 70	3 € 75	3 € 05	4 € 00	<b>4 € 60</b>	3 € 80	3 € 70
	* événementiel 26 à 75 ans							
<b>ABONNEMENT</b>								
MENSUEL	26 € 00	39 € 70	40 € 00	23 € 00	37 € 40	<b>56 € 20</b>	47 € 40	37 € 00
ANNUEL	260 € 00	418 € 20	440 € 00	230 € 00	400 € 20	<b>530 € 00</b>	474 € 00	407 € 00
<b>ENFANT</b>	6 à 11 ans							
MENSUEL	51 € ecole primaire annuel	<b>29 € 70</b>	loisir jeune : 10 € 50 les mercredi/ samedi am/ soir après 17h30	14 € 50	18 € 05	13 € 90	27 € 50	24 € 00
ANNUEL		250 € 20		ANNUEL 1 enf. 116 € 2ème enf. 58 € 00 3ème enf. 29 € 00 4ème enf. 14 € 50 ETU. 81 € 50	189 € 00	132 € 00	<b>275 € 00</b>	64 € 60 3 enfants mini
<b>ETUDIANT</b>	( 1 ) 12 à 17 ans & ( 2 ) 18 à 25 ans							
MENSUEL ( 1 )	18 € 60							
MENSUEL ( 2 )		29 € 70	<b>31 € 50</b>		25 € 20	33 € 90	31 € 00	27 € 50
ANNUEL	172 € 00	250 € 20	283 € 50		264 € 24	247 € 00	<b>310 € 00</b>	302 € 50
<b>PERSONNE AGEE</b>	+ de 65 ans ( sauf précision )							
Ticket x 10	12 € 40 (x20)		11,60 € (x100)		9 € 80 (x7)	8 € 20		non
MENSUEL	7 € 60	29 € 70	<b>30 € 90</b>	12 € 00	24 € 50	30 € 20	28 € 60	27 € 50
	+ de 70 ans			+ de 60 ans	+ de 65 ans		+ de 65 ans	
ANNUEL		313 € 20	<b>309 € 00</b>	82 € 00	225 € 00	298 € 00	286 € 00	302 € 50
<b>DIVERS</b>	8 € 20 demandeur d'emploi	5 € 95 demandeur d'emploi	32 € 80 20 € 80 CMUC GRATUIT ASS Enfant - 6ans	2€00 ou 8€50 par mois selon cond. Revenu GRATUIT 24 & 31 déc.	10 € 55 demandeur d'emploi GRATUIT ASS	GRATUIT allocataire ASPA	GRATUIT selon plafond de ressources	18 € 80 demandeur d'emploi
	ALLENCON	ANGERS	CAEN	LAVAL	LE MANS	NANTES	RENNES	TOURS



## La défense du consommateur face à la fiscalité comportementale

L'idée d'une taxe carbone revient à l'ordre du jour. Lors des 1ères rencontres parlementaires sur la fiscalité comportementale, l'UFC-Que Choisir a eu l'occasion, le 25 juin 2013, de rappeler sa position à ce sujet avec l'exemple particulier de cette taxe carbone.

Extrait de la synthèse des travaux de ces rencontres : l'intervention de Jean -Yves Hervez, en réponse à la question de Philippe Lefebvre, Journaliste politique à France Inter animateur de ces rencontres

- *Jean-Yves Hervez, quelle est la vision des consommateurs de l'UFC-Que Choisir que vous représentez ?*

- « Nous n'avons pas d'idéologie sur ce sujet, mais pour que nous acceptions une fiscalité comportementale, elle doit être justifiée. Il faut que l'acte d'achat ait un impact négatif sur la santé, l'environnement ou la collectivité d'une manière générale. Il doit exister un lien entre la taxe et le dommage causé.

Par exemple, les taxes sur le tabac ont un intérêt sanitaire et alimentent l'assurance maladie. On voit bien l'intérêt environnemental du bonus-malus sur les voitures selon leur consommation en énergie, le malus finance le bonus.

La fiscalité comportementale doit aussi être efficace. La taxe carbone, par exemple, telle que proposée en 2008 est une fausse bonne idée, parce qu'elle est inefficace.

Entre 1995 et 2006, le prix du carburant a augmenté de 66 % et dans le même temps, la consommation des particuliers s'est accrue de 7 %. Son inefficacité vient du fait que le consommateur est captif. Il n'est pas indépendant de sa voiture, sauf s'il dispose de transports en commun. Pourquoi cela ne fonctionne-t-il pas ? D'après l'INSEE, l'élasticité des prix pour le carburant varie entre 0,1 et 0,4. En d'autres termes, cela signifie qu'une hausse des prix de 10 % se traduit par une baisse de la consommation de 1 % ou au mieux de 4 %. La taxe est donc inefficace, une forte hausse des prix n'entraîne qu'une petite baisse de consommation et ne change absolument pas le comportement des consommateurs. En revanche, son impact sur le budget des ménages est considérable. Il est compris entre 1,9 milliard et 2,7 milliards d'euros par an selon que l'élasticité est de 0,4 ou de 0,1. L'UFC-Que Choisir sera vigilante et refusera une telle ponction financière sans compensation.

Quelles sont les erreurs à ne pas commettre ? Une taxe carbone qui financerait par exemple des allègements de charges pour les entreprises. La mesure serait inefficace sur les comportements et de plus l'argent serait affecté à un domaine sans lien avec la mesure. Nous sommes attachés au principe de neutralité. L'argent perçu retourne là où il a été perçu.

La fondation Hulot avait ainsi émis l'idée de reverser aux ménages les recettes fiscales générées par la taxe carbone à travers un chèque « vert » au montant identique pour tous. Les ménages qui consomment beaucoup dépasseraient le montant du chèque et ceux qui dépensent moins toucheraient de l'argent. Par son caractère incitatif, une telle mesure est acceptable par les consommateurs. À plus long terme, il serait envisageable d'instaurer une taxe carbone qui serait affectée à l'amélioration des transports en commun. Ce qui rendrait donc les ménages moins dépendants de leur véhicule. Les transports en commun constitueraient alors une alternative.

Il existe des cas où le consommateur n'est pas captif, par exemple dans le domaine alimentaire. Un Français sur deux est en état d'obésité ou de surpoids. L'origine est multifactorielle mais l'environnement alimentaire y a une grande responsabilité.

L'UFC-Que Choisir ne serait pas hostile (voire même favorable) à une taxe différenciée de type TVA appliquée différemment sur les produits nutritionnellement mauvais ou nutritionnellement bons. Par exemple 19,6 % pour les produits riches en matières grasses, sucre ou sel, taux réduit, 5,5 % pour les produits transformés ayant des teneurs faibles en matière grasse, sucre ou sel et de 2,1 % pour les fruits et légumes afin de faciliter l'accès de ceux-ci aux consommateurs. » ■

Jean-Yves HERVEZ  
Vice-président de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe  
administrateur national  
responsable de la commission  
nationale agriculture et alimentation

### Restez bien informés !

## L'UFC-Que Choisir de la Sarthe sur vos radios locales

Chronique hebdomadaire sur RCF Le Mans 101.2, le jeudi à 20 h 00 et le vendredi à 8 h 40. ■



Participation à l'émission « Les experts », en direct sur France Bleu Maine, le lundi, tous les quinze jours, de 9 h 00 à 9 h 30, Le Mans 96.0 - La Flèche 91.7 -



Virginie Robidou, stagiaire juriste, lors de son intervention dans l'émission « Les experts » du 26 août dernier sur « France- Bleu Maine »

## L'UFC-Que Choisir, un partenaire de la gestion locale de l'eau



Parcours de pêche à la mouche à Saint-Léonard-des-bois

La loi sur l'eau de 1992 a mis en place une véritable politique de gestion de l'eau au niveau géographique. Sa gestion et son orientation échappent aux « consommateurs-payeurs ».

### Le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE)

Le SDAGE s'initie au niveau de chaque bassin fluvial. Nous sommes concernés par le SDAGE Loire-Bretagne. Dans sa gestion et ses orientations l'UFC-Que Choisir y dénonce la mainmise des agriculteurs et industriels, pollueurs notables.

L'UFC demande que la politique de l'eau soit le fait du seul Ministère de l'Ecologie pour éviter toute collusion d'intérêts divers (voir article page 7).

### La commission locale de l'eau (CLE) véritable parlement local de l'eau.

Actuellement 4 bassins versants touchent le département : bassin de l'Huisne, bassin Sarthe-Amont, bassin Sarthe-Aval et bassin du Loir. Chacun s'est doté d'une CLE, véritable parlement en la matière.

Sa composition est faite de représentants :

- ◆ du collège des collectivités territoriales (maires, conseillers généraux...) et établissements publics locaux. Le président est élu parmi ces membres ;
- ◆ du collège des usagers, propriétaires riverains, organisations professionnelles agriculteurs, industriels,...) et associations (UFC-Que Choisir...);
- ◆ de l'Etat (Préfet...) et des établissements publics (Agence de l'Eau...).

Elle élabore le schéma d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE) de son territoire avec un règlement, organise sa mise en œuvre et son suivi. Pour cela elle définit les axes de travail et consulte les partenaires institutionnels et les autres parties prenantes du bassin.

Elle prévient et gère les éventuels conflits.

Son bureau, de 20 à 25 membres lui prépare le travail, aidé de commissions thématiques.

Son règlement et ses documents cartographiques sont opposables aux tiers.

### Gestion qualitative et quantitative de l'eau et de son écoulement.

Les 4 SAGE ne sont pas tous au même niveau d'avancement. Les uns en sont au début de la réflexion (SAGE Sarthe-Aval), d'autres à l'état des lieux à mi-parcours (SAGE Huisne). Les grandes priorités sont les mêmes, à savoir :

- ◆ améliorer la qualité des eaux souterraines et de surface ;
- ◆ gérer quantitativement la ressource ;
- ◆ lutter contre les inondations ;
- ◆ protéger les milieux aquatiques.

L'UFC-Que Choisir mobilisée pour limiter fortement l'usage des pesticides.



Dans les CLE, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe milite pour la réduction de l'agriculture industrielle

Présente dans les 4 CLE, même très minoritaire, l'UFC-Que Choisir de la Sarthe y milite pour la réduction de l'agriculture industrielle soutenue par les firmes de produits chimiques et pour revenir à des pratiques agricoles respectueuses de l'environnement. Ces techniques sont connues. Elles ont été élaborées par l'Institut de la recherche agronomique (INRA) et testées en exploitation.

Cependant les représentants du lobbying agricole renâclent à faire évoluer leur façon de produire.

**La qualité des eaux ne s'améliore donc pas. Les volumes d'eau prélevés ne se réduisent pas.**

Le danger des pesticides sur la santé est pourtant largement mis en évidence : la réduction de leur usage s'impose. Les pollutions par les nitrates ne faiblissent pas non plus.

Le nettoyage de cette eau pour la boire est payé par nous, les consommateurs. Comptez 70 € pour éliminer un kilo de nitrates et 60 000 € pour un kilo de pesticides. **Le principe constitutionnel « pollueur-payeur » reste toujours lettre-morte.**

Cependant de plus en plus de partenaires sont conscients des limites des pesticides et des engrais minéraux. De quoi penser que la raison va finir par l'emporter ! ■

*Alain ANDRE,  
commission environnement*



Arrosage dans le Sud Sarthe

## *Politique de l'eau* **Un système à reconstruire d'urgence**

Le Grenelle de l'environnement (2007) visait à réduire de 50 % à l'horizon 2018, l'usage des produits phytosanitaires en agriculture.

En 2012, l'augmentation est, de fait, de plus de 2 %.

L'Europe menace la France de sanctions pour non-respect de la directive européenne sur les nitrates.

Dans le même temps, la contribution des consommateurs à la fourniture d'une eau de qualité est de 80 à 90 %, celle du monde agricole de seulement 1 à 8 % selon les agences de bassin.

La gestion et l'aménagement de l'eau sont de la responsabilité des agences de bassin (6 sur le territoire).

Pour l'agence Loire-Bretagne, la pollution aux nitrates reste un problème majeur en Bretagne. Dans l'Eure-et-Loir, un habitant sur quatre n'a pas accès régulièrement à l'eau potable du fait de la pollution par les nitrates et pesticides.

Les mondes agricole et industriel sont sur-représentés dans les instances de décisions.

**Payeurs à 90 %, les consommateurs veulent peser sur la politique de gestion et d'aménagement de l'eau.**

L'étude de l'UFC-Que Choisir met en évidence l'existence de collusions d'intérêts catégoriels et professionnels sans que les ministères de tutelle puissent peser.

Sous-représentés dans ces instances et mis devant le fait accompli, les consommateurs ne peuvent pas actuellement influencer sur les décisions qui sont de toute façon prises en amont.

**L'UFC-Que Choisir dénonce une organisation défailante de la concertation et demande la refonte de ces instances pour :**

- ◆ charger le ministère de l'Environnement du pilotage de la politique de l'eau ;
- ◆ résoudre le problème de sous-représentation des associations et en particulier des associations de consommateurs ;
- ◆ l'application du principe « pollueur-payeur ». ■

*Jean-Yves HERVEZ,  
Vice-président de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe  
responsable de la commission nationale agriculture et alimentation,  
membre de la commission nationale environnement*

## Étiquetage des produits alimentaires : attention aux imitations !

Qu'est ce qui ressemble le plus à un yaourt mais qui n'en est pas un ?

Une... *spécialité laitière* !

« Nature », « aromatisé » ou « aux fruits » qui, croyant avoir acheté des yaourts, ne s'est finalement pas retrouvé avec des « spécialités laitières » sur sa table ?

Au delà de leur apparente similitude visuelle (emballages, graphisme des étiquetages, présentation générale, marque commerciale et positionnement des produits dans les rayons...) : **où est la différence ?**

Un yaourt est un produit réglementé dans lequel la plupart des additifs alimentaires ne sont pas autorisés. A l'inverse, la spécialité laitière peut être additionnée de toute une panoplie de substances, dont des « agents de texture », des « gélifiants » et autres poudres de Perlimpin à base de gélatine, de gomme xanthane ou farine de caroube...

### Pourquoi toute cette alchimie ?

C'est très simple : ces substances jouent un « rôle d'éponge » qui permet au fabricant de vendre de l'eau... au prix du produit authentique, tel que le yaourt. En d'autres termes, une spécialité laitière, c'est une imitation du yaourt, plus de l'eau époncée par ces additifs codifiés « E... » dans l'étiquetage, afin que le produit reste... présentable.

Malheureusement, cette alchimie, fruit de savantes réflexions des services « recherche et développement » et de « marketing », ne se limite pas aux seuls yaourts et produits laitiers.

C'est aussi le cas des fromages et des « spécialités fromagères », des confitures et des « préparations aux fruits ». Ces imitations ne sont que des « soupes à l'eau »... Il y a encore, la moutarde et sa cousine « spécialité à la moutarde » sans parler de la gamme des matières grasses, charcuteries, viandes transformées. Les crèmes glacées, elles, sont gonflées à l'air !

Pour l'industrie agroalimentaire, **l'air et l'eau sont des ingrédients qui valent de l'or.**

En les vendant au prix des produits auxquels ils sont incorporés, les consommateurs sont donc abusés et lésés dans leurs intérêts économiques.

Si cela n'est pas dangereux pour la santé du consommateur, il en est autrement de celle de son porte-monnaie !

MOUTARDE FINE, MAILLE, 380g	0.93
MOUTARDE VELOUTE, MAILLE, 360g	1.91
Total 2 articles	2.84
Soit en franc : 18,93	
(1 euro = 6,55957 francs)	
Espèces	20.00
Rendu	17.18

Ticket de caisse 2013

### Comment éviter ces pièges ?

Quelque soit son objet, un achat ne peut correctement se réaliser sans une bonne information préalable : nature, composition, prix à l'unité et à l'unité de mesure...

C'est pourquoi l'étiquetage des produits alimentaires doit obéir à certaines règles dont l'application reste, malheureusement, peu satisfaisante. Par exemple, « l'étiquetage ne doit pas être de nature à créer une confusion dans l'esprit du consommateur » (article R 112-7 du code de la consommation).



**Exemple** : vus dans le même rayon d'un supermarché : un pot de moutarde Maille de 380g à 0,93 € (soit 2,45€/kg) voisine avec son imitation " spécialité à la moutarde " de même marque en pot de 360g à 1,91 € (soit 5,31 €/kg) qui ne contient, selon l'étiquette, que 35 % de moutarde.

Sous la pression des services de marketing, les mentions obligatoires d'étiquetage, telles la dénomination de vente (nom du produit), sont délibérément inscrites en tous petits caractères. En revanche, les mentions facultatives, dont la marque commerciale, envahissent le champ visuel des étiquetages et servent de support aux fabricants et distributeurs dans leurs publicités et autres communications. Il en résulte que le consommateur est dissuadé de bien s'informer, et donc de bien acheter.

### En résumé :

- ◆ déchiffrez en priorité la dénomination de vente (« yaourt x », « fromage y », « moutarde z »...);
- ◆ soyez attentifs aux petites lignes
- ◆ fuyez les « spécialités à... » et autres « préparations à base de... » pour mieux sélectionner les produits authentiques finalement moins chers.
- ◆ comparez les prix à l'unité de mesure (prix au kilo, prix au litre...).

Même si cela nécessite d'y consacrer effort et temps, vous y trouverez votre compte. ■

Alain CHAPPUIS,  
commission communication



## Excès de sel : un problème de santé

### Sel : mode d'emploi

*Y a-t-il une dose de sel à ne pas dépasser ?*

Les médecins recommandent de ne pas consommer plus de 6 g de sel par jour. Mais comme tous les aliments que nous mangeons (sauf l'huile et le sucre) en contiennent naturellement, nous ne devrions pas ajouter de sel à nos plats. Et pourtant, saler son assiette est devenu un tel réflexe que nous le faisons souvent avant même d'en avoir goûté le contenu.

Selon une enquête récente effectuée en France, la consommation moyenne se situe entre 8 et 12 g de sel par jour, certains dépassant les 20 g.



Le pain est un grand dispensateur de sel caché de même que les céréales. Ainsi, un petit déjeuner banal composé de pain, de céréales et d'un biscuit fourré peut frôler les 3 g de sel !

### *Doit-on supprimer le sel de notre alimentation ?*

Surtout pas, car le sel est indispensable à notre organisme et à notre palais. Il est impliqué dans les échanges "ioniques" qui assurent l'équilibre entre les cellules de l'organisme et leur milieu extérieur. Le sel de table, qui est en terme chimique du chlorure de sodium, contient 40 % de sodium pur. De plus, il est souvent enrichi en iode et en fluor. Pour couvrir nos besoins essentiels, il suffit d'environ 2 g de sel par jour. Or, nous en consommons beaucoup plus, souvent sans vraiment le savoir car l'alimentation moderne est riche en sel caché.

### *Quels aliments contiennent beaucoup de sel ?*

Généralement tous les aliments industriels contiennent beaucoup de sel (conserves, potages en sachet ou en boîte, plats cuisinés, fast-food, charcuterie...). En fait, les trois quarts de nos apports quotidiens en sel proviennent d'aliments industriels. L'industrie alimentaire a, en effet, tout intérêt à forcer un peu la dose. D'abord parce que le sel est bon marché, ensuite parce qu'il augmente le poids des aliments en retenant l'eau, il rehausse leur goût et enfin, il donne soif.

Les grands groupes agro-alimentaires, fabriquant aussi bien des aliments que des boissons, font ainsi d'une pierre deux coups. Si l'on réduisait de trois grammes la consommation quotidienne de sel en France, explique Pierre Méneton chercheur à l'INSERM, l'industrie agro-alimentaire subirait un manque à gagner annuel d'environ 8 milliards d'euros.

### *Un excès de sel peut-il avoir des conséquences sur la santé ?*

L'excès de sel peut aggraver l'ostéoporose en provoquant la fuite du calcium dans les urines. Il augmente aussi le risque de cancer de l'estomac comme il affecte le système cardio-vasculaire et rénal. On connaît évidemment son rôle sur la tension artérielle qu'il contribue à élever pour le plus grand péril de nos artères.

Selon Pierre Méneton, l'excès de sel joue un rôle tellement néfaste en terme de santé publique qu'il suffirait de passer d'une consommation quotidienne moyenne de 10 à 6 g pour éviter environ 25 000 morts par an en France.

Dans ce sens, le chercheur invite les pouvoirs publics à suivre l'exemple britannique. Depuis deux ans, le ministre de la Santé de Sa Majesté a pris des mesures pour abaisser de 10 à 40 % le taux de chlorure de sodium (sel) de tous les aliments. Une initiative lancée en coopération avec tous les industriels, les chaînes de supermarchés et les hôpitaux.

La consommation de sel doit rester modérée car les abus peuvent être préjudiciables notamment au niveau du risque d'obésité.

*Si je n'ai aucun problème de santé, je peux consommer autant de sel que je veux ?*

Même chez des sujets jeunes et en bonne santé, des études (B.Rossier, Lausanne, Suisse) ont montré qu'il existe un mécanisme reliant la prise de sel à l'hypertension artérielle. Chez des personnes jeunes n'ayant pas d'hypertension, on constate déjà une sensibilité au sel dans 25 à 35 % des cas. Chez les gens plus âgés, le pourcentage augmente de 50 %. Cela signifie que la consommation de sel, en elle-même et en dehors de toute pathologie, peut faire augmenter la tension artérielle. A l'inverse, un régime hypo-sodé peut aussi la faire diminuer. Cela justifie pleinement la recommandation de ne pas dépasser 6 g par jour.

### *Dans quel cas doit-on réduire sa consommation de sel ?*

Comme le sel retient l'eau dans les tissus, les personnes souffrant de maladies qui provoquent déjà une rétention d'eau (insuffisance cardiaque, rénale, cirrhose...) doivent modérer leur consommation de sel. Les hypertendus sont aussi concernés puisque le sel, en lui-même, provoque une élévation de la tension. La mise en place d'un régime hypo-sodé se fait sur avis médical exclusivement. Il s'agit généralement de limiter la quantité de sel quotidien aux alentours de 3 g. Ce qui amène inmanquablement à consommer le minimum de produits industriels et à privilégier la cuisine "maison", seul moyen de contrôler l'apport en sel. ■

Pierre BESNARD,  
responsable de la commission santé

## Informations pratiques

### Vos droits au restaurant



Le restaurateur a des obligations mais le client n'a pas tous les droits.

**A**ller au restaurant, c'est passer un contrat avec un prestataire. En vous recevant dans son établissement, le restaurateur s'engage à vous servir un repas de qualité, élaboré dans les règles de l'art, mais il a également d'autres obligations. De son côté le client n'a pas tous les droits.

#### A l'entrée du restaurant

*La carte d'un restaurant contenant les menus et leurs prix doit-elle être accessible depuis l'extérieur du restaurant ?*

Oui, elle doit toujours faire l'objet d'une double présentation : un affichage visible et lisible de l'extérieur, pendant toute la durée du service et au moins à partir de 11h30 pour le déjeuner et de 18h pour le dîner. Mais aussi, à l'intérieur, une carte identique à celle figurant à l'extérieur doit vous être remise en main propre, une fois que vous êtes assis à table.

*Puis-je choisir ma table ?*

Le restaurateur n'a pas l'obligation de vous donner une table précise, sauf réservation bien définie. Cela étant, d'un point de vue commercial, celui-ci a tout intérêt à répondre positivement à vos attentes.

*Le restaurateur peut-il refuser de me servir ?*

Il lui est interdit de refuser de vous servir pour motif discriminatoire, tel que la présence d'enfant, votre état de santé, etc...

Si la seule table disponible est une table pour 4 et que vous êtes seul, il ne peut vous la refuser.

Si la mention "animaux non admis" n'est pas apposée, il ne peut vous refuser de vous servir accompagné de votre animal de compagnie.

Cependant, il peut vous refuser l'accès à son restaurant pour motif légitime, tel qu'un comportement déplacé, dangereux, ou le non respect de certaines normes de sécurité (fumer dans l'établissement, état d'ivresse ...).

#### A table

*Le restaurateur peut-il me servir des produits surgelés ou en conserves ?*

Aucune règle ne s'y oppose, mais, le devoir d'information du restaurateur lui interdit de faire passer pour produits frais ou du jour, des plats et ingrédients surgelés.

*Les boissons doivent-elles être débouchées devant moi ?*

Oui, selon les usages, pour les eaux en bouteilles et les vins AOC.

*Le restaurateur est-il tenu de modifier un plat qui ne me convient pas ?*

Non, il n'est pas obligé d'accepter une modification des plats tels que décrits sur la carte. Par exemple, pour un plat de poulet aux olives, remplacer les olives par des champignons.

En revanche, si le plat n'est pas frais ou pas suffisamment chaud, vous pouvez vous plaindre immédiatement auprès du restaurateur et demander à ce que le plat soit remplacé ou réchauffé. Si le restaurateur refuse, vous pouvez payer uniquement ce que vous avez consommé avant et quitter le restaurant sans consommer le plat.

#### A la fin du repas

*La remise d'une addition est-elle obligatoire ?*

Oui, le restaurateur doit vous remettre une note qui doit indiquer clairement la date, le nom et l'adresse de l'établissement et présenter le prix, taxes comprises de chacune des prestations fournies. Vérifiez toujours vos additions car des erreurs sont toujours possibles. ■

Sara BOUGHANDJIOUA,  
juriste stagiaire



## Promptitude non garantie !



Des soins dentaires extrêmement onéreux ont été la cause, en 2011, de difficultés financières pour notre adhérente, aggravées par le manque de célérité de son assureur, le groupe Malakoff-Médéric. Celui-ci a en effet mis plusieurs mois avant de lui rembourser le montant des prestations garanties par son contrat d'assurance santé.

Sa demande de dédommagement formulée le 30 novembre 2011, par lettre recommandée, auprès de la direction de ce groupe, étant restée sans réponse, Mme P... nous a fait part de ses difficultés. Après une première relance, l'assureur s'est engagé, par écrit, « à apporter une réponse dans les meilleurs délais ». Cette réponse se faisant attendre, il aura fallu 3 autres lettres de rappel de notre consultant pour qu'enfin, après 20 mois d'attente, notre adhérente reçoive une lettre d'excuses du service réclamations de son assureur.

A titre de dédommagement, celui-ci a accepté de lui accorder deux mois de gratuité sur ses cotisations d'assurance santé de l'année 2013. Par lettre du 6 août 2013, Mme P... nous a chaleureusement remerciés pour notre aide et le résultat obtenu.

## Rappel :

Dans les rapports entre l'assuré et l'assureur, découlant du contrat qui les lie, la prescription est fixée à deux ans. Ce délai joue à l'égard des deux parties. Si le créancier, assureur ou assuré, n'a pas agi pendant deux ans pour inviter et au besoin contraindre le débiteur de l'obligation de s'exécuter, il ne peut plus le faire. ■

Jean-Noël PITOT, consultant

## Bon de commande non conforme

En avril 2013, M. B..., a été démarché par une société pour réaliser l'isolation de la toiture de son habitation.

Lors de ce démarchage, notre adhérent a signé un bon de commande à son domicile et en présence du professionnel. Il s'avérait qu'au moment de la signature du contrat en question, M. B... était en état de grande fatigue et donc peu conscient de l'engagement qu'il prenait pour un montant de 6 525 €. Le délai de rétractation de 7 jours prévu dans ce cas étant dépassé, M. B... a fait appel à notre association pour obtenir aide et conseil et tenter de se délier de son engagement.

Nous avons remarqué que le bon de commande signé ne respectait pas les conditions requises par la réglementation sur le démarchage prévue par le code de la consommation. Notre consultante a demandé à la société l'annulation du contrat et le remboursement de l'acompte d'un montant de 1 957 €.

Notre adhérent a obtenu gain de cause.



## Commentaire :

Sans l'irrégularité décelée par notre association dans la rédaction du bon de commande, notre adhérent se trouvait engagé par sa signature.

**La réglementation du démarchage à domicile prévoit bien un délai de rétractation de 7 jours à compter de la signature de la commande (article L.121-25 du Code de la consommation). Mais passé ce délai, le contrat devient ferme et définitif et son exécution peut être exigée par le professionnel.**

Pour éviter tout litige, il est impératif de respecter ce délai légal de rétractation. ■

Virginie ROBIDOU, juriste stagiaire

## Litiges liés aux énergies renouvelables dans le cadre du démarchage : la liste n'en finit pas de s'allonger !

Vous aurez pu le lire dans l'article précédent, un bon de commande vous engage. Dans le cadre du démarchage à domicile, un commercial peu scrupuleux mais très persuasif arrive à faire signer à des consommateurs trop crédules des documents qui hélas vont les engager pour des sommes souvent très importantes. C'est le cas dans nombre de litiges liés à la vente de produits « d'énergies renouvelables » par démarchage, c'est-à-dire lorsque le vendeur vous fait signer à votre domicile ces documents.

Certains adhérents se retrouvent ainsi avec un achat, assorti d'un crédit qu'ils ne pensaient pas avoir signé. Ou bien, une fois ces documents remplis trop précipitamment le consommateur réagit qu'il vient de s'endetter de sommes importantes pour un produit qui risque de ne jamais être rentable.

Nos litiges le confirment régulièrement, la rentabilité de ces produits n'est souvent pas au rendez-vous.

A cela s'ajoutent les problèmes de mauvais matériel, de défectuosité, d'installations non conformes.

Hélas, quand il s'agit de se retourner contre le professionnel, celui-ci est de plus en plus souvent, déjà dans une situation qui ne permet pas d'obtenir réparation. Les liquidations judiciaires se multiplient.

Donc, nous le répétons, soyez vigilant, ne signez pas en présence du vendeur, prenez le temps de la réflexion. Venez prendre conseil auprès de notre association. ■

Evelyne GAUBERT, Présidente



Extrait du mensuel « Que Choisir » N°517 de septembre



Union Fédérale des Consommateurs

QUE CHOISIR

### Notre siège du Mans

21 rue Besnier  
72000 Le Mans

Téléphone : 02 43 85 88 91

Télécopie : 02 43 85 93 05

contact@sarthe.ufcquechoisir.fr

Site web :

http://www.ufc-quechoisir-sarthe.fr

### ACCUEIL

du lundi au vendredi

9 h 00 - 12 h 00 et 14 h 00 - 17 h 30

(17 h 00 le vendredi)

### Nos 3 antennes

#### La Flèche

jeudi de 14 h 00 à 17 h 00

3 rue Saint-Thomas

72200 La Flèche

02 43 45 75 39

antennelafleche@sfr.fr

#### Sablé-sur-Sarthe

vendredi 14 h 00 à 17 h 00

25 bis rue Pasteur

lundi 18 h 00 à 20 h 00

19 rue de Sarthe

72300 Sablé-sur-Sarthe

#### Mamers

vendredi de 14 h 00 à 17 h 30

Mairie - Place de la République

Salle des Permanences n° 4

72600 Mamers

07 86 81 87 52

Bientôt une nouvelle apparence pour le site de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe sur :

http://www.ufc-quechoisir-sarthe.fr



Adresse :

Empty box for address entry.

Dispensé de timbrage. 72 LE MANS CTC  
Distribué par la poste.  
Déposé le 19 septembre 2013



### Rejoignez l'Association UFC-Que choisir de la Sarthe en adhérant

NOM ..... PRENOM .....

ADRESSE .....

CODE POSTAL ..... VILLE .....

Adresse mél : .....

Adhésion et abonnement au bulletin 37 €  
Adhésion seule 34 €  
Abonnement annuel au bulletin 3 €  
Membres bienfaiteurs à partir de 50 €  
(avec bulletin)