



Scandale Nestlé Waters

L'UFC-Que Choisir lance une offensive judiciaire

Lire notre article en page : 4



Le consommateur Franc-Comtois

Besançon-Montbéliard-Belfort, Dole, Vesoul

N° 54 JUILLET 2025

SOMMAIRE

2 - Actualités

3 - Loi DUPLOMB régression...

4 - 5 Scandale Nestlé Waters

6 - Rénovation énergétique

7 - CANAL+

8 - Substances indésirables

9-10 Litiges résolus

11- Notre AL dans le rétro



ÉDITO par Monique Bisson

En ce milieu d'année 2025 les préoccupations de l'UFC que Choisir sont nombreuses. Localement nous avons participé aux manifestations contre la loi Duplomb qui est une gifle aux consommateurs, donnant un permis de polluer. Est-ce qu'à l'affirmation « on n'a rien pour remplacer » on doit répondre par cette loi qui ne tient aucun compte des données de santé ?

Acheter de l'eau ayant subi des traitements illicites en permettant à une société de s'enrichir, est-ce grave pour ceux qui savaient ? C'est tout de même une eau payée 200 fois plus chère que celle du robinet ! L'UFC Que Choisir demande le retrait du marché de ces eaux ainsi que le rappel des produits déjà commercialisés.

Une troisième interrogation concerne les OGM. Le texte supprime de nombreuses dispositions pourtant essentielles, avec des impacts sanitaires et environnementaux qui ne seront plus maîtrisables.

Pour ces combats, nous pouvons d'autant plus être entendus que nous serons nombreux à les mener.

Les congés sont là. Nous vous souhaitons un bel été.

Directrice de la publication : Monique Bisson

Reproduction et utilisation des articles parus soumises à l'accord de l'UFC

Que Choisir du Doubs-T.Belfort 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir

Site internet : <https://25-90.ufcquechoisir.fr/>



UFC-QUE CHOISIR DU DOUBS - T.BELFORT

« Votre association de défense des consommateurs »

Notre AG UFC-Que choisir Doubs-T.Belfort a eu lieu le Jeudi 03 Avril 2025. Une conférence donnée par l'ADIL sur les droits et obligations des locataires et bailleurs ainsi que des informations sur le dispositif Bail Renov ont été fort appréciées et ont suscité de nombreuses questions. Un pot de l'amitié a conclu cette réunion.

Le CA s'est réuni le 08 avril 2025. A été reconduit notre Président Patrick FONGAUFIER. Nous avons accueilli au CA un nouveau bénévole Guy SCHERRER. Le bureau reste inchangé.



Vu dans la presse

L'EST
Républicain

Santé

Pour Nestlé Waters, le début des ennuis judiciaires

Plusieurs plaintes ont été déposées par l'UFC-Que Choisir dans l'affaire des eaux minérales Nestlé. L'association de consommateurs dénonce des faits pouvant s'apparenter à des « pratiques commerciales trompeuses ».



Vittel, comme Perrier et Contrex, appartient au groupe suisse Nestlé Waters. Photo d'illustration Sipa/M. Allili

L'UFC-Que Choisir a annoncé mardi lancer plusieurs actions en justice face à ce qu'elle qualifie de « scandale » des eaux minérales Nestlé et d'« immobilisme » des pouvoirs publics.

Début 2024, la presse a révélé l'utilisation ces dernières années de traitements interdits (ultraviolets, charbon actif) sur des sites d'embouteillage de Nestlé Waters pour, selon la filiale du groupe suisse qui rassemble les marques Vittel, Perrier et Contrex, « assurer la sécurité sanitaire ». Or une eau minérale naturelle ne peut faire l'objet d'aucune désinfection ou traitement de nature à modifier ses caractéristiques.

L'UFC-Que Choisir a ainsi indiqué avoir porté plainte au pénal contre Nestlé Waters pour « des faits susceptibles de constituer des pratiques commerciales trompeuses, falsifications aggravées et tromperies aggravées ». Une procédure judiciaire est déjà en cours à Paris après des plaintes d'associations de défense des consommateurs pour « tromperie » visant Nestlé Waters et son concurrent Sources Alma (marques Cristaline, St-Yorre, Vichy Célestins...).

L'association de consommateurs a également déposé plainte auprès de la Cour de justice de la République con-

tre l'actuelle ministre de la Transition écologique et ancienne ministre déléguée à l'Industrie Agnès Pannier-Runacher, et d'autres anciens ministres « afin que le rôle de l'État soit pleinement analysé », explique l'UFC-Que Choisir.

Vers des retraits de bouteilles Perrier ?

Mi-mai, le rapport d'une commission d'enquête sénatoriale a estimé que ces traitements ont fait l'objet d'une « dissimulation par l'État ».

L'UFC-Que Choisir affirme par ailleurs avoir saisi le tribunal judiciaire de Nanterre via un référé d'heure à heure, procédure accélérée qui permet d'assigner quelqu'un à comparaître dans un délai très bref, afin d'obtenir des mesures provisoires « de retraits du marché et de rappel de produits », « d'interdiction de commercialisation » concernant ces eaux Perrier présentées comme « minérales naturelles ». L'audience est prévue au début du mois de juillet.

L'AG Fédérale a eu lieu les 23, 24 et 25 mai 2025. A LOUAN Notre AL était représentée par Marie-Christine R, Annick DS. De nombreux ateliers ont été réalisés durant ces deux journées.



Une mobilisation citoyenne a eu lieu devant le site de l'ARS le Lundi 2 juin contre la Loi Duplomb. Notre AL était représentée.

[Lire notre article en page 4](#)



orange

On vous informe

Notre bénévole Daniel R a participé à la réunion « associations de consommateurs Bourgogne et Franche-Comté 2025 » Orange le 29/04/2025.

- Coup de pouce Internet est sans engagement à 15,99€ qui comprend un accès Internet-TV-Téléphone fixe, un ordinateur portable reconditionné à 169€ payable en 3 ou 4 mensualités et un accompagnement au numérique.

A noter : cette offre sociale internet, est réservée aux personnes ayant un quotient familial CAF ou MSA inférieur ou égal à 700€ et aux bénéficiaires de l'ASPA.

- Possibilité d'avoir un téléphone fixe uniquement sans avoir à installer la fibre.

LE PROJET DE LOI DUPLOMB : UNE REGRESSION PROFONDE DE NOTRE SANTE ET DE NOTRE ENVIRONNEMENT



Le 2 juin 2025, l'UFC-Que Choisir s'est jointe à d'autres associations, à Besançon devant l'ARS, afin de montrer son opposition à la proposition de loi initiée par le Sénateur Duplomb.

Ce projet de loi porte atteinte à toutes les avancées en matière de protection de la santé humaine et de l'environnement obtenues depuis 10 ans et propose :

- La réautorisation par dérogation de la mise sur le marché de certaines **substances néonicotinoïdes**

dont l'acétamipride, interdit en France depuis 2018, ceci au mépris de ses effets avérés sur la santé humaine et sur les insectes pollinisateurs.

- La création d'un conseil d'orientation pour la protection des cultures qui pourra prioriser le travail sur les autorisations de mise sur le marché de l'ANSES en fonction des attentes des filières (et non des priorité de santé publique). Selon les médecins et scientifiques, **cela remettrait en cause la place de l'expertise scientifique et entraînerait un affaiblissement du rôle de l'ANSES.**

- Des **changements de normes en matière de construction de bâtiments d'élevage**, le tout sans autorisation d'urbanisme ni enquête publique préalable. Il serait ainsi possible, par exemple, de passer d'un élevage de 40 000 volailles à 85 000 volailles.

- Une politique de **stockage massif de l'eau pour l'agriculture irriguée.**

L'agriculture intensive est la première consommatrice d'eau et responsable de la pollution aux nitrates et aux pesticides.

Cette proposition se ferait au détriment du bon fonctionnement des milieux naturels, alors que plus d'un tiers de la France souffre d'une déficit quantitatif en eau.

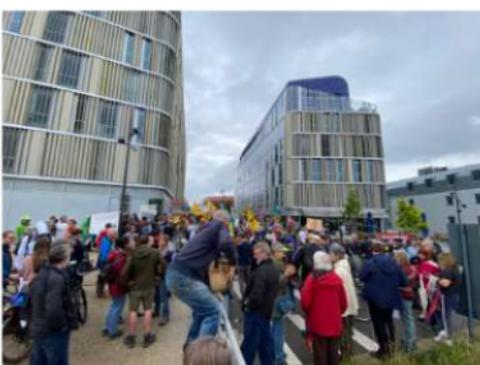
- **La protection des zones humides**, nécessaires au maintien de la biodiversité, à la gestion des inondations et des sécheresses, **serait minorée** dans les documents d'urbanisme.

- **La suppression de l'interdiction de promotions et rabais sur la vente de pesticides en France**, en vigueur depuis 2018. Cette mesure était pourtant une mesure phare du Grenelle de l'environnement visant à diviser par deux l'usage des pesticides.

Il est à noter que la France est le 2ème plus gros consommateur de pesticides et le second pays qui autorise le plus de pesticides en Europe.

Toutes ces mesures ne vont pas dans le sens de la protection de la santé des Français et Françaises et de leur environnement. Ce projet ne va pas non plus dans l'intérêt des agriculteurs alors qu'ils sont victimes du réchauffement climatique et de l'usage intensif des pesticides. La grande majorité d'entre eux est consciente que leurs pratiques doivent évoluer et tendre vers un autre domaine.

Et nous ne sommes pas au bout de nos alertes ! Le 30 juin prochain à Bruxelles, les institutions européennes se réuniront pour le dernier cycle de négociations visant à déréglementer de manière quasi-totale les nouveaux OGM, autorisant leur entrée massive dans notre alimentation à la faveur d'une opacité totale.



Scandale Nestlé Waters

L'UFC-Que Choisir lance une offensive judiciaire

Magazine UFC Que Choisir Publié le 03 juin 2025



Malgré les révélations scandaleuses des derniers jours, aucune mesure n'a été prise contre le géant Nestlé pour garantir, sans délai, la protection des intérêts des consommateurs. Dans ce contexte, l'UFC-Que Choisir agit, d'une part contre Perrier, mais aussi pour que la Justice se prononce sur l'ensemble des responsabilités. Au lendemain du rapport de la commission sénatoriale et compte tenu de la gravité des pratiques dénoncées, l'association engage ainsi trois actions en justice.

L'UFC-Que Choisir demande en urgence des mesures judiciaires de retrait du marché

Les éléments récemment révélés au grand public démontrent que les consommateurs sont, depuis des années, les victimes d'une vaste tromperie qui perdure encore aujourd'hui : les eaux Perrier étiquetées comme « eaux minérales naturelles » ne sont pas naturelles. Nestlé a eu recours, et continue de recourir à ce jour, à des traitements illicites pour cette catégorie d'eau.

Selon le rapport de la Commission d'enquête du Sénat publié le 14 mai dernier, le gain engendré par Nestlé sur le dos des consommateurs au titre du scandale sur ses eaux minérales « naturelles », Perrier

inclus, pourrait dépasser 3 milliards d'euros en 15 ans. Une eau minérale naturelle est, en moyenne, vendue 200 fois plus chère que l'eau du robinet !

Plus inquiétant encore : l'innocuité pour la santé des eaux minérales « naturelles » Perrier commercialisées pourrait ne pas être garantie puisque Nestlé applique toujours à ces eaux pour, selon une des thèses avancées par le groupe lui-même, les rendre propres à la consommation, une microfiltration à 0,2 micron... alors que ce procédé, qui n'est même pas autorisé par la réglementation, serait une fausse

sécurisation de leur qualité.

Face à ces constats d'une extrême gravité, et compte tenu de l'immobilisme persistant des pouvoirs publics au regard de l'enjeu industriel qui ne justifie en aucun cas le sacrifice des intérêts économiques et potentiellement sanitaires des consommateurs, l'UFC-Que Choisir a été autorisée à saisir en urgence, par la voie d'une procédure de référé « d'heure à heure », le Président du Tribunal judiciaire de Nanterre pour que soient ordonnées des mesures provisoires :

- De retrait du marché et de rappel de produits ;
- D'interdiction de commercialisation ;
- Ainsi que la cessation des tromperies déplorées concernant ces eaux Perrier présentées comme « minérales naturelles ».

L'audience est prévue au début du mois de juillet.

En parallèle, l'UFC-Que Choisir saisit la Justice de deux plaintes

Un secrétariat général de la présidence de la République et des ministres en fonction, informés, qui n'agissent pas. Des membres de cabinets ministériels qui "bleussent" des pratiques contraires aux

législations et réglementations européennes et françaises applicables. Un professionnel, Nestlé, accompagné d'un lobbyiste, qui, à grand renfort de « chantage à l'emploi », fait pression tant au

niveau national que local sur les pouvoirs publics. Des autorités de contrôle frappées d'incurie et totalement défailtantes. Des rapports officiels tronqués, voire falsifiés...

suite

Soyons clairs : l'UFC-Que Choisir demande instamment à la Justice de faire toute la lumière sur l'ensemble des volets de ce scandale.

À cette fin, et tout en rappelant que les opérateurs économiques et personnes visés sont présumés innocents, l'Association a déposé deux plaintes :

L'une, auprès du Procureur de la République de Nanterre

- Contre Nestlé Waters, la branche eaux de Nestlé, et ses dirigeants, pour, entre autres, des faits susceptibles de constituer des pratiques commerciales trompeuses, falsifications aggravées et tromperies aggravées ;

- Contre différents acteurs de l'affaire, dont le lobbyiste de Nestlé, différents membres de cabinets ministériels s'étant particulièrement impliqués pour « soutenir » Perrier, ou bien encore de l'ARS Occitanie, afin que leur éventuelle complicité dans cette affaire soit examinée ;

- Contre X, car une série de circonstances soulèvent de sérieuses interrogations au titre des infractions de corruption et de trafic d'influence.

- **L'autre**, devant la Cour de Justice de la République, seule compétente pour juger des délits commis par des membres du Gouvernement en fonction et dans l'exercice de leurs fonctions, afin que le rôle de l'État, et en particulier du pouvoir exécutif, soit pleinement analysé. Cette plainte vise (puisque la Loi applicable impose d'avoir à nommer les potentiels mis en cause) :

Madame Agnès Pannier-Runacher, Ministre déléguée à l'Industrie du 6 juillet 2020 au 20 mai 2022 ;

Monsieur Roland Lescure, Ministre délégué chargé de l'industrie et de l'énergie du 4 juillet 2022 au 20 septembre 2024 ;

Monsieur Aurélien Rousseau, Ministre de la santé et de la prévention du 20 juillet 2023 au 20 décembre 2023 ;

Madame Agnès Firmin-le-Bodo, Ministre déléguée chargée de l'Organisation territoriale et des Professions de santé du 4 juillet 2022 au 20 décembre 2023 puis Ministre de la Santé et de la Prévention du 20 décembre 2023 au 11 janvier 2024.

« Il est inconcevable qu'une eau ne respectant pas les critères des eaux minérales naturelles et posant des questions sanitaires continue en toute impunité à être vendue telle quelle, au détriment de millions de consommateurs et consommatrices. Le respect du droit, la santé publique et la loyauté commerciale ne sont pas des variables d'ajustement susceptibles d'être sacrifiées sur l'autel des intérêts industriels. Le scandale Nestlé Waters a rendez-vous avec la justice », déclare Marie-Amandine Stévenin, Présidente de l'UFC-Que Choisir.

NOTRE SOLUTION

L'application gratuite et 100% indépendante QuelProduit



Scanner, c'est se protéger ! Grâce à vos dons, l'UFC-Que Choisir a développé une nouvelle version de l'application QuelProduit. Gratuite et développée de manière totalement indépendante, l'application permet de scanner et vérifier la composition de plus de 370 000 produits alimentaires, cosmétiques et ménagers mais aussi de découvrir des alternatives plus saines.

→ Je télécharge

Cickez ou recopier ce lien pour plus d'informations

<https://www.quechoisir.org/application-mobile-quelproduit-n84731/>



Rénovation énergétiques : aides, fraudes, litiges... Où en est-on ?

Interview avec notre juriste et  **maCommune.info**
EDITION BESANÇON FC

Publié le 19/06/2025 - 12:00

Mis à jour le 26/06/2025 - 09:46



D'abord totalement suspendue du 1er juillet au 15 septembre, MaPrimeRénov', aide de l'Etat pour mener des travaux de rénovation énergétique, est finalement toujours en vigueur, mais seulement pour des "travaux simples" dits "monogestes". Qu'est-ce que cela signifie ? Et du côté des entreprises, sur quoi les particuliers doivent-ils être vigilants ? Nous faisons le point avec Benjamin Capelli, juriste à Besançon pour l'UFC-Que choisir Doubs - Territoire de Belfort.

"Il ne faut jamais rien signer si la prime n'a pas été accordée", alerte Benjamin Capelli, juriste à l'UFC-Que choisir qui précise que l'Etat n'accorde désormais l'aide financière de "Ma Prime Rénov" uniquement pour des travaux "monogestes".



Qu'est-ce qu'un monogeste ?

"Cela concerne une seule chose. Vous faites soit une isolation extérieure, soit un remplacement de chaudière. Ce n'est pas des travaux combinés", explique le juriste.

Lire cette vidéo avec l'UFC-Que choisir Doubs - Territoire de Belfort en cliquant sur l'image ci-contre

Attention aux entreprises frauduleuses

Le juriste met également en garde face aux entreprises frauduleuses, très souvent issues de démarchages. "Le démarchage par téléphone pour ce type de travaux est strictement interdit", précise-t-il. Benjamin Capelli traite actuellement des dossiers de particuliers ayant fait intervenir des entreprises qui ont contourné le système en gonflant leur prix d'intervention et en bénéficiant ensuite de la prime de l'Etat.

Le tout en promettant un reste à charge de zéro pour le particulier (alors que le reste à charge est fixé à 10 %). Le tout avec une "attestation de prise en charge". D'ailleurs, le particulier a très souvent une installation des plus douteuses. C'est le cas d'une personne dans la région qui a une chaudière défectueuse depuis un an, explique l'UFC-Que Choisir.

Autre point qui revient souvent dans les dossiers de l'association : une aide promise par l'entreprise frauduleuse sur la TVA. Cette dernière est indiquée "récupération de TVA". Attention, cette indication est frauduleuse.

"Il vaut mieux directement contacter des entreprises locales pour effectuer ses travaux", conseille le juriste.

L'UFC-Que choisir Doubs - Territoire de Belfort a eu une cinquantaine de dossiers ayant été victimes d'une fraude en un an. Les principaux secteurs concernent : les pompes à chaleur ou chaudière, les panneaux photovoltaïques et l'isolation extérieure ou des combles.

"On prend les devis, on ne les signe pas, on dépose sa demande. On voit si c'est accepté ou pas et ensuite, on lance les travaux. Il ne vaut mieux ne pas signer les devis avant d'avoir l'accord des primes", précise Benjamin Capelli.

**Action de groupe sur les modifications tarifaires de Canal+ de 2018 :
L'UFC- Que Choisir et Canal+ parviennent à un accord**

Dans le cadre de l'action de groupe lancée en avril 2021 par l'UFC-Que Choisir contre les modifications tarifaires de certaines offres de Canal+, mises en place en 2018, l'UFC-Que Choisir et Canal+, dans une démarche amiable constructive, sont parvenues à un accord visant à dédommager les abonnés concernés.

Cet accord, soldant le différend entre l'association et Canal+ autour des modalités d'information des clients visés et d'acceptation par ces derniers d'une nouvelle formule d'abonnement moyennant une augmentation du prix de l'offre de 2 à 5 euros par mois en 2018, prévoit une indemnisation forfaitaire individuelle globale comprise entre 20 et 75 euros selon le statut des personnes concernées.

La démarche à suivre pour les consommateurs éligibles se veut rapide, simple et sans surcoût.

Les consommateurs éligibles seront invités à manifester leur accord auprès de Canal+ pour percevoir l'indemnisation convenue.

Deux situations possibles :

*** Pour les consommateurs toujours abonnés et les anciens clients ayant résilié leur abonnement** avec une prise d'effet avant le 31/05/2025 (inclus), Canal+ leur adressera directement, sous quinzaine, soit par email, soit par courrier postal (si aucune adresse email valide n'est connue), un formulaire spécifique. Les consommateurs intéressés devront retourner ce formulaire, selon les cas, soit directement par email soit par courrier grâce à l'enveloppe T fournie, après l'avoir complété.

- **Pour les abonnés encore actifs** : de leur numéro d'abonné, de leur nom et de leur prénom (étant précisé que l'acceptation de cette indemnisation ne remettra aucunement en cause le bénéfice des conditions et modalités de leur offre/abonnement en cours).

- **Pour les clients déjà résiliés** : de leur ancien numéro d'abonné, de leur nom, de leur prénom, l'une au moins des coordonnées de contact présentes sur leur ancien contrat (adresse postale et/ou téléphone fixe et/ou portable et/ou adresse email) ainsi que de leur adresse postale personnelle actuelle.

• **Pour les consommateurs ayant résilié leur abonnement avec une prise d'effet avant le 31/05/2020**, ils seront invités à prendre contact directement auprès de Canal+ par, au choix, l'envoi d'un email à l'adresse dédiée servicesclients@canal-plus.com ou d'un courrier postal à l'adresse suivante Service Clients CANAL+/CANALSAT, Autorisation 40948, 95059 CERGY PONTOISE CEDEX. Cette communication devra préciser leur ancien numéro d'abonné, leur nom, leur prénom et leur adresse postale actuelle. Devra également être joint à cet email, afin de pouvoir justifier de l'éligibilité aux termes de l'accord : la copie de n'importe quelle communication de gestion (email ou courrier postal) reçue de la part de Canal+ entre 2018 et le 31/05/2020 et contenant ce numéro d'abonné, ou un extrait de relevé bancaire émis sur la même période et affichant un

prélèvement de Canal+ du nouveau montant modifié de l'abonnement alors encore en cours.

En toutes hypothèses, un accusé réception sera adressé au consommateur (soit par email, soit par courrier postal) afin de l'informer du traitement de sa demande et des suites réservées à celle-ci.

Les demandes d'indemnisation devront être retournées ou réalisées au plus tard avant le 31/12/2025 23h59 inclus.

- Pour les consommateurs encore abonnés actifs, ce dédommagement prendra la forme d'un avoir appliqué, dans les meilleurs délais, et à hauteur du montant de l'indemnité due, sur l'une de leurs prochaines factures.

- Pour les clients ayant résilié leur abonnement, Canal+ adressera, directement par voie postale, dans les meilleurs délais également, et en tout état de cause sous 6 mois maximum à compter de la réception de la demande d'indemnisation, un chèque du montant correspondant de l'indemnité due.

L'UFC-Que Choisir et Canal+ se félicitent de cet accord qui aboutit à une solution effective satisfaisante, plus rapide qu'une décision judiciaire, étant entendu que cet accord a été validé par le juge dans le cadre de la procédure de l'action de groupe, garantissant ainsi que l'intérêt des consommateurs concernés a été préservé.

Les substances toxiques dans les produits cosmétiques et ménagers

Emission RCF Enregistrement du 30 mai 2025 Oriane SIGNE

Les produits cosmétiques et ménagers sont omniprésents. Gels douche, crèmes hydratantes, shampoings, détergents, désinfectants, adoucissants... Ces produits sont censés améliorer notre hygiène, notre confort ou encore la propreté de notre environnement. Pourtant, de nombreuses études révèlent qu'ils contiennent des substances chimiques préoccupantes, parfois dangereuses pour la santé et l'environnement. Ces découvertes ont conduit des associations comme l'UFC-Que Choisir à tirer la sonnette d'alarme. **Des substances indésirables dans des produits du quotidien.**

La recherche scientifique démontre que bon nombre de produits cosmétiques et ménagers contiennent des ingrédients nocifs : **perturbateurs endocriniens, allergènes, conservateurs sensibilisants, ou encore composés cancérigènes.** Une étude publiée dans la revue Environmental Science & Technology a révélé que de nombreux produits d'usage courant libèrent des composés organiques volatils (COV), susceptibles de provoquer des maladies respiratoires et des effets neurologiques.

Les perturbateurs endocriniens, en particulier, suscitent une inquiétude croissante. Ces substances chimiques peuvent interférer avec le système hormonal humain, provoquant des troubles de la reproduction, du développement, ou encore favorisant certains cancers. Parmi eux, on retrouve des parabènes, du triclosan, ou encore des phtalates, souvent présents dans les produits parfumés ou désinfectants.

L'UFC-Que Choisir, association de défense des consommateurs, joue un rôle central dans la dénonciation de ces substances. En mars 2024, elle a publié une nouvelle enquête accablante : près de 44 % des produits ménagers testés contenaient des substances toxiques, et ce sans que cela soit toujours précisé sur l'étiquette.

Les adoucissants pour le linge et les blocs WC figurent parmi les pires élèves. Ils diffusent en continu des produits chimiques dans l'air ambiant, participant à la pollution de l'air intérieur. Contrairement à l'image "fraîcheur et propreté" qu'ils véhiculent, ces produits sont souvent saturés de composés parfumants allergisants ou toxiques pour le système reproductif.

Du côté des cosmétiques, l'association a également révélé en 2023 la présence de substances préoccupantes dans 185 produits de beauté et d'hygiène, y compris dans des marques pourtant réputées comme Vichy, Garnier ou encore L'Oréal. Certains contenaient encore du BHT (un antioxydant soupçonné d'être un perturbateur endocrinien) ou du phenoxyethanol, un conservateur interdit dans les produits pour bébés au Japon.

En Europe, les cosmétiques sont mieux encadrés que

les produits ménagers, Il impose notamment une liste d'ingrédients obligatoire sur les emballages. Toutefois, de nombreuses substances préoccupantes y échappent encore. Quant aux produits ménagers, ils sont régis par le règlement CLP (Classification, Labelling and Packaging), mais celui-ci n'impose pas la mention détaillée des composants sur l'étiquette, sauf pour les allergènes les plus connus. Cela signifie qu'un consommateur peut utiliser un produit dangereux sans en être conscient.

Une avancée est attendue à partir de 2026, avec l'élargissement de la liste des allergènes parfumants devant être étiquetés dans les cosmétiques. Mais cette mesure ne concernera pas les produits ménagers, ce que dénonce vivement l'UFC-Que Choisir, qui milite pour une harmonisation des règles.

Face à la méfiance croissante des consommateurs, les industriels multiplient les mentions rassurantes : "hypoallergénique", "testé dermatologiquement", "naturel" ou encore "sans parabènes". Cependant, beaucoup de ces allégations relèvent du greenwashing, une stratégie marketing qui donne une fausse impression de sécurité ou d'écologie.

Un exemple marquant : certains produits vendus comme "écologiques" ou "pour peaux sensibles" contiennent pourtant des allergènes ou des conservateurs irritants. * **L'UFC-Que Choisir recommande ainsi de ne pas se fier aveuglément à ces mentions et d'utiliser des applications fiables pour décrypter les compositions.**

Heureusement, des outils existent pour aider les consommateurs à faire des choix plus sûrs. A ce titre, l'application gratuite **QuelProduit**, développée par l'UFC-Que Choisir, permet de scanner les codes-barres des produits cosmétiques, ménagers et alimentaires pour en analyser la composition. Elle attribue une note en fonction des substances présentes et alerte sur les risques potentiels. De plus, en cas de produits malsains, l'application QuelProduit grâce à sa base de données étendue et son analyse rigoureuse, propose toujours des alternatives mieux notées.

Conclusion : vers une prise de conscience collective

La question des substances toxiques dans les produits cosmétiques et ménagers au cœur des préoccupations sanitaires et environnementales. Malgré quelques avancées législatives, beaucoup reste à faire pour garantir une transparence totale et une protection efficace des consommateurs. Il appartient à chacun de se renseigner, d'adopter une démarche critique face aux promesses marketing, et de privilégier des produits simples, bien étiquetés, et respectueux de la santé comme de l'environnement.

Litige : Devoir de conseil du vendeur

L'une de nos adhérentes nous a consulté après avoir commandé la livraison et l'installation d'un garage métallique prémonté ainsi que la constitution d'une dalle en béton auprès du Magasin LEROY MERLIN pour un prix d'un peu plus de 5000 €. Comme d'habitude avec cette enseigne les prestations de pose ont été réalisées par un sous-traitant.

Dès la fin des travaux, notre adhérente a constaté des malfaçons et non-conformités et a émis plusieurs réserves telles que des problèmes d'étanchéité, des panneaux abimés et des problèmes de fixation.

Notre adhérente a pris attache avec le SAV de l'enseigne qui lui a demandé de faire intervenir son assurance habitation pour prendre en charge les désordres. Or il n'appartient pas à l'assurance habitation de prendre en charge des désordres qui relèvent de la mauvaise exécution d'un contrat en cours. Malgré le rappel de cette évidence, l'enseigne ne souhaitait pas intervenir et nous avons eu des difficultés pour obtenir les coordonnées de son assureur afin de faire réaliser une expertise.

L'expert mandaté par notre adhérente a mis en évidence, outre les défauts constatés par notre adhérente, que le garage vendu n'était pas compatible avec son lieu d'implantation notamment au regard de sa résistance en cas de poids sur le toit, par exemple, suite à un épisode de neige. L'expert a constaté que le bien était dangereux pour les personnes. L'inadéquation du bien excluait toute reprise des défauts et seul le démontage de l'ouvrage pouvait s'envisager. Il faut rappeler ici que le vendeur doit s'assurer de l'adéquation du bien vendu avec les attentes du consommateur. Dans le même sens, le vendeur professionnel est tenu, avant la vente, d'une obligation de conseil qui lui impose de se renseigner sur les besoins de l'acheteur afin d'être en mesure de l'informer sur l'adéquation entre le bien qui lui est proposé et l'usage qui en est prévu.

Cette obligation n'est pas qu'à la charge du vendeur puisque tout entrepreneur est tenu, avant d'engager les travaux, de renseigner le maître d'ouvrage sur la

faisabilité de ceux-ci et sur l'inutilité d'y procéder si les mesures, extérieures à son domaine de compétence, nécessaires et préalables à leur exécution, ne sont pas prises. Enfin c'est au professionnel de prouver qu'il a respecté son obligation de conseil vis-à-vis du consommateur. Dans tous les cas, si le garage avait pu être utilisé sans risques, le professionnel reste tenu d'une obligation de résultat jusqu'à la fin des travaux et il doit également reprendre les réserves émises lors de la réception dans un délai maximum de 1 an.

Concernant la garantie de parfait achèvement, il est important de toujours exiger du professionnel la rédaction d'un PV de réception à la fin des travaux sur lequel vous devrez mentionner tous les défauts visibles sans quoi il ne sera plus possible de réclamer. De plus il convient d'avoir à l'esprit que le délai de 1 an pour demander la reprise des réserves

C'est au professionnel de prouver qu'il a respecté son obligation de conseil vis à vis du consommateur

est un délai dit de forclusion qui oblige de saisir un juge avant l'expiration de ce délai en cas d'inexécution. Peu importe les démarches entreprises pendant ce délai, elles n'ont aucune incidence sur ce dernier et il faut donc être particulièrement vigilant. En l'espèce, comme

souvent LEROY MERLIN ne souhaite pas assumer ses responsabilités ce qui a grandement allongé les délais pour résoudre ce litige pourtant simple.

Finalement après lui avoir rappelé ses obligations, l'enseigne a rembourser la totalité des sommes versées ainsi que les frais exposés par notre adhérente pour l'expertise. Elle a également dû assumer le coût de la démolition de l'ouvrage. La résistance abusive de l'enseigne aura permis de mettre en évidence la dangerosité de l'ouvrage grâce à l'expertise, mais il est alarmant de constater que ni le vendeur ni l'entreprise qui a posé le garage n'ont pris le soin de vérifier que le bien vendu ne présentait pas de risque pour les personnes.

Il faut donc toujours rester vigilant et demander au besoin l'avis d'autres professionnels pour s'assurer que le projet est réalisable.

Litige : Droit de rétractation et exécution immédiate de la prestation

L'un de nos adhérents nous a contactés après avoir été démarché par la société ECO SERVICES pour lui proposer la vente et la pose d'une isolation, d'une VMC, d'une pompe à chaleur et d'un chauffe-eau thermodynamique pour un peu plus de 51 000 €. Quelques jours après la signature du contrat, notre adhérent a décidé de se rétracter et a envoyé sa demande à la société.

Suite à cette rétractation, la société lui réclamait la somme de 2400 € qui correspondrait au prix d'une prestation : **« Mon accompagnateur Renov' »**.

Bien évidemment notre adhérent contestait devoir cette somme.

Dans le même thème, un autre de nos adhérents avait été démarché pour la pose de panneaux photovoltaïques. Il avait adressé sa demande de rétractation dans les jours suivants, mais à sa grande surprise l'entreprise s'est présentée pour procéder à la pose des panneaux moins de 14 jours après la signature du contrat.

Notre adhérent a refusé, mais l'entreprise l'a menacé de lui faire payer des pénalités importantes et supérieures à ce que prévoyait le contrat et, elle lui a également indiqué qu'il avait signé un document dans lequel il avait renoncé à utiliser son droit de rétractation.

Par ailleurs il apparaît que ce document est un faux qui n'avait pas été signé par notre adhérent. Ce type de contrat incluant à la fois la vente de biens et leur installation doit être considéré comme un contrat de vente concernant le droit de rétractation selon la législation. Dans ce cadre le délai de rétractation débute au jour de la livraison des biens.

L'exercice du droit de rétractation est normalement sans frais pour le consommateur qui ne peut se voir facturer des frais de renvoi des biens que dans certaines situations.

Le Code de la consommation prévoit également la possibilité pour le professionnel de demander le paiement d'une prestation si le consommateur a demandé son exécution avant la fin du délai de rétractation. Cette demande ne fait pas disparaître le droit de rétractation, mais autorise simplement le professionnel à facturer la prestation déjà réalisée. Bien sûr si la prestation a été réalisée entièrement elle sera facturée à 100%.

Il ressort des dispositions du Code, pour qu'une prestation réalisée avant la fin du délai de rétractation soit facturable au consommateur, il est nécessaire :

- d'être dans le cadre d'un contrat de prestation de service.

- et que le consommateur ait accepté de façon expresse la réalisation de la prestation.

Or, en l'espèce le contrat signé avec l'entreprise devait être qualifié de contrat de vente et il n'était donc pas possible de demander son exécution anticipée.

En effet, le but du droit de rétractation en cas de vente est de laisser la possibilité à l'acheteur de pouvoir apprécier le bien après que celui-ci ait été livré. Par ailleurs rien ne démontrait que notre adhérent avait donné son accord exprès pour la réalisation d'une prestation avant la fin de son délai de rétractation. Enfin il apparaissait que le prix de cette prestation n'avait jamais été mentionné sur le devis et notre adhérent ne pouvait donc pas connaître le prix qu'il devrait payer s'il décidait de se rétracter dans le cas où cette prestation avait été réalisée avec son accord.

En analysant les éléments de notre adhérent, nous avons également constaté que la prestation en cause faisait l'objet d'un contrat distinct avec une tierce entreprise et ce contrat ne mentionne aucunement que cette prestation pourrait faire l'objet d'un paiement dans le cas où notre adhérent déciderait de se rétracter.

Dans un premier temps l'entreprise a refusé d'annuler sa demande de paiement, mais suite à une nouvelle réclamation en lui précisant que la facture dont elle demandait le paiement n'était pas au nom de notre adhérent elle a finalement accepté de renoncer à toute demande de paiement.

Le droit de rétractation n'est pas un droit absolu et il n'est pas toujours possible de l'invoquer pour renoncer à un contrat. Toutefois les contrats concernés par le droit de rétraction ne peuvent pas recevoir de commencement d'exécution avant l'arrivée du terme du délai de rétractation, sauf en cas d'accord du consommateur.

À défaut d'accord du consommateur, toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur, qui en supporte tous les risques et ne peut exiger de paiement.

S'agissant des contrats de crédit à la consommation, le commencement d'exécution est exclu, même avec l'accord du consommateur durant les sept premiers jours.

Concernant un contrat de vente le droit de rétractation débute au jour de la livraison des biens

Notre AL dans le rétro



Notre bureau se situait au 14 Rodeo Georges Pompidou à Pontarlier dans une salle prêtée par le département.

classeur et préparait les relances.

La permanence installée à Pontarlier dans une salle prêtée par le département n'a pas donné les résultats escomptés.

L'environnement était déjà pour l'UFC un sujet important. Serge Grass aidé par deux professeurs de la

faculté a présenté des dossiers qui pourraient être, hélas, toujours d'actualité. J'ai retrouvé l'un d'eux, Eric Nicolini à la Réunion et j'ai participé à la création de l'UFC Que Choisir de l'île.

Serge Grass s'est également intéressé aux finances publiques en assurant des formations sur la lecture des budgets et comptes des

L'activité d'une association est directement liée à l'implication de ses bénévoles. Jean Louis Silvrant arrivé en 1999 a pris rapidement un rôle important gérant la comptabilité, les embauches tout en assurant les permanences « banque », son domaine. Il a été d'autant plus précieux que la

Présidente était souvent absente du fait de son élection au CA national. Les CA se passaient dans la grande salle, suivis d'un repas que je préparais et qui pouvaient s'éterniser, sauf quand le concierge venait nous rappeler à l'ordre.

Gestal n'existait pas et c'est Alice Girard qui tenait à jour les fiches des adhérents dans une boîte-

communes, avec un titre provocateur « les collectivités locales vivent au-dessus de nos moyens ».

Qu'en est-t' il aujourd'hui ?

Monique Bisson



UFC - QUE CHOISIR DE FRANCHE-COMTÉ

BESANCON AL 251 (sur rendez-vous)

8 Avenue de Montrapon 25000 Besançon

TEL :03 81 81 23 46

contact@25-90.ufcquechoisir.fr

Mardi , Jeudi de 14 h à 18h

Vendredi de 14 h à 17 h

Samedi de 9h à 12H : (1er Samedi du mois sans rendez-vous)

Fermeure estivale du 22 juillet au 21 août

MONTBELIARD AL 251 (sans rendez-vous)

52 rue de la Beuse aux loups

25000 Montbéliard

TEL : 03 81 94 52 64

Lundi de 9h 30 à 11h30

Mardi de 14h à 16h

contact.montbeliard@25-90.ufcquechoisir.fr

Fermeture estivale : du 9 juillet au 1er septembre

BELFORT AL 251

cité des associations 2 rue JP Melleville

90000 BELFORT

TEL : 03 84 22 10 91

contact.belfort@25-90.ufcquechoisir.fr

Lundi de 14h à 17h (semaines impaires avec la présence du juriste) hors vacances d'été

Tous les Jedis de 14h à 17h hors vacances scolaires

Fermeture estivale du 3 juillet au 4 septembre

DOLE AL 391

27 rue de la Sous-Préfecture

39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

contact@jura.ufcquechoisir.fr

Permanences : 3A Avenue Aristide Briand - La Visitation
salle N° 3

**Le Lundi de 17h à 19h ou tous les jours sur RDV à la
Maison des Services de Tavaux**

VESOUL AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX

TEL : 03 84 76 36 71

contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr

**Contact uniquement sur rendez-vous par
message sur répondeur au N° 03 84 76 36 71**

(Réponse sous 48H)

Nos rendez-vous radios:

**Retrouvez les dates et heures d'émissions sur notre
page facebook**

**Retrouvez les postcast de certaines émissions sur notre
site internet**

*Pour consulter notre site internet
ou notre page facebook
Cliquer ou copier le lien ci-dessous*

**<https://25-90.ufcquechoisir.fr/>
facebook.com/Ufcquechoisir25.90**



Emission



Intervention en direct de Benjamin notre juriste



Emission



**Emission Consom'acteur diffusée chaque mercredi à
13h10 et rediffusée à 18h20**



Emission

**Radio Campus maintenant, c'est le dernier Jeudi du
mois (sauf en décembre) et intervention vers 13h**