

PROTÉGEZ-VOUS BIEN DU SOLEIL

Avec l'été vient l'ensoleillement. Bien que les températures restent encore clémentes, il ne faut pas sous-estimer notre exposition au soleil et se protéger avec des crèmes solaires. Cependant l'offre est grande et il est difficile de choisir.

Pour les peaux claires, très claires, ou sensibles, Facteur de Protection Solaire (SPF) 50 ou 50+ est conseillé par les dermatologues. Pour rappel, aucune crème n'offre un « écran total » face aux rayons du soleil. Ce terme ne doit plus être utilisé par les industriels depuis 2007.

Deux chercheuses en pharmacie de l'université de Nantes, Laurence Coiffard et Céline Couteau, ont testé de nombreuses références de crèmes solaires et elles alertent sur des crèmes protectrices indice 50 et 50+ qui ne tiennent pas leurs promesses, même pour les produits destinés aux enfants.

Elles recommandent d'éviter les crèmes solaires avec filtres minéraux (oxyde de zinc, oxyde de titane) qui ne sont pas des barrières suffisamment efficaces pour atteindre un SPF 50. Elles conseillent également de choisir une crème sans alcool. L'alcool favorise la pénétration des filtres à travers la peau, et les ingrédients composant le filtre, pas forcément bons pour la santé, risquent de circuler dans le sang...

Chaque année, entre 141 200 et 243 500 cancers de la peau sont diagnostiqués en France, dont 85 % sont liés à une exposition excessive aux rayonnements UV surtout depuis l'enfance. La meilleure protection, surtout pour les enfants, est de s'exposer le moins possible aux UV.

Vous pouvez retrouver les tests des produits sur le site <https://www.regard-sur-les-cosmetiques.fr/>
Les expertes indiquent A-Derma, Bariésun et Bioderma, comme formules efficaces et sans alcool !



Au sommaire dans les Feuilles de Chou de ce mois

VOS DROITS

NE DONNEZ JAMAIS VOS DONNÉES PERSONNELLES.....	2
TÉLÉPHONIE ET ACCÈS INTERNET : DROITS, OBLIGATIONS ET RECOURS.....	3

SANTÉ

LA CARTE VITALE ARRIVE SUR NOS SMARTPHONES.....	4
---	---

CONSOMMATION

QU'EST CE QUI A CHANGÉ AU 1ER JUILLET ?	6
---	---

VACANCES

CET ÉTÉ, SEREZ-VOUS DES SLOW TOURISTES ?.....	7
MODE VACANCES DES RÉFRIGÉRATEURS : UNE FONCTION MÉCONNUE.....	7

COUP DE GUEULE

OBsolescence programmée : J'AI UN DOUTE !.....	8
--	---

Vos droits

NE DONNEZ JAMAIS VOS DONNÉES PERSONNELLES

Ce conseil en forme d'injonction a servi de support à la récente campagne de sensibilisation (messages radio, pages dans la presse...) lancée par le ministère de l'Économie et des Finances, la Banque de France, la Fédération bancaire française recommandant de ne jamais communiquer codes, mots de passe et identifiants bancaires à qui que ce soit. Exemple concret : les attaques aux moyens de paiement.



Dans la majorité des cas, les fraudeurs s'attaquent aux moyens de paiement en usurpant le numéro de téléphone de la personne. Ensuite, ils se font passer pour des tiers de confiance afin d'obtenir les données de sécurité. Ne reculant devant rien, certains vont même jusqu'à reproduire la voix du banquier avec des outils d'intelligence artificielle.

Quelques précautions à prendre :

- ne jamais donner suite aux liens ou numéros de téléphone présents dans un message lorsque on n'est pas certain de l'identité de l'expéditeur,
- ne jamais confier sa carte bancaire ou tout autre instrument de paiement à qui que ce soit (un proche, un coursier...), utiliser la solution d'authentification forte la plus sûre (application bancaire sur smartphone, clé USB, montre connectée...),
- ne pas conserver les données de sécurité sur un support physique (carnet, post-it...) ou informatique (disque dur, messagerie électronique, fichier présent sur un ordinateur portable...),
- signaler rapidement au [numéro de téléphone 33700](tel:33700) les SMS qui semblent de nature frauduleuse.

Des informations très utiles :

- votre conseiller bancaire ne vous demandera jamais un code, un mot de passe ou un identifiant, ni d'effectuer ou de valider une opération financière,
- un agent de votre banque ne viendra pas chez vous pour récupérer votre carte bancaire ou pour mettre en sécurité votre argent ou vos bijoux,
- la Banque de France ne vous demandera jamais vos coordonnées bancaires, vos informations personnelles ou l'annulation d'une opération bancaire,
- l'administration fiscale ne vous adressera en aucune manière une invitation à remplir un formulaire en ligne pour obtenir un remboursement sans vous connecter à votre espace personnalisé. Elle ne vous enverra pas non plus de SMS au sujet d'une amende impayée.

Que faire si on a été victime d'une fraude bancaire ?

Essayer de fournir aux forces de l'ordre ou à sa banque toutes les informations concernant la fraude notamment :

- les procédés techniques ou manipulatoires auxquels, selon vous, le fraudeur a eu recours,
- la carte bancaire ou tout autre instrument de paiement que vous avez utilisé,
- les messages ou appels reçus vous paraissant frauduleux,
- les actions que vous avez entreprises une fois la fraude découverte (blocage de votre carte bancaire, recours à la [démarche Perceval](#) pour signaler une fraude à la carte bancaire, utilisation du [dispositif Thésée](#) de plainte en ligne pour les arnaques sur internet.

À savoir :

Si on est victime d'une fraude, la banque ne peut pas exiger un dépôt de plainte de votre part comme préalable à l'analyse de votre demande de remboursement

TÉLÉPHONIE ET ACCÈS INTERNET : DROITS, OBLIGATIONS ET RECOURS

Votre abonnement téléphonique ou votre accès à internet ne fonctionne pas. Votre abonnement à la fibre n'est pas mis en œuvre dans les délais... L'INC publie une série de fiches pratiques et les recours possibles à l'encontre des opérateurs, des modèles de lettres types avant de résilier le contrat ou de déposer une réclamation auprès de votre opérateur.



Action préventive au moment de souscrire à un abonnement

Avant de conclure un contrat, vous devez vous assurer qu'il contient toutes les informations nécessaires pour répondre à vos demandes et besoins. Ces informations, qui doivent vous être remises avant votre engagement, vous sont utiles pour choisir votre abonnement, votre appareil... ou pour gérer vos réclamations.

Pannes et mauvais fonctionnement

Le mobile que vous venez d'acheter auprès de votre opérateur tombe en panne. L'opérateur, en sa qualité de vendeur, doit garantir un produit conforme à la description qu'il vous en a donné et sans défaut caché pendant une durée de 2 ans ([article L. 217-3 du code de la consommation](#)). Vous pouvez donc actionner la **garantie légale de conformité** dans un délai de deux ans à compter du jour où vous avez pris physiquement possession du téléphone ([article L. 217-5 dudit code](#)).

Vous avez souscrit une offre triple play, comportant téléphone mobile, connexion Internet et télévision. Un problème technique surgit au moment de la mise en service ou en cours de contrat (déconnexions intempestives, débit lent, grésillement sur la ligne, etc.) Quel que soit le problème technique rencontré, et s'il perdure après vous être assuré que cela ne provenait pas de votre équipement, de votre installation (un câble débranché...) ou de votre utilisation du réseau, contactez le service clients de votre opérateur.

L'opérateur a une **obligation de résultat**. Il doit assurer le bon fonctionnement des services, même si l'impossibilité technique relève d'un autre intervenant tel que l'opérateur historique (Orange). Il ne peut s'exonérer qu'en raison d'un cas de force majeure.

Sans connexion pendant plusieurs jours, vous souhaitez obtenir une compensation. Lorsque le service est défaillant, vous pouvez demander à bénéficier des formules de compensation ou d'indemnisation qui doivent être prévues par votre contrat.

Gestion du forfait et des options

Vous souhaitez changer d'option ou de forfait. La plupart des contrats comportent une période minimale d'engagement. C'est la date de souscription du dernier **forfait** qui détermine votre ancienneté.

Le prix de votre abonnement augmente. L'opérateur vous informe que le tarif de votre abonnement va augmenter. Si votre contrat comporte une période d'engagement minimale, l'augmentation sera notifiée à la fin de cette période. Elle peut aussi intervenir en cours de contrat. Celui-ci doit alors comporter une clause du type « *les tarifs sont susceptibles d'évoluer* » et une clause selon laquelle vous avez la possibilité de résilier si vous n'acceptez pas le nouveau tarif ([article L. 224-33 du code de la consommation](#)). L'opérateur doit vous **notifier le changement de tarif un mois auparavant par écrit ou sur un autre support durable**. Il doit préciser que si vous n'acceptez pas cette modification, vous pourrez résilier le contrat sans pénalité ni dédommagement, pendant les quatre premiers mois suivant la notification.

Résiliation

Il est très important de lire attentivement les conditions de la résiliation au moment de la souscription : période d'engagement, délai de préavis, frais de résiliation, etc.

Cela dépend également, des raisons pour lesquelles vous voulez résilier : bénéficier d'une offre plus intéressante, résilier pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, etc.

Retrouvez les fiches techniques et les lettres-types pour vous adresser à votre fournisseur :

🔗 <https://www.inc-conso.fr/content/tout-savoir-sur-votre-contrat-de-telephone-mobile-droits-et-recours>

Santé

LA CARTE VITALE ARRIVE SUR NOS SMARTPHONES

Après le permis de conduire et la carte d'identité, c'est au tour de la carte vitale de se faire une place sur nos smartphones. Toujours en test, la numérisation de la carte s'étend progressivement à de nouveaux départements.

L'expérimentation a débuté en juillet 2023 dans 8 départements et ce sont désormais 23 départements qui sont éligibles. Des millions de Français et de Françaises peuvent utiliser l'application carte Vitale sur leurs smartphones plutôt que de tendre leur traditionnelle carte à puce chez le médecin.

Quels sont les départements actuellement éligibles ?

Les habitants et habitantes des départements suivants peuvent dès maintenant dématérialiser leurs cartes : Ain (01), Allier (03), Alpes-de-Haute-Provence (04), Alpes-Maritimes (06), Ardèche (07), Bas-Rhin (67), Bouches-du-Rhône (13), Cantal (15), Drome (26), Hautes-Alpes (05), Haute-Loire (43), Haute-Savoie (74), Isère (38), Loire (42), Loire-Atlantique (44), Puy-de-Dôme (63), Rhône (69), Saône-et-Loire (71), Sarthe (72), Savoie (73), Seine-Maritime (76), Var (83), Vaucluse (84).

Le déploiement de l'application devrait continuer progressivement cette année avant de couvrir tout le territoire national d'ici 2026. L'assurance maladie communique auprès des assurés concernés lorsque le dispositif est disponible dans leur département.

Quels critères pour en profiter ?

Pour numériser sa carte vitale, rien de bien sorcier, mais il faut tout de même répondre à certains critères, à savoir :

- Être affilié à une caisse de l'assurance maladie, MSA ou MGEN dans un département concerné
- Disposer d'un compte sur le site de son organisme
- Posséder une pièce d'identité à jour (carte d'identité, passeport, titre de séjour)
- Disposer d'un smartphone avec Android 7 ou iOS 12 minimum

Comment numériser sa carte vitale ?

Il suffit ensuite de :

- Télécharger l'appli depuis le Play Store ou l'App Store
- Suivre les consignes affichées à l'écran par l'appli
- Scanner sa carte vitale physique (ou saisir son numéro de sécurité sociale à la main)
- Saisir son adresse mail
- Scanner sa pièce d'identité
- Scanner son visage
- Choisir un code secret

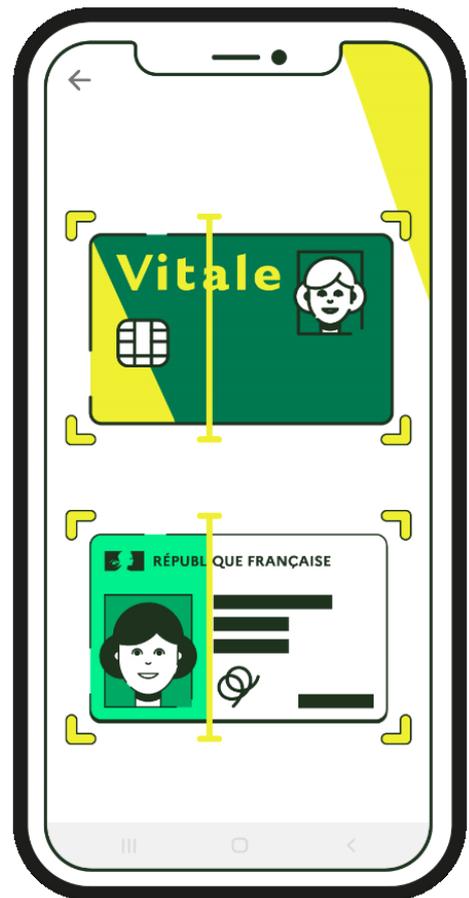
Si tout est en ordre, vous devriez recevoir un mail au maximum 48 h après la demande pour finaliser l'activation de l'application.

Ne vous débarrassez pas de la carte plastique

Une fois toutes ces étapes passées, l'application peut être utilisée de la même manière qu'une carte plastique classique chez son médecin. Attention tout de même : tous les professionnels ne sont pas encore équipés correctement pour pouvoir lire l'appli carte Vitale. Il est donc conseillé de toujours garder sa carte Vitale sur soi pour le moment.

Pour en savoir plus sur le traitement des données personnelles et les conditions d'utilisation de la carte dématérialisée, vous pouvez consulter le site officiel :

<https://applicartevitale.fr/>



Consommation

QU'EST CE QUI A CHANGÉ AU 1^{ER} JUILLET ?

Voici une série de mesures qui vont avoir un impact sur le quotidien des Français à partir du 1er juillet.

Le prix du gaz en hausse

La facture de gaz va s'alourdir avec une hausse de 11,7 % par rapport à juin. Le prix moyen sera de 131,59 euros/MWh pour la partie cuisson et eau chaude et de 102,61 euros/MWh TTC pour le chauffage. Cette augmentation est due à la revalorisation du tarif des réseaux de redistribution, l'évolution des cours et la baisse d'abonnés entre lesquels il faut répartir les coûts des réseaux d'acheminement.

Revalorisation de l'assurance chômage

Les allocations d'assurance chômage vont être revalorisées de 1,2 % le 1er juillet, a indiqué l'Unédic. Cette mesure concernerait environ 2 millions de demandeurs d'emploi indemnisés sur environ 2,7 millions au total.

Impôt : le service de correction de la déclaration en ligne ouvre

Si vous avez fait un oubli ou une erreur en déclarant vos impôts, dès le 31 juillet prochain, vous aurez la possibilité de modifier des éléments déclarés sur les revenus 2023 grâce au service de correction de la déclaration en ligne disponible sur impots.gouv.fr. Ce service sera ouvert jusqu'au 4 décembre.

MaPrimRenov' évolue

À partir du 1er juillet 2024, MaPrimeRénov' devrait exclure les logements avec un diagnostic de performance énergétique (DPE) F ou G s'ils ne font qu'un seul type de travaux. La précédente mouture de cette aide visait déjà à limiter son octroi pour les mono gestes, afin d'encourager à des rénovations globales des bâtiments les plus anciens.

Évolution du DPE pour les petites surfaces

La méthode de calcul du diagnostic de performance énergétique (DPE) est révisée pour les logements d'une surface habitable inférieure à 40 m². La méthode de calcul actuelle basée sur la consommation énergétique par mètre carré pénalise ses petits logements dans lesquels les dépenses énergétiques fixes sont importantes, nombre d'entre eux se retrouvent classés F ou G et deviennent inlouables.

Informations des consommateurs sur la « shrinkflation »

Comme nous l'évoquions dans le précédent numéro des Feuilles de Chou, l'évolution à la hausse des prix des produits de grande consommation ayant subi une baisse de quantité devra obligatoirement être indiquée en magasin. Pour rappel, ce phénomène de « shrinkflation » ou « réduflation » désigne les pratiques commerciales ayant pour effet de masquer la diminution de quantité de certains produits tout en maintenant leur prix voire en l'augmentant.

Un nouveau plan d'épargne pour les plus jeunes

Le « plan d'épargne avenir climat » (PEAC) pour les moins de 21 ans sera disponible à partir du 1^{er} juillet. L'objectif est de mobiliser l'épargne des plus jeunes en faveur de la transition écologique. Son taux de rémunération est variable, car il n'est pas fixé par l'État.

Il est possible de l'ouvrir dès la naissance d'un enfant, mais les sommes sont bloquées jusqu'à la majorité du titulaire. Comme pour le Livret A, le plafond sera de 22.950 euros.

Vacances

CET ÉTÉ, SEREZ-VOUS DES SLOW TOURISTES ?

« Un slow touriste est quelqu'un de sensible au tourisme durable, prêt à partir en vacances près de chez lui en transports en commun et curieux de découvrir le territoire sous toutes les coutures ». Julie Dautriche, cheffe de projet « Formes émergentes de Tourisme » à l'ADEME.

Terminologie calquée sur le slow food, le slow tourisme promeut la déconnexion, la redécouverte de territoires de proximité, la rencontre et le partage avec les populations locales. Cette tendance s'est popularisée pendant la pandémie du Covid-19, qui a éloigné bon nombre de vacanciers du tourisme de masse.

Pratiquer le slow tourisme, c'est choisir de voyager en prenant son temps, en redécouvrant la diversité des paysages mais aussi son patrimoine local, historique, culturel et gastronomique.

On ne s'interdit pas les voyages. Pour aller plus loin, on peut se déplacer en privilégiant des modes de transport à faible émission de CO₂ : à vélo, à pied, en transport fluvial ou encore en train.

On ne visite plus en se pressant et en se stressant pour toujours gagner plus de temps avec un planning strict prévu longtemps en avance. On visite en **prenant son temps**, en étant plus **spontané**, en **écoutant ses envies du moment**. On laisse la place à **l'imprévu et donc à plus d'expériences et d'émotions**.

🔗 <https://infos.ademe.fr/societe-politiques-publiques/2024/et-si-vous-testiez-le-slow-tourisme-cet-ete/>

🔗 <https://www.ecologie.gouv.fr/actualites/slow-tourisme-quoi-parle-t>

MODE VACANCES DES RÉFRIGÉRATEURS : UNE FONCTION MÉCONNUE

Certains réfrigérateurs sophistiqués bénéficient d'un mystérieux « mode vacances » à activer lorsqu'on quitte son domicile comme en cette période estivale. Comment ça fonctionne et est-ce bien utile ?

Avant de partir pour plusieurs jours, il est nécessaire de préparer ses appareils électroménagers en les débranchant ou en coupant les arrivées d'eau. Certains réfrigérateurs disposent d'un mode « vacances » ou « absence » spécialement étudié. Cela concerne uniquement les réfrigérateurs dotés de compartiments congélation et réfrigération séparés avec des circuits indépendants.



La température maximale régnant dans un réfrigérateur qui fonctionne normalement peut atteindre 9°C. Lorsqu'on enclenche le mode vacances, la température va grimper jusqu'à 15°C environ. De son côté, la partie congélateur continue à fonctionner normalement et aucune montée de température n'est prévue afin de conserver les aliments surgelés toujours à une température en dessous de -9°C.

Une température de 15°C permet de conserver quelques denrées non périssables comme les œufs ou les boissons, et certains fruits et légumes peu fragiles (tomate, courgette, citron...) supportent eux aussi ce type de conservation. Les denrées plus fragiles comme la viande et le poisson ne pourront pas être conservées à cette température et devront être consommées avant le départ. Le circuit de ventilation continue de fonctionner pour éviter la formation de mauvaises odeurs.

Le mode vacances sert essentiellement à économiser de l'énergie. En effet le réfrigérateur est un consommateur d'énergie relativement important car il tourne 24 heures sur 24 toute l'année. Il permet donc d'économiser sur la partie réfrigérateur sans altérer le fonctionnement de la partie congélation. En éteignant ou en débranchant simplement l'appareil, il est nécessaire de s'organiser et de consommer tout ce qui se trouve dans le réfrigérateur et dans le congélateur avant son départ.

L'utilité de cette fonction n'est pas un élément décisif pour payer plus cher son réfrigérateur car le bénéfice réel est difficile à calculer. Cependant pour certains consommateurs, qui sont notamment absents régulièrement de chez eux, cette fonction peut s'avérer utile. Pour les autres, une bonne organisation afin de consommer les produits surgelés et les produits fragiles, puis réduire la puissance ou débrancher totalement son combiné sera encore plus économe. Si vous débranchez votre appareil, n'oubliez pas de laisser les portes ouvertes pour éviter les odeurs désagréables.

Coup de gueule

OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE : J'AI UN DOUTE !

J'ai acheté un lave-linge INDESIT le 15 mai 2019 dans le magasin BOULANGER de Nîmes. Il a été livré et installé quelques jours plus tard. Je l'ai mis en route dès le lendemain. Il fonctionnait parfaitement sans aucun problème et d'autant mieux que, vivant seule, je fais peu de lessives.

Mais quand j'ai voulu faire une lessive le 3 juin dernier, à mon retour d'un petit séjour hors de chez moi, l'eau n'arrivait plus. Je suis les indications que BOULANGER donne sur son site Internet : vérification que le robinet d'arrivée d'eau est bien ouvert, vérification du filtre au niveau de la machine. Pas d'obstruction du tuyau. D'ailleurs je ne vois pas comment cela aurait pu arriver pendant mon absence. Je fais venir un réparateur. Le brave homme inspecte tout ce qui pourrait clocher de mécanique ou d'électrique. Il essaie même des pièces neuves, correspondant aux pannes les plus courantes. Rien n'y fait. Le diagnostic tombe : « *c'est la carte, une pièce presque aussi chère qu'une machine neuve* ». Je précise que le réparateur ne vendait pas de machines.

Ma machine est morte entre le 30 mai et le 3 juin 2024 en pleine santé, pour le cinquième anniversaire de sa mise en service. Obsolescence programmée ? Dans le doute, j'ai changé de marque.

Ont contribué à la rédaction du N°129 des Feuilles de Chou :

Jean-Louis Biot, Frédéric Chardon, Dominique Lassarre, Christophe Prud'homme, Corinne Rabier, Julie Redler, Roseline Vivès.



Les Feuilles de Chou de l'Adéic Languedoc-Roussillon

Association de Défense d'Éducation et d'Information du Consommateur du Languedoc-Roussillon

4, rue Jean Bouin 30000 NÎMES - 07.82.76.30.48 - publications@adeic-lr.fr

Directeur de la publication : Christophe Prud'homme

Rédacteur en Chef : Frédéric Chardon

Crédits photos : Adéic, Pixabay, Wikimedia, flickr,

Pexels, PxHere

