

# QUE

# CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT  
• SANS PUBLICITÉ

**TESTS**  
LABO **QC**

- **VINAIGRES  
ET CRÈMES  
BALSAMIQUES**
- **DÉTERGENTS  
LAVE-VAISSELLE**
- **CAMÉRAS  
EXTÉRIEURES**



**Darty Max**  
**Des vendeurs  
embrigadés**

**e-commerce**  
*****Vous êtes  
satisfaits, mais...*****



## BIO • VRAC • LOCAL • SAIN



## MANGER MIEUX

***Notre classement  
des grandes surfaces***

DROM-COM : 6,20 € / 740 XPF

L 12260 - 636 - F: 5,00 € - RD



Indépendant et engagé, votre magazine est, par ses tests, ses enquêtes et ses conseils pratiques, au cœur de vos préoccupations de consommateurs citoyens responsables.



## QUE CHOISIR, c'est plus qu'un magazine !

C'est le mensuel de l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir**, 1<sup>re</sup> association de consommateurs de France.

### ► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 135 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

### ► LE PARTAGE

Nous relayons vos témoignages, vos alertes et vos besoins pour que votre voix soit entendue.

### ► L'EXPERTISE

Nos experts décortiquent les marchés, analysent les nouvelles tendances de la consommation, mettent en lumière les abus et vous éclairent dans vos actes d'achat et vos décisions.

### ► L'ENGAGEMENT

Nos juristes saisissent les autorités compétentes et la justice pour faire cesser et sanctionner les agissements illicites, et obtenir l'indemnisation des victimes.

### ► L'ACTION

Nos lobbyistes interviennent auprès des pouvoirs publics et des professionnels pour faire évoluer la législation et la réglementation en votre faveur.

Nous sommes **indépendants** grâce à vous, **agissant** pour et avec vous !

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

[Quechoisir.org](http://Quechoisir.org)



RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK



### UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11  
0143485548.

Anne-Sophie Stamane, Pierre Thieulin-Pardo, Fabrice Pouliquen, Audrey Vaugrente

**• Conception graphique :** Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette :** Ludovic Wyart (**directeur artistique**), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot (première rédactrice graphiste) (**responsable**), Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin • **Ont collaboré à ce numéro :** Boris Cassel, Noëlle Guillon, Fabien Maréchal, Arnaud Murat (**QUE CHOISIR ÉDITION**) • Laure Sassier

**ESSAIS COMPARATIFS :** Éric Bonneff (**directeur**), Karima Amziane, Laurent Baubeste, Ozkan Calisir, Éric Ébran, Vincent Erpelding, Léa Girard, Aissam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickaël Marques De Oliveira, François Palemon, Séliha Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey (**OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION**) • Grégory Caret (**directeur**), Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stiemer, Juliette Vacant **ADMINISTRATION :** Florence Thomassin (**directrice administrative et financière**), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines :** Véronique Couesnon (**directrice**), Aude Dauchy, Toutou Gassama • **Gestion de projets :** Régis Ghozlan (**directeur**) • **Informatique :** Jean-Baptiste Goupille (**directeur technique**), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julan, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique :** Philippe Ballon (**responsable**), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Alia Mansouri **MARKETING/DIVERSIFICATION** • Laurence Rossilhol (**directrice**), Delphine Blanc-Rouchouse, Justine Boduch, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarnin, Nicolas Schaller, Ibrahim Sissoko

**• Courrier :** Brigitte Bouttier **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE :** Sophie Herbreteau (**directrice**), Murielle Bailly, Christina Bamba, Magali Berthe, Lisa Charaf Zadah, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Rachelle François, Ruth Kinouani, Julia Le Roux, Laure Littardi, Patricia Lorineau, Justine Marena, Krystèle Mensah, Mazhevenn Ory, Emmanuelle Pozza, Samir Victor

**• Service abonnements :** *Que Choisir*, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly Cedex. Tél. : 0155 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassorts diffuseurs :** MP Conseil • **Tarifs :** 1 an, soit 11 numéros : 49 € ; 1 an + 4 hors-séries : 67 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 pratiques : 94 € **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil – **Présidente :** Marie-Amandine Stévenin – **Vice-présidents :** Daniel Bideau, Marina Secall-Bersinger – **Trésorier :** Jean-Pierre Jokiel – **Trésorier adjoint :** Arnaud Lajugie – **Secrétaire :** Michel Namy

**• Conseil d'administration :** Philippe Balbastre, Xavier Kruger, Jean-Christophe Lampe, Jean-Pierre Lhermitte, Odette Mairey, Anne Morin, Ludvine Payraud, Philippe Quique, Marie-Christine Radenne ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau **ACTION POLITIQUE :** Cédric Musso (**directeur**) • **Études et Lobby :** Antoine Autier (**responsable**), Olivier Andraut, Lucile Buisson, Mélissa Chevillard, Christelle Leduc, Frithjof Michaelsen, Benjamin Recher, Maria Roubtsova • **Juridique :** Magali Buttard (**responsable**), Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha • **Relations associatives :** Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerme, Cléo Leyrat, Nadia Mammi, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelson **IMPRESSION :** RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 77185 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0727 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement *QC Santé*, un encart « Carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage et une enveloppe « Édition » déposée en 4<sup>e</sup> de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO<sub>2</sub>/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.





10

**Grandes surfaces**  
Manger mieux, mission (presque) impossible

**ZONE ROUGE**



## INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



## ZONE ROUGE

**Grandes surfaces** • Manger mieux, mission (presque) impossible

10



## ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

**SAV électroménager** • Panne d'efficacité !

16



## ALERTE

**Abonnement réparation**

• Place au commando Darty Max

18

**Paris 2024** • Lancer une billetterie, le nouveau sport

22

**Caddies et colis mystères** • Miroirs aux alouettes

24



## LABO QC

**Vinaigres et crèmes balsamiques**

• Ce colorant qui gâche la recette

28

**Produits lave-vaisselle** • Prêts à tout, parfois bons à rien

33

**Fours encastrables** • Cinq points chauds

36

**Grille-viande** • La grillade en toute saison

38

**Caméras extérieures** • Plutôt rassurantes

40

**Tondeuses à gazon** • Tondre ou laisser tondre

42

**Testé ailleurs**

45



## DÉCRYPTAGE

**Sites de vente** • Les e-commerçants font un carton

46

**SFAM** • La liquidation, et après ?

51

**Smartphones Samsung** • Une offre de reprise... et des surprises

52

**Automobile** • La conso dérape

54

**Phosphates, nitrites** • Toujours pas bannis du bio !

55



## FORUM

**Vos courriers**, vos questions et nos réponses

56



## TOUT S'EXPLIQUE

**Biosourcé** • ... ne veut pas toujours dire vert

60

**Franchises médicales**

• Désormais deux fois plus chères

61

**Retrait de point de permis**

• Casse-tête pour les couples

61



## AUSSI UNE ASSOCIATION

**Le billet** de Marie-Amandine Stévenin et les actions nationales

62

**Les associations locales** et leurs actions

64

## REMBOURSEZ !

Il n'a rien lâché

66

28

**Vinaigres et crèmes balsamiques**  
Ce colorant qui gâche la recette

**LABO QC**



**DÉCRYPTAGE**



46

**Sites de vente**

Le e-commerce fait un carton

Le numéro 635 de Que Choisir a été tiré à 446 000 exemplaires.

**CRÉDITS DE COUVERTURE**

ADENE SANCHEZ/ISTOCK; MAHIRUYSA/ISTOCK; DR

ARNAUD DE BLAUWE  
RÉDACTEUR EN CHEF

A. LECOMTE

## Offre alimentaire

**L**e temple de l'abondance : c'est l'impression que l'on peut avoir en arpentant les allées de nos hypermarchés. Ces lieux étant notre source privilégiée de ravitaillement, y observe-t-on encore avec attention les kilomètres de linéaires où s'exposent par dizaines yaourts, gâteaux ou jambons ? Car la grande distribution est aussi le temple de la nourriture ultratransformée. Pourtant, les lignes bougent. De plus en plus de Français souhaitent manger mieux, pour reprendre le titre en « une » de ce numéro. Ils recherchent du local, du bio, du sain, de l'équitable. Après un certain retard à l'allumage, les grandes surfaces s'y sont mises. Oh, pas par conviction, mais parce qu'elles ne pouvaient plus laisser ce marché à des circuits spécialisés et plus confidentiels. Elles y ont également vu

## Une enquête dans 1300 magasins

l'opportunité d'augmenter leurs marges sur ces produits, souvent vendus plus cher que leurs équivalents classiques, avec pour conséquence une offre difficilement accessible à beaucoup de ménages. « *Je fais partie de ces consommateurs qui, en dépit de leurs difficultés budgétaires, ont tenté de maintenir jusqu'ici leurs achats en version commerce équitable, témoigne une lectrice de Que Choisir. Mais, ces deux dernières années, j'ai dû cesser et retourner à du plus traditionnel, moins coûteux.* » En ces périodes de forte inflation, le bio est lui aussi devenu trop onéreux pour nombre de particuliers. En parallèle, la volonté d'aller vers une alimentation respectant notre santé, notre environnement et les producteurs est réelle. Pour continuer à creuser ce sillon, la grande distribution a bien sûr un rôle crucial à jouer. Cependant, à l'heure actuelle, toutes les enseignes ne se valent pas : c'est la conclusion de notre enquête comparant l'offre alimentaire de 9 d'entre elles selon 29 critères, via la visite de 1300 magasins. Puissent celles qui s'en sortent le mieux tirer vers le haut celles à la traîne... ♦

## INFLATION MASQUÉE

### Chocapic, Friskies... Paquet amaigri, prix gonflé



**C**ôte à côte au rayon des céréales du petit-déjeuner, deux boîtes de Chocapic (une marque de Nestlé) attirent l'œil. Apparue fin mars, l'une affiche : « *Nouveau format 375 g* », sur un fond bleu vif. De loin, les deux semblent présenter les mêmes dimensions. Hauteur et largeur sont identiques... mais la profondeur change. Résultat, on passe de 430 à 375 g de céréales, une perte de presque 13 %. Et si la boîte maigrit, le prix au kilo, lui, enfle – de 37 %, d'après nos relevés. Soit davantage que l'inflation de 35 % qu'il a déjà subie entre avril 2022 et avril 2024 ! Idem au rayon des aliments pour animaux. Le paquet de 2 kg de croquettes au poulet pour chatons Friskies (marque Purina, propriété de... Nestlé) laisse la place à un conditionnement de 1,5 kg. Mais votre porte-monnaie, lui, débourse entre 26 et 67 % de plus.

#### Arguments fallacieux

Ces pratiques tombent-elles sous le coup de l'arrêté « *shrinkflation* » (ou « *réduflation* ») voulu par le ministère de l'Économie, publié le 4 mai au JO ?

**Informez le client ?  
Plutôt changer  
le code-barres !**

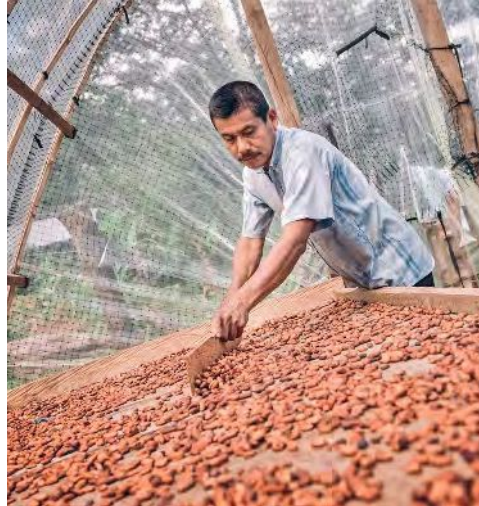
Ce texte rend « *obligatoire l'information des consommateurs* » à partir du 1<sup>er</sup> juillet si une baisse du poids ou du volume d'un produit « *entraîne une hausse de prix à l'unité de mesure* », mais à condition que le produit reste le même. Or, dans les cas cités, les codes EAN (code-barres) changent. Il s'agit dès lors de nouvelles références, bien que ni les recettes ni les ingrédients n'évoluent. Interrogé par *Que Choisir*, Nestlé confirme avoir « *revu le positionnement de [sa] marque Chocapic, mais également ceux de Nesquik, Crunch et Lion, avec de nouveaux packagings, de nouveaux grammages et un réajustement du prix* ». L'objectif était de revenir « *dans la moyenne des prix du marché* ». Courantes et légales, ces évolutions visent à invisibiliser des hausses de prix. Elles s'assortissent en général d'arguments sur une nouvelle recette, une technologie innovante, une origine plus vertueuse, etc. Pour Chocapic, Nestlé assure utiliser « *depuis cette année du cacao approvisionné durablement* », ce qu'aucun label ne vient étayer. Quant à Friskies, l'entreprise argue d'un approvisionnement local « *lorsque cela est possible* ». Un peu court ! Pour déjouer ces pièges, référez-vous toujours au prix au kilo (ou au litre). ♦



## COMMERCE ÉQUITABLE

### Épargné par la crise

**A** lors que la Quinzaine du commerce équitable se tient du 4 au 26 mai, avec des animations et des portes ouvertes dans tout le pays, les acteurs du secteur affichent leur optimisme. Ils ont traversé la crise inflationniste sans trop souffrir de la désaffection des consommateurs, au contraire des filières bios. Selon Julie Stoll, déléguée générale de Commerce équitable France, le collectif national des professionnels du marché, « *il y a eu un ralentissement, mais pas de décroissance des achats, y compris pour les produits qui cumulaient les deux certifications, bio et équitable* » et étaient donc plus onéreux que le reste de la gamme. La filière a même enregistré une légère croissance en 2022, au plus fort de la crise, avec une progression des ventes de 2% en valeur par rapport à 2021. Plus précisément, les filières françaises de commerce équitable ont



### La filière française continue de croître

affiché une hausse de plus de 5 %, tandis que le commerce Sud-Nord restait stable. Et « *2023 est sur les mêmes tendances* », assure Julie Stoll. Confrontés à une baisse de leur pouvoir d'achat, les ménages ont fait des choix, sacrifiant le bio, les AOP ou le Label rouge. Mais le commerce équitable a été plutôt épargné, le revenu des agriculteurs – thème fondateur de la filière – trouvant un écho favorable auprès de la population. De ce fait, les distributeurs ont également été moins durs avec ces labels. ♦

## TRANSPORT FERROVIAIRE

### Le ras-le-bol des Auvergnats

**É** nième retard à encaisser pour les usagers de la ligne ferroviaire Intercités entre Paris et Clermont-Ferrand (63). Cette fois, c'est celui des trains Oxygène, commandés pour remplacer les voitures corail, à bout de souffle après 50 ans de service. Ils seront livrés en 2027, et non en 2025, comme prévu. De premiers essais ont montré des défaillances à corriger.



Par conséquent, voyageurs, personnels et conducteurs devront tenir encore trois ans avec du matériel vétuste qui ne cesse de tomber en panne, générant régulièrement des retards catastrophiques. En janvier, le dernier Paris-Clermont de la journée (18h57) a rejoint sa destination à 6 heures du matin, soit un trajet de 11 heures (au lieu de 3h30) pour les 700 passagers restés dans le froid et le noir, et que la Croix-Rouge a dû secourir. L'événement – qui n'en est pas réellement un pour les habitués de la ligne – a obligé le gouvernement à prendre des mesures. Les premiers et derniers trains de la journée sont désormais escortés par une locomotive de secours, et une autre reste stationnée à Nevers (58), à mi-parcours, d'où le dépannage est plus rapide. Mais le réel soulagement ne viendra qu'au remplacement du matériel roulant actuel. ♦

## GAZ

### Reconduction probable du prix repère

**D** epuis la suppression des tarifs réglementés du gaz, le 30 juin 2023, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) publie chaque mois un prix repère permettant aux Français de comparer les offres des fournisseurs. Prévu au départ pour un an, il devrait être prolongé. S'appuyant sur des estimations, ce dispositif donne un prix d'abonnement et un prix du kilowattheure. Il se fonde sur les coûts moyens supportés par les fournisseurs pour acheter le gaz sur les marchés de gros, sur les coûts de stockage et d'acheminement, ou encore sur la rémunération des opérateurs. La CRE en tire un bilan positif pour les consommateurs. Elle



constate aussi que de nombreux opérateurs s'en servent comme référence pour bâtir leurs offres. Pour sa part, l'UFC-Que Choisir pointe une faiblesse. Beaucoup de particuliers optent pour des contrats à prix fixe sur un an, moins soumis aux fluctuations du marché. Ils doivent, dès lors, pouvoir comparer les offres en se référant à un tarif de référence annuel. Or, celui que publie la CRE reflète les variations mensuelles et trimestrielles du prix du gaz. Il est donc susceptible de différer sensiblement d'une offre à prix fixe.

## Les stats

### Ordonnances à problèmes

Sur 375 ordonnances étudiées, 7 sur 10 comportaient au moins une interaction médicamenteuse ! C'est la conclusion d'une enquête publiée dans le numéro d'avril de *Que Choisir Santé* (n° 192 – bon de commande en p. 67) reposant sur des ordonnances de plus



#### DÉTAILS DE L'ENQUÊTE

**14 %** des ordonnances comportaient une association déconseillée, l'un des niveaux les plus graves d'interaction

**1 à 4 interactions relevées** dans 55 % des ordonnances

**Près de 3 fois sur 4**, le patient présentant une ordonnance qui comporte des interactions n'a reçu aucune mise en garde du médecin

de cinq lignes. Totalisant 2 625 traitements, elles avaient été délivrées pour des patients de 71 ans en moyenne (âgés de 4 ans à 100 ans). Analysées grâce à un détecteur d'interactions basé sur l'outil officiel de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM), elles ont révélé plus de 900 interactions.

J. BONNEFOY : RONSTIK/PHOTO12 ; J.-L. FLEMAL/BELPRESS-ANDIA

## PHARMACIES

### La fidélité toujours en jugement

Le Conseil d'État a mis son grain de sel dans le débat sur les cartes de fidélité en pharmacie, qui divise la profession depuis près de 10 ans. La plus haute juridiction administrative française vient d'annuler une sanction initialement prononcée par l'Ordre des pharmaciens à l'encontre d'un titulaire et de son officine au motif qu'il proposait un programme de fidélisation. Elle a rappelé que, si les procédés procurant des avantages dans une seule pharmacie étaient interdits par le Code de la santé publique, ce



Seul un réseau d'officines peut fidéliser les clients.

n'était pas le cas des cartes offrant des réductions sur un réseau entier, comme celui auquel appartient la pharmacie attaquée. L'Ordre des pharmaciens a donc commis une erreur de droit dans son appréciation du litige ; le dossier doit être de nouveau jugé. ♦

## JARDINAGE

### Outils interdits... mais en vente

Alors qu'ils sont interdits depuis plus de 10 ans à cause de leur dangerosité, certains appareils de coupe avec « fléaux », destinés aux débroussailleuses, sont encore dans le commerce. Par sécurité, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) avertit de ne surtout plus les utiliser. La débroussailleuse permet de travailler dans des zones inaccessibles aux tondeuses à gazon ou de couper des plantes grimpantes, de l'herbe très haute et des petits arbustes envahissants. Pour ce faire, elle utilise un outil coupant fixé sur l'axe d'un moteur (thermique ou électrique), qui tourne à haute vitesse. De nombreux modèles existent, fabriqués en divers matériaux. On choisit en fonction de la tâche à réaliser et de sa difficulté : disque métallique à dents

de taille variable, fil plastique, etc. Leur commercialisation est réglementée, et il est interdit de vendre ceux équipés de fléaux, parties mobiles comprenant lames, chaînes ou autres. Ces pièces métalliques présentent un risque de rupture en cas de contact avec quelque chose de résistant (gros branches, pierres, bordures...). Elles peuvent alors être éjectées à grande vitesse et provoquer de graves blessures aux personnes à proximité.

#### Rappels à la pelle

Malgré l'interdiction de commercialiser ces outils, les rappels se succèdent, preuve que l'on en trouve encore en magasin ou sur Internet. Si vous en détenez, ne les utilisez plus et faites un signalement sur [Signal.conso.gouv.fr](http://Signal.conso.gouv.fr) (lire aussi p. 8). Sur la page d'accueil, sélectionnez « Achat en magasin » ou « Achat sur Internet », puis cochez « un produit dangereux », « outil » et enfin « blessure physique ». En cas de doute sur le fait d'employer un appareil adapté, prenez conseil auprès de votre vendeur ou d'un professionnel. Quant aux marchands, ils doivent le savoir : importer, vendre ou louer un outil non conforme aux règles techniques applicables peut constituer un délit puni d'une amende de 200 000 € au maximum (doublée en cas de récidive) et d'une peine de deux ans de prison. ♦



Halte aux fléaux!





## Voiture du mois

Chaque mois, **Que Choisir** braque les projecteurs sur un modèle récent, pris en main par un de nos journalistes. Ses premières impressions.

### Nouvelle Suzuki Swift

**N**ouveau moteur 3-cylindres à hybridation légère, ligne neuve et intérieur plus technologique, la quatrième génération de la citadine Suzuki Swift change profondément. À l'arrivée, cette voiture présente un bon rapport qualité-prix, mais son ergonomie reste parfaite. Par exemple, les données de l'ordinateur de bord sont affichées au centre du combiné d'instruments, et la consultation n'est pas très intuitive. Bonne nouvelle cependant : une connexion sans fil a été intégrée pour dupliquer le contenu de son smartphone via CarPlay ou Android Auto, de même qu'une commande vocale. Et l'on trouve un haut niveau d'équipement dès l'entrée de gamme, avec climatisation, caméra de recul, système de navigation (qui manque toutefois

de précision) ou encore démarrage sans clef. Sous le capot, la motorisation micro-hybride SHVS 12V, totalement inédite, se compose d'un bloc 3-cylindres 1,2 l de 82 ch associé à un alternateur-démarrateur de 2,6 ch (1,94 kW). En plus d'assurer la fonction stop & start, ce dernier soutient le moteur en cas de besoin de puissance. Agréable à piloter, cette mécanique – qui ne permet pas d'évoluer en mode électrique – est surtout très sobre : en conduite souple, nous n'avons consommé que 4,5 l/100 km en moyenne.



#### Les plus

- # Visibilité
- # Maniabilité
- # Faible consommation
- # Comportement routier sain



#### Les moins

- # Ergonomie perfectible
- # Bruits de roulement
- # Manque de confort à l'arrière

**Ses atouts : maniabilité et appétit d'oiseau**



### RESTE À CHARGE

#### Les plus pauvres trop exposés

**P**eut mieux faire. C'est la conclusion de la récente analyse de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) sur l'accessibilité financière des soins et services de santé en France. Classé bon élève grâce au dispositif d'affection de longue durée (ALD), à l'Aide médicale d'État pour les sans-papiers et à la protection universelle maladie pour les plus précaires, notre pays présente toutefois des failles, qui exposent les foyers pauvres à des restes à charge jugés « catastrophiques » car compromettant leur niveau de vie. En cause : les dépassements d'honoraires, qui n'épargnent quasiment personne, et les participations financières complexes et généralisées pour les patients (franchises, ticket modérateur) combinées aux difficultés administratives d'accès au dispositif de complémentaire santé solidaire (CSS).



Ainsi, l'OMS fait trois recommandations : dispenser les bénéficiaires de la CSS et des ALD de toute participation financière ; fixer un plafond annuel, variable en fonction des revenus, quand il faut y aller de sa poche ; enfin, réduire l'incertitude sur ce qui restera à payer en améliorant la transparence des tarifs, en remplaçant le ticket modérateur par une participation d'un montant fixe et en généralisant le tiers payant. ♦

### OPIOÏDE

#### Du tramadol en petite boîte

**D**epuis quelques semaines, les pharmacies peuvent délivrer de plus petites quantités de tramadol, un antidouleur de la famille des opioïdes qui expose à une dépendance. À la demande de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé, les fabricants ont mis à disposition des officines des boîtes de 10 et 15 unités (gélules ou cachets), plus adaptées aux traitements brefs. Objectif : couper court aux prolongations de prise et réduire le risque de réutilisation sans supervision médicale.

## LOCATIONS SAISONNIÈRES

### Pas une activité commerciale si...

Les locations saisonnières entre particuliers (de type Airbnb) sont dans le collimateur d'un certain nombre de villes. Mais une décision de la Cour de cassation redonne un peu d'air à leurs adeptes. Saisie par un copropriétaire d'un immeuble d'une station de ski, la haute juridiction a jugé, dans un arrêt du 25 janvier 2024, que la location en meublé de courte durée n'est pas une activité commerciale et reste donc compatible avec les clauses « d'habitation bourgeoise » des règlements de copropriété. Toutefois, aucune prestation de service accessoire (ou alors mineure) ne doit accompagner la location. Le Code des impôts définit la nature commerciale d'une activité hôtelière sur quatre critères : le petit-déjeuner, le ménage régulier des locaux, la fourniture du linge de maison et la réception de la clientèle. Dans l'affaire jugée, les



deux derniers critères manquaient, et le petit-déjeuner était optionnel. La décision de la Cour de cassation ne signifie pas pour autant que tout est permis.

#### Des dérogations possibles

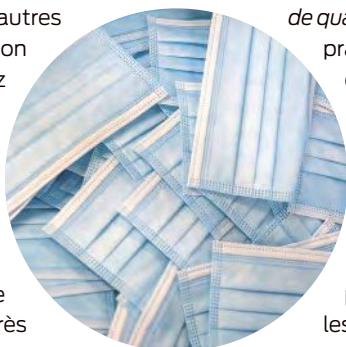
La copropriété a toujours la possibilité d'inclure dans son règlement une clause interdisant les locations de courte durée. Et, même en l'absence de cette disposition, une location ne doit jamais nuire à la tranquillité des autres copropriétaires. La loi du 10 juillet 1965, dans son article 9, pose que chacun d'entre eux « use et jouit librement des parties privatives et des parties communes, sous la condition de ne porter atteinte ni aux droits des autres copropriétaires ni à la destination de l'immeuble ». Si ce n'est pas le cas et que des nuisances surviennent, c'est au syndicat de copropriété qu'il incombe de prouver que tous en sont affectés. ♦

## Louer oui, mais sans services accessoires

## FRAUDES

### Une enquête fructueuse

Pour montrer que ses enquêtes aboutissent et que les sanctions tombent lorsque des irrégularités ou des arnaques sont constatées, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) avait intérêt à rendre cette affaire publique. Début avril, elle a participé, aux côtés d'autres services, à une perquisition dans une société et chez son principal dirigeant. Elle a ainsi saisi « près de 10 millions d'avoirs criminels pour pratiques commerciales trompeuses et blanchiment de capitaux », relate le communiqué publié après



l'opération. Cette dernière faisait suite à des investigations menées en 2020, en pleine épidémie de Covid-19. Dans plusieurs départements, des agents avaient effectué des signalements, car ils étaient « surpris de trouver dans des supermarchés de nombreux masques, en période de pénurie, et inquiets de leur niveau de qualité ». Des tests ultérieurs pratiqués sur ces masques ont effectivement montré de « faibles performances de filtration » par rapport aux capacités affichées. Le sort du responsable de la société, que la DGCCRF ne cite pas, est désormais entre les mains de la justice. ♦

## INFRACTIONS

### L'élucidation en berne

« Ça ne sert à rien d'aller porter plainte », entend-on souvent de la bouche de victimes d'infractions pénales. Si elles se rendent tout de même au commissariat ou à la brigade de gendarmerie après un cambriolage ou un vol de voiture, c'est surtout pour pouvoir envoyer le procès-verbal de plainte à leur assurance. Et le taux d'élucidation des affaires à un an ne va pas les encourager dans cette démarche... Selon le quotidien *Le Figaro* du 26 avril 2024, « l'efficacité dans les enquêtes a baissé [...], passant de 81 à 69 % » entre 2017 et 2022, et « le taux d'élucidation des cambriolages et vols avec violence stagne à un niveau dramatiquement bas – 7 % en 2022, contre 8 % en 2017 ». Pour les vols de véhicules, on navigue dans les mêmes eaux (6 %, contre 7 % en 2017). Le taux de résolution des escroqueries et des abus de confiance, dont le nombre augmente fortement, s'est également notablement dégradé, avec 12 points perdus en cinq ans (19 %, contre 31 %) !



#### Rappel.conso.gouv.fr

Sur ce site, régulièrement mis à jour par les pouvoirs publics, consultez les alertes et les rappels relatifs à des produits dangereux dans divers secteurs de la consommation (alimentation, automobile, équipements électriques, hygiène-beauté...).



**Vu!**

Cette rubrique est la vôtre. **Si vous tombez sur des situations choquantes, des messages mensongers ou amusants**, adressez-nous vos photos (en précisant le lieu et la date) et un commentaire en scannant le QR code ci-contre ou en envoyant un e-mail à [redaction@quechoisir.org](mailto:redaction@quechoisir.org).



## Trop-plein de vide

**Q**uand on arrive au point relais pour retirer « un petit paquet » acheté sur Internet, que le livreur cherche en vain parmi les « petits paquets », qu'il finit par aller dans l'arrière-boutique et en revient avec... un énorme carton, on se dit qu'il y a encore des progrès à faire. Un objet dans son emballage de 42x10x10 cm a été livré dans un colis de 60x40x26 cm. Après un rapide calcul, il apparaît que 93% de ce volume est vide, ou plutôt, comblé par de larges bandes de papier épais, pour éviter à la petite boîte de trop se balader dans la grande. Cdiscount nous a habitués à mieux! ♦



Un carton d'expédition près de **14 fois** plus gros que l'objet qu'il contenait

**93%** de son volume est vide

## SÉCURITÉ

### Alerte sur un siège-auto

**N**otre dernier essai comparatif de sièges-autos (retrouvez les résultats sur [Quechoisir.org](http://Quechoisir.org)) a détecté un problème grave sur le Viaggio Twist et son Isofix Base Twist, du fabricant italien Peg Perego <sup>(1)</sup>. *Que Choisir* conseille donc de ne pas utiliser cet ensemble. Lors d'un test avec un mannequin d'enfant de trois ans installé dos à la route, nos techniciens ont observé que la connexion entre la base et la jambe de force (le talon d'Achille des bases Isofix) se brisait en cas d'impact frontal violent. Le siège n'étant plus retenu, il se trouvait catapulté vers l'avant, avec un risque de blessures graves pour un enfant qui heurterait l'habitacle du véhicule. Le siège a subi un autre test en étant installé face à la route. Cette fois, il ne s'est désolidarisé que partiellement de sa base. Mais le mannequin a été projeté loin vers le

haut et l'avant... Là encore, les risques de blessures sont donc élevés. Précisons que notre protocole est plus sévère que les essais d'homologation officiels – que le Viaggio Twist a passés sans encombre. Il comprend en particulier des charges plus élevées, mais réalistes, sur le dispositif de retenue pour enfants. Averti, le fabricant a suspendu la distribution de ce siège. Les consommateurs ayant des questions à poser à son sujet sont invités à contacter le service client <sup>(2)</sup> de la marque. ♦

(1) Vendu 299 € et homologué pour enfants de 61 à 105 cm, à utiliser uniquement avec l'Isofix Base Twist (à 219 €).  
(2) Par courriel à [customer.service@pegperego.com](mailto:customer.service@pegperego.com) ou au 08 00 91 09 94 (appel gratuit).



Le Peg Perego Viaggio Twist et son Isofix Base Twist.

## PRÉCISIONS

### #AUTONOMIE DES VOITURES ÉLECTRIQUES

Dans le tableau sur l'autonomie réelle des véhicules électriques publié dans le n° 635 (p. 40-41), la référence Renault citée dans la catégorie des monospaces est incomplète. Il s'agit du Renault Kangoo E-Tech DC 80 kWh.

### #ASSURANCES

Dans le cadre du dispositif catastrophe naturelle, l'assuré a 30 jours pour déclarer son sinistre, et non plus 10, comme indiqué dans l'un de nos articles du mois dernier (n° 635, p. 61).

### #« L'AUTO DE OUI-OUI »

Dans cet article du n° 635 (p. 16-17), l'encadré « En cas de défauts » portait à confusion. La garantie légale de conformité est certes de 24 mois pour les biens neufs et d'occasion. En revanche, si le défaut est présumé exister jusqu'à 24 mois à compter de l'achat pour le neuf, la présomption n'est que de 12 mois pour l'occasion.



# GRANDES SURFACES

## Manger mieux, mission (presque) impossible

Prix du bio, limitation des additifs... en comparant l'offre alimentaire de 9 enseignes de la grande distribution sur 29 critères, on constate que la plupart ont beaucoup de progrès à faire.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **NOÉ BAUDUIN** et **LÉA GIRARD**

« **C'**est important de manger français », insiste une cliente parisienne de Casino, avant de s'apercevoir que les asperges dans son panier sont importées d'Espagne : « J'étais sûre qu'elles étaient landaises... », souffle-t-elle, l'air fort déçu. Le client du Monoprix d'à côté, qui dit « regarder les étiquettes pour éviter les pesticides », se montre, quant à lui, un peu gêné au moment de révéler le contenu de son cabas, où ne figure pas un seul label bio... On ne lui jette pas la pierre, pourtant. Comme lui, de plus en plus de Français déclarent vouloir adopter une alimentation saine et respectueuse de la planète (un nombre croissant dit limiter la viande, faire attention au sucre...), tout en se voyant contredits par la réalité. Les ventes de produits carnés, par exemple, ont diminué de seulement 5% en 10 ans – baisse compensée par une hausse de la consommation au restaurant –, et l'obésité ne cesse d'augmenter, jusqu'à toucher 17% des Français en 2020... Concernant le bio, si la plupart des consommateurs reconnaissent son intérêt écologique et sanitaire, et se disent intéressés par la possibilité d'en manger, « il ne représente toujours que 6% de la consommation alimentaire des ménages dans notre pays, contre plus du double en Autriche ou encore au Danemark », pointe Charlie Brocard, spécialiste de l'alimentation au sein de l'Institut du développement durable et des relations internationales (Iddri), un laboratoire d'idées privé (ou think tank).

**Tarifs, publicité, indisponibilité des produits... contrarient l'adoption d'une alimentation saine et durable**

La cause de cet écart entre intentions et réalité? De nombreux rapports d'ONG, de scientifiques et d'agences expertes pointent le même coupable: l'environnement alimentaire. Autrement dit, les prix, la disponibilité et l'accessibilité des produits, ou encore la publicité. La grande distribution occupe une place capitale en la matière, car « non seulement la majorité des repas des Français sont pris au domicile et issus d'achats en supermarché, mais en plus la grande distribution figure parmi les principaux acheteurs de publicité en France », explique Benoît Granier, responsable des questions d'alimentation au sein de l'ONG Réseau action climat. « Elle a une influence par sa politique de prix, le cahier des charges qu'elle impose à ses fournisseurs et le type de consommation qu'elle promeut en magasin et dans les médias. »

### Des différences très nettes de l'un à l'autre

Les enseignes sont-elles à la hauteur de l'enjeu? Pour le savoir, nous avons visité 1 300 magasins de 9 distributeurs, et jugé ces derniers sur 5 grandes thématiques: origine, emballages, viande, équilibre nutritionnel et bio (lire l'encadré « Comment nous avons procédé », p. 12). Notre conclusion? Il existe des différences très nettes entre chacun, certains permettant bien plus que d'autres l'adoption d'une alimentation durable. Citons, par exemple, le fait qu'on trouve beaucoup plus de bio chez E.Leclerc que chez Aldi, que le vrac semble vraiment moins cher à Carrefour qu'à U, ou encore que Monoprix a banni bien plus d'additifs et autres substances indésirables de ses produits en marque propre que ne l'a fait Auchan (plus de détails en pages suivantes). Reste qu'aucun acteur ne tire vraiment son épingle du jeu. Tous mettent encore très largement en avant l'alcool, les aliments gras, salés ou sucrés, la viande rouge et la charcuterie dans leurs catalogues promotionnels, ne commercialisent >>>



Auchan

# CULTIVONS LE BON

BOUCHERIE | POISSONNERIE  
PAINS & PÂTISSERIE

Bienvenue

Auchan

Mes services

Ce fait plaisir de vous voir

8h30 à 20h

**9**  
distributeurs  
et **1300**  
magasins  
visités

La majorité des repas des Français étant issus d'achats en supermarché, les distributeurs ont une responsabilité dans la promotion du bien manger.



## COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

### # Les bénévoles des associations

**locales de l'UFC-Que Choisir** ont visité 1300 magasins afin de relever les prix et de vérifier la disponibilité des produits.

**# Nous avons analysé**, pour chaque enseigne, trois catalogues promotionnels et, le cas échéant, leur site de courses en ligne. Puis nous avons envoyé de nombreuses questions aux distributeurs et comparé leurs réponses. Seuls Aldi, Intermarché et Lidl, n'ont pas répondu, ce qui les a pénalisés sur 8 des 29 critères pris en compte pour ce classement.

### # Nous avons attribué des notes

par thèmes, retranscrites en trois couleurs :

- Passable
- Mauvais
- Très insuffisant

**# Bon à savoir** Au vu des résultats, notre palette de couleurs ne comprend pas d'échelon vert (bon) !

**# Nos observations chiffrées** (par exemple, comparaisons de prix) ayant été réalisées sur une dizaine d'échantillons de produits (en moyenne), dans une partie des points de vente des enseignes (de 49 pour

Casino à 241 pour Lidl), à l'automne 2023, elles indiquent des ordres de grandeur, mais ne reflètent pas parfaitement les différences de tarifs ou de disponibilité retrouvées en juin 2024 sur l'ensemble des articles et dans tous les magasins (en particulier chez Casino, en pleine restructuration).

**# Signalons que certaines informations** nous étaient inaccessibles, comme la rémunération des fournisseurs ou encore les émissions de CO<sub>2</sub> des magasins et des transporteurs. Plus d'informations sur [Quechoisir.org](https://www.quechoisir.org).

>>> qu'une minorité de denrées équilibrées parmi leurs produits transformés et présentent une offre de vrac assez limitée, notamment. Les clients qui le peuvent ont donc tout intérêt à privilégier d'autres circuits, tels que les abonnements à des paniers de produits frais auprès des associations pour le maintien d'une agriculture paysanne (Amap), les marchés de producteurs ou encore les magasins bios. Nous n'avons pas inclus ces derniers dans notre comparatif, cependant il apparaît clairement que, s'ils ont encore des progrès à faire (en particulier sur l'affichage du Nutri-Score), ces points de vente présentent un certain nombre d'avantages par rapport aux supermarchés – en ce qui concerne le bio, bien sûr, mais aussi les offres en vrac et en produits végétariens et végétaliens.

### Des possibilités d'action qui ne manquent pas

La grande distribution n'étant toutefois pas près de disparaître, comment aider les très nombreux Français qui y font leurs courses à mieux manger ? Scientifiques, agences expertes et ONG sont unanimes : face à l'«urgence» écologique et sanitaire (terme employé dans la plupart des rapports consultés), les pouvoirs publics doivent intervenir. Taxer et restreindre la promotion de l'alcool et des aliments riches en gras, sucres et sel, acter par voie réglementaire des standards de composition nutritionnelle, offrir des coupons d'achat de fruits et légumes aux populations défavorisées, fixer des taux minimaux de produits agroécologiques en magasin tout en limitant les marges brutes appliquées à ces derniers, interdire la publicité et le marketing sur les denrées d'origine animale non labellisées, réduire la TVA des fruits, légumes, produits bios et équitables... Qu'elles proviennent de l'Organisation mondiale de la santé, du Haut conseil de la santé publique, de l'Iddri, du Réseau action climat, du groupe de conseillers scientifiques >>>

F. CRUSIAUX/REA



## ÉQUILIBRE NUTRITI

« **M**angez cinq fruits et légumes par jour », « L'abus d'alcool est dangereux pour la santé »... les principales règles d'une bonne hygiène de vie nous sont rappelées à longueur de publicité, mais il semble que rien ne soit fait pour aider les consommateurs à réellement les adopter. Dans les catalogues promotionnels de la grande distribution, l'alcool et les produits déséquilibrés (particulièrement gras, salés ou sucrés) occupent une place très importante (en moyenne, 60% des produits mis en avant, soit 12 fois plus que les fruits et légumes frais). Et si l'on ne peut que saluer le fait que le Nutri-Score demeure très souvent affiché sur les emballages des produits en marque propre des distributeurs et sur leurs sites de courses



# EMBALLAGES

## Le plastique fait de la résistance

**V**ous souhaitez limiter votre consommation d'emballages? Vous avez bien raison, car non seulement ils représentent une source d'émissions de CO<sub>2</sub> en partie évitable, mais ceux en plastique polluent les sols, l'eau et l'air (notamment via la libération de microparticules), ce qui menace la santé humaine et animale. Dommage, donc, que la vente en vrac soit encore si peu développée dans les supermarchés. Nous n'avons retrouvé chacun des 10 produits en libre-service recherchés (riz, coquillettes...) que 1 fois sur 6, en moyenne. De plus, dans la plupart des enseignes, les sachets en plastique demeuraient très fréquents au rayon fruits et légumes. Or, même s'ils sont présentés comme biodégradables, ceux qui ne sont pas gérés par des composteurs industriels peuvent contaminer les sols, d'après une alerte récente de l'Agence nationale

de sécurité sanitaire de l'alimentation (Anses). À l'inverse, la vente de sachets en toile réutilisables faisait figure d'exception. **Lidl, Aldi, Casino et Monoprix** se sont révélés quasi systématiquement les pires sur tous ces critères. Une bonne nouvelle, quand même: dans l'ensemble, les prix relevés n'étaient pas plus chers pour les produits en vrac que pour leurs équivalents emballés (et même significativement inférieurs chez Carrefour).



### Le « moins mauvais » : E.Leclerc

Il se classe premier sur l'offre de vrac, avec un tiers des produits en libre-service recherchés disponibles (ce qui s'explique en partie par la taille de ses points de vente, souvent plus grande que celle des autres enseignes). Ce distributeur (avec Auchan) propose aussi moins de sachets en plastique au rayon fruits et légumes, et plus fréquemment des versions réutilisables.

### Emballages

#### LE CLASSEMENT DES ENSEIGNES

1	<b>E.LECLERC</b>
2	<b>AUCHAN</b>
3	<b>CARREFOUR</b>
4	<b>U</b>
5	<b>INTERMARCHÉ</b>
6	<b>MONOPRIX</b>
7	<b>CASINO</b>
8	<b>ALDI</b>
9	<b>LIDL</b>

<span style="background-color: yellow; border: 1px solid black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px;"></span>	Passable
<span style="background-color: orange; border: 1px solid black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px;"></span>	Mauvais
<span style="background-color: red; border: 1px solid black; display: inline-block; width: 15px; height: 10px;"></span>	Très insuffisant

## ONNEL La malbouffe persiste

en ligne (à part chez Monoprix, qui l'indique seulement sur la moitié de ses produits en marque propre et un tiers de ceux présents sur son drive), cela ne les empêche pas de commercialiser une large majorité de produits déséquilibrés. Enfin, nous attribuons un carton rouge à **Lidl, Aldi et Intermarché**, qui n'ont répondu à aucune de nos questions, ce qui n'inspire pas confiance quant à leur engagement en faveur de la qualité nutritionnelle... **Lidl et Aldi** présentent, de plus, un rayon fruits et légumes moins fourni que les autres enseignes (dommage, puisque ce sont eux qui les vendent le moins cher), ce qui s'explique certes en partie par leur taille généralement plus

petite, mais **Monoprix**, à surface moyenne égale, arrive tout de même à faire mieux. Cette dernière enseigne paraît d'ailleurs la plus engagée dans la suppression des substances controversées (huile de palme, additifs à risque...) de ses produits. Elle est suivie par U, Carrefour et Casino. **E.Leclerc**, enfin, marque des points grâce à des fruits et légumes largement disponibles et parmi les moins chers, ainsi qu'un Nutri-Score très présent sur son site de courses en ligne et ses produits en marque propre.



### Le « moins mauvais » : aucun

Toutes les enseignes vendent et promeuvent une majorité de produits mauvais pour la santé. Aucune ne se distingue réellement sur ce plan.

### Équilibre nutritionnel

#### LE CLASSEMENT DES ENSEIGNES

1	<b>E.LECLERC</b>
2	<b>CARREFOUR</b>
3	<b>AUCHAN</b>
4	<b>MONOPRIX</b>
5	<b>CASINO</b>
6	<b>U</b>
7	<b>LIDL</b>
8	<b>ALDI</b>
9	<b>INTERMARCHÉ</b>

>>> principaux de l'Union européenne (UE), ou encore du Bureau européen des unions de consommateurs (le Beuc, dont fait partie l'UFC-Que Choisir), les idées ne manquent pas. Aucune n'a toutefois, à ce jour, été appliquée en France. Même le chèque alimentaire, pourtant promis par Emmanuel Macron à l'occasion de l'élection présidentielle de 2022, a été enterré... On peut certes énumérer quelques mesures récentes telles que l'obligation, pour les commerces de plus de 400 m², de dédier 20% de leur surface de vente au vrac d'ici à 2030, celle d'afficher un score environnemental sur les aliments à partir de l'année prochaine, ou encore l'interdiction, depuis le début d'année, des emballages en plastique autour de certains fruits et légumes frais. Cependant, « *cela reste très limité* », juge Benoît Granier. « *Les progrès sont trop lents* », abonde Charlie Brocard.

### L'espoir d'une stratégie nationale

Au niveau européen, le bilan n'est pas différent, à en croire Irina Popescu, responsable des questions d'alimentation au sein du Beuc: « *De très intéressantes propositions avaient été formulées lors de la publication du programme appelé "De la fourche à la fourchette", en 2020, telles que l'obligation d'afficher un indicateur nutritionnel simplifié du type du Nutri-Score et un indicateur environnemental, ainsi que l'interdiction du marketing santé sur les produits déséquilibrés. Mais aucune de ces promesses ne s'est concrétisée.* » Le groupe de conseillers scientifiques principaux de l'UE pointe, quant à lui, une autre occasion manquée: « *Des accords commerciaux bilatéraux peuvent être utilisés afin de permettre à l'UE de promouvoir des objectifs de durabilité, bien que le commerce international ait jusqu'à présent été un mécanisme sous-employé à cette fin, et ait même été critiqué dans certains cas pour avoir l'effet inverse* », peut-on lire dans son rapport publié en 2020. Benoît Granier rappelle pour sa part que « *80% des aides publiques de la politique agricole commune [PAC] vont toujours à l'élevage, et soutiennent très majoritairement les modèles intensifs* ». Ce qui donne la possibilité de vendre moins cher les produits animaux qui en sont issus, malgré leur impact écologique délétère. Les prochaines élections européennes ne renverseront pas, a priori, la table sur ces questions. Mais les choses évolueront peut-être en France dans les mois qui viennent. Le gouvernement devrait en effet bientôt présenter sa « Stratégie nationale pour l'alimentation, la santé et le climat ». Un texte qui est censé déterminer « *les orientations de la politique de l'alimentation durable [...] et de la nutrition* », qui faisaient partie des 150 demandes formulées par la Convention citoyenne pour le climat en 2020. « *On peut espérer qu'y figureront certaines pistes d'encadrement plus strict des pratiques de la grande distribution et de l'industrie agro-alimentaire* », veut croire Benoît Granier, « *et qu'on arrêtera enfin de faire tout reposer sur le consommateur* ». ♦



## VIANDE Toujours largement promue

Est-il besoin de rappeler que viande rouge et charcuterie favorisent à la fois le cancer, les maladies cardiovasculaires et le réchauffement climatique? Nos neuf distributeurs visités semblent en tout cas l'ignorer. Un produit sur huit mis en avant dans leurs catalogues promotionnels correspond à cette catégorie. Et, en moyenne, moins du tiers des pizzas fraîches vendues en marque propre et retrouvées en magasin ne contenaient ni viande ni poisson (la consommation de ce dernier pèse aussi, dans une moindre mesure, sur le climat et la biodiversité). Côté sandwichs, ce taux tombe même à 6%, avec une absence totale d'alternative végétarienne dans la moitié des points de vente visités. Difficile de végétaliser son alimentation quand tant de produits transformés comportent de la chair animale...



### Les « moins mauvais » : Monoprix et Lidl

Lidl est l'enseigne qui promeut le moins la viande rouge et la charcuterie dans ses catalogues. Quant à Monoprix, il semble proposer une offre végétarienne un peu plus importante.

### Viande

#### LE CLASSEMENT DES ENSEIGNES

- 1 **MONOPRIX**
- 2 **LIDL**
- 3 **AUCHAN**
- 4 **U**
- 5 **CARREFOUR**
- 6 **ALDI**
- 7 **E.LECLERC**
- 8 **CASINO**
- 9 **INTERMARCHÉ**



## BIO Trop peu ou trop cher

**A** lors que le bio est recommandé tant pour la santé que la planète, une étude menée par l'UFC-Que Choisir en 2022 révélait que les fruits et légumes porteurs de ce label étaient plus chers dans les supermarchés qu'en circuits courts, en raison des marges plus élevées engrangées par les premiers. Mais, à ce jeu-là, certains se distinguent. Champion toutes catégories: **Monoprix** (suivi par **Casino**), avec des fruits et légumes frais et des produits transformés en marque propre près de 100% plus chers en bio qu'en conventionnel (contre +85% et +57%, en moyenne, pour ces deux catégories, respectivement, chez les concurrents). Sachant que Monoprix est déjà cher sur ses produits non labellisés, on y découvre, par exemple, des amandes bios en vrac à... 25 € le kilo, soit autant que des saumons fumés premier prix ! De quoi refroidir l'ardeur des clients, même parmi les plus aisés. Deuxième souci, relevé surtout chez **Aldi**, **Lidl** et **Casino**: le manque de disponibilité, avec

pour chacun 8, 17 et 39% des produits bios recherchés qui y ont été trouvés (65% en moyenne chez les 6 concurrents). C'est d'autant plus regrettable que Lidl demeure l'enseigne où le bio semble le plus accessible (11% moins cher, pour les produits que nous avons analysés).



### Les « moins mauvais » :

#### Carrefour et E.Leclerc

Ces enseignes arrivent en tête concernant la disponibilité des références bios, et leur politique tarifaire figure parmi les plus favorables. E.Leclerc paraît pratiquer, avec Lidl, les coûts les plus bas pour les produits transformés bios (pain de mie, jus de fruits, jambon...), et se classe juste après le distributeur allemand sur les montants du vrac bio (fruits, légumes et aliments secs en libre-service). Carrefour, lui, affiche la plus faible différence de prix entre fruits et légumes bios et conventionnels, tout en proposant toute l'année aux détenteurs de la carte de fidélité des promotions sur les articles porteurs de ce label. Il semble, enfin, faire figurer le bio plus souvent que ses concurrents dans ses catalogues promotionnels.

### Bio

#### LE CLASSEMENT DES ENSEIGNES

1	CARREFOUR
2	E.LECLERC
3	AUCHAN
4	INTERMARCHÉ
5	U
6	LIDL
7	MONOPRIX
8	CASINO
9	ALDI

	Passable
	Mauvais
	Très insuffisant

## ORIGINE FRANCE Pas assez privilégiée

**C** onsumer français permet de limiter les transports, et donc de réduire ses émissions de CO<sub>2</sub>, mais aussi de soutenir le modèle agricole tricolore face à la concurrence d'autres pays potentiellement moins exigeants sur le plan social et environnemental. Mais encore faut-il, pour cela, que les productions nationales soient disponibles à la vente... Nous attribuons un carton rouge à **Aldi** sur ce plan car, dans cette enseigne, le raisin blanc était presque toujours étranger (alors que la moitié des magasins concurrents en proposaient du français) et, pour les courgettes et les champignons, un bon tiers des points de vente ne présentaient que de l'importé (ce qui arrivait deux fois moins souvent

chez les concurrents). Seules les poires étaient disponibles, chez l'ensemble des distributeurs, quasi systématiquement en origine France. Aldi, Intermarché et Lidl ne nous ont fourni aucune donnée concernant l'origine de la viande, des œufs et du lait vendus tels quels ou intégrés à leurs produits transformés.



### Les « moins mauvais » :

#### U et Monoprix

Non seulement U et Monoprix sont les enseignes chez qui nous avons trouvé le plus facilement les fruits et légumes français recherchés, mais ce sont aussi celles qui, si l'on en croit les chiffres qu'elles nous ont transmis, incluent le plus, après Carrefour, de denrées d'origine animale françaises dans leurs produits transformés.

### Origine France

#### LE CLASSEMENT DES ENSEIGNES

1	U
2	MONOPRIX
3	AUCHAN
4	CARREFOUR
5	E.LECLERC
6	CASINO
7	INTERMARCHÉ
8	LIDL
9	ALDI

**YASMIN TRIPATHI**  
a été livrée d'un congélateur  
qui n'a jamais fonctionné.  
Le début d'un vrai parcours  
du combattant...



Se faire rembourser un appareil électroménager défectueux semble aller de soi. Mais il faut parfois mettre une pression constante sur le service après-vente, qui laisse traîner.

— Par **ELSA CASALEGNO**



Yasmin n'entendait pas laisser le dernier mot au SAV de But, mais elle a dû le contacter des dizaines de fois pour faire respecter ses droits.

## NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses

Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire,  
75555 Paris cedex 11

Par e-mail [courrierdeslecteurs@quechoisir.org](mailto:courrierdeslecteurs@quechoisir.org)

✉ @UFCquechoisir



## SAV ÉLECTROMÉNAGER — Panne d'efficacité !

**A**u bout d'une petite allée, une maison noyée dans la verdure, à la lisière d'Épinay-sur-Seine (93). Dans la cuisine de Yasmin Tripathi, un congélateur armoire neuf ronronne doucement. Rien d'inhabituel... sauf qu'il s'agit d'un second appareil. Le premier livré n'a jamais marché ! « Sur le site de But, j'avais trouvé une référence pas très chère, avec des avis positifs et un bon rapport qualité-prix. De plus, Aya [la marque premier prix de l'enseigne] était présentée comme française. » En réalité, les produits Aya France ne sont pas fabriqués dans l'Hexagone, mais cela, Yasmin ne le découvrira qu'après coup.

### — Des signalements sans retours

Le 1<sup>er</sup> février, elle crée son compte sur le site du distributeur et commande le congélateur repéré pour un montant de 270 €. Livraison prévue le 15 février. Le jour dit, le livreur dépose l'appareil et donne ses consignes : « Laissez reposer deux-trois heures avant d'allumer. » Elle s'exécute et ne le branche que le soir. Mais le lendemain, il faut se rendre à l'évidence : il ne marche pas. Yasmin se connecte sur son espace But pour signaler le problème, clique sur l'onglet « Aide et contact » puis « Service après-vente » – elle ne le sait pas encore, mais elle va réitérer la manœuvre une dizaine de fois au cours des semaines suivantes. Un accusé de réception l'informe du bon déroulé de l'envoi du courriel, et puis... rien. Après un deuxième message, le 19 février, l'accusé de réception lui stipule que sa requête est transmise au « service concerné ». Mais toujours rien. Agacée, Yasmin appelle le service client, qui bascule la communication vers le magasin le plus proche de chez elle. Ça sonne dans le vide. « Quand, enfin, on me répond, on me dit : "Il manque des détails, vous n'avez rien demandé, vous n'avez pas indiqué le numéro de série du produit", etc. » Excédée, la cliente réclame un échange ou un remboursement – sans parvenir à obtenir gain de cause, alors qu'elle y a droit. But lui propose uniquement une réparation. Elle veut faire valoir son droit à la rétractation, ce qui lui est aussi refusé. Elle est pourtant dans les délais (lire l'encadré, p. 17).

### — Un réparateur est annoncé

Finalement, le 29 février, un SMS l'informe qu'un réparateur va venir dans la journée. Elle pose vite un jour de congé. Midi passe, personne. Yasmin appelle le magasin, puis le technicien, qui semble apprendre qu'il est attendu. Cela va être le seul moment de réactivité : il se rend chez elle dans les deux heures. Un composant se révèle effectivement hors d'usage, mais pas question de procéder à la remise en état. Il est là pour constater la panne

**On lui assure que l'appareil sera remboursé,  
en lui laissant les frais de livraison**





Yasmin a dû déposer une réclamation sur SignalConso pour enfin être prise en charge par But.

et établir un rapport! Huit jours plus tard, la cliente doit encore aller aux nouvelles. Elle n'est pas déçue... But et le technicien se renvoient la balle. «J'ai eu l'impression de me faire balader!» C'en est trop pour Yasmin. Le 8 mars, elle dépose une réclamation sur le site SignalConso. La procédure implique la transmission du signalement à l'entreprise incriminée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Efficace. Dès le lendemain, un SMS de But lui est envoyé: «Ayant pris connaissance de votre dossier et de la gêne occasionnée par son délai de traitement, nous avons le plaisir de vous faire bénéficier d'une solution commerciale.» L'enseigne récupère le congélateur le 11 mars. Mais si on lui assure que l'appareil sera remboursé, cela ne semble pas le cas des frais de livraison (32 €). Vraiment? «Je ne vois pas pourquoi je devrais les payer pour un article défectueux!», proteste Yasmin. Question de principe.

### — « Alors, ma p'tite dame... »

Elle joint donc le service après-vente (SAV): «Si vous ne faites pas le nécessaire pour me rembourser intégralement, je continue mes poursuites.» Et signale au passage «le mépris dont [elle a été] la cible» de la part de l'homme qui lui a répondu. «Il m'a prise de haut, m'appelant "ma p'tite dame". Ça m'a énervée!», rumine-t-elle. Elle évoque incidemment la possibilité de «faire un témoignage» auprès de Que Choisir. Quatre jours plus tard, l'enseigne lui annonce une indemnisation intégrale «sous 14 jours»... avant de rétro-pédaler le 21 mars: ce sera un avoir. Le sang de Yasmin s'échauffe. Énième connexion sur son compte But, énième message dans lequel elle dit s'être mise «en rapport avec une journaliste pour témoigner de l'incompétence du SAV n'ayant jamais pris contact avec [elle], [qui] passe des heures au téléphone pour essayer de [le] joindre». Un certain Étienne finit par lui certifier que sa demande «est en cours de traitement. Le remboursement sera effectué dans un délai maximum de 14 jours ouvrés.» L'affaire serait-elle close? Pas tout à fait. Le 27 mars, nouvelle confirmation d'un acquittement «sous 14 jours». Le délai s'allonge. Yasmin surveille son compte bancaire. Le 4 avril, ne constatant aucun versement, elle relance. Le SAV la renvoie encore vers le magasin de proximité. Ce qui vaut une remontrance de plus à Étienne et l'annonce de la visite imminente de Que Choisir pour un éventuel article. Trois heures plus tard, la réponse tombe: «Le remboursement a été enregistré.» Il doit encore être «effectif sous 14 jours». Il sera en réalité versé dès le lendemain. Un nouveau congélateur est ensuite acheté... à la concurrence. Il aura fallu à Yasmin presque deux mois pour faire valoir ses droits. But reconnaît le retard, mais l'impute à «une transmission tardive de la reprise informatique». Comprenez qui peut. ♦

## Quelles garanties ?

En cas d'appareils électroménagers ou électroniques défectueux, la loi offre des recours aux consommateurs.

**# Garantie légale de conformité** Applicable dans les deux ans qui suivent l'achat d'un article neuf ou d'occasion (art. L. 217-3 et suiv. du Code de la consommation), elle dispose que l'acheteur n'a pas à prouver un vice présumé existant<sup>(1)</sup>, que c'est au vendeur d'en démontrer l'absence. Le client peut opter pour la réparation ou le remplacement (sans frais supplémentaires). Le vendeur n'a pas le droit d'imposer son choix, sauf si l'alternative est impossible. Si le souci n'est pas résolu après un mois, l'acheteur est fondé à exiger un rabais sur le produit ou son remboursement.

**# Garantie des vices cachés** Elle prévaut au-delà de deux ans après l'achat (art. 1641 et suiv. du Code civil): c'est alors à l'acheteur de prouver la préexistence du vice sur le produit acquis.

**# Droit de rétractation pour les ventes à distance** (par Internet, téléphone, bon de commande, etc.). On peut le faire jouer dans un délai de 14 jours à compter de la réception du bien. Il faut alors restituer le produit à ses frais.

**# Extension de garantie** Elle est rarement favorable au consommateur, puisqu'elle comporte de nombreuses exclusions. Lire attentivement le contrat pour les connaître avant de signer.

(1) La présomption est de 12 mois sur les biens d'occasion.

## Comment procéder ?

**# Contactez le vendeur** pour faire valoir vos droits. Actionner certaines garanties nécessite de lui envoyer un courrier; vous pouvez vous inspirer de nos lettres types sur Quechoisir.org.

**# Sollicitez une association locale de l'UFC-Que Choisir** (lire aussi p. 65) afin de vous soutenir dans vos démarches.

**# Déclarez le litige auprès de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)**, par téléphone au 0809 540 550 ou sur [Signal.conso.gouv.fr/fr](http://Signal.conso.gouv.fr/fr).

**# Saisissez le médiateur** de la consommation, dont les coordonnées doivent obligatoirement figurer sur le site internet du vendeur.

**# Engagez une action devant le tribunal judiciaire** quand toutes vos tentatives de résolution à l'amiable échouent.



# ABONNEMENT RÉPARATION —

## Place au commando Darty Max

Pour parvenir à abonner deux millions de Français d'ici à 2025 à son service de réparation, la direction du groupe Fnac Darty a mis sur pied une véritable stratégie d'embrigadement des vendeurs. Le dispositif alterne entre récompenses et sanctions.

— Par ÉLISA OUDIN

**L**e célèbre «contrat de confiance» de Darty connaîtrait-il quelques accroc? L'enseigne fait l'objet de très nombreux reproches de la part de ses clients sur Internet, en particulier au sujet de Darty Max, une offre lancée en 2019 chez Darty et en 2022 à la Fnac. Les messages présentent une tonalité très proche de celle d'autres témoignages reçus par l'UFC-Que Choisir... Fer de lance de la diversification du groupe Fnac Darty, Darty Max promet un service de réparation «illimitée» moyennant un abonnement entre 11,99 € et 21,99 € par mois, en fonction des formules. Or, selon beaucoup de consommateurs, les conditions sont en réalité trop restrictives pour en bénéficier lorsque le besoin apparaît (lire l'encadré p. 20).

Outre le service en tant que tel, c'est aussi la façon dont l'abonnement est «fourgué» à la clientèle qui ne passe pas auprès d'elle. «Un vendeur me parle du contrat Darty Max en insistant sur le fait qu'il est gratuit [...]. En consultant ma messagerie hier soir, je vois un e-mail de Darty Max me stipulant que je serai prélevé de 16 € tous les mois»,

évoque un client. Un autre: «On m'a fait croire, à tort, que le déplacement du technicien serait gratuit dans tous les cas. J'aimerais que les vendeurs ne mentent pas sciemment pour toucher leur commission sur des ventes de services inutiles.» «Contrat gratuit la première année, d'après la vendeuse. En réalité, prélèvement de 143 €. Par téléphone, on m'explique que la vendeuse m'a trompée», déplore celui-là. Les messages se suivent et se ressemblent. «On peut mieux faire en matière de satisfaction

client, c'est certain, affirme Régis Koenig, directeur du service réparation de Fnac Darty. *Il est possible que 1 % des clients n'aient pas bien compris la nature du service Darty Max. Mais nous sommes intransigeants sur la qualité de l'information qui doit être donnée sur le service accessoire et suivons de très près les réclamations.* Au regard des méthodes imposées aux vendeurs pour qu'ils abonnent à tout prix le public qui se rend dans les magasins, on n'est cependant pas très étonnés que des dérives puissent survenir.

### « De Darty Max à 100 % de tes clients tu parleras »

À la direction marketing de l'enseigne, on semble aimer les symboles forts. Pour diffuser «l'esprit Darty Max» au sein de l'entreprise, c'est une véritable *task force* («groupe d'intervention» en français) qui a été mis-

sionnée. Affublée d'un écusson (léopard jaune et rouge sur fond noir) vaguement inspiré de l'insigne des forces spéciales, ou encore d'une étoile de shérif ornée de la devise «Vers l'infini... et au-delà» du ranger de l'espace Buzz L'Éclair (!), cette équipe de choc est envoyée dans les magasins Darty et Fnac afin d'apprendre aux salariés comment bien vendre l'abonnement. Ou plutôt pour «convaincre les plus récalcitrants», selon un délégué syndical. Qui précise que cette *task force* se

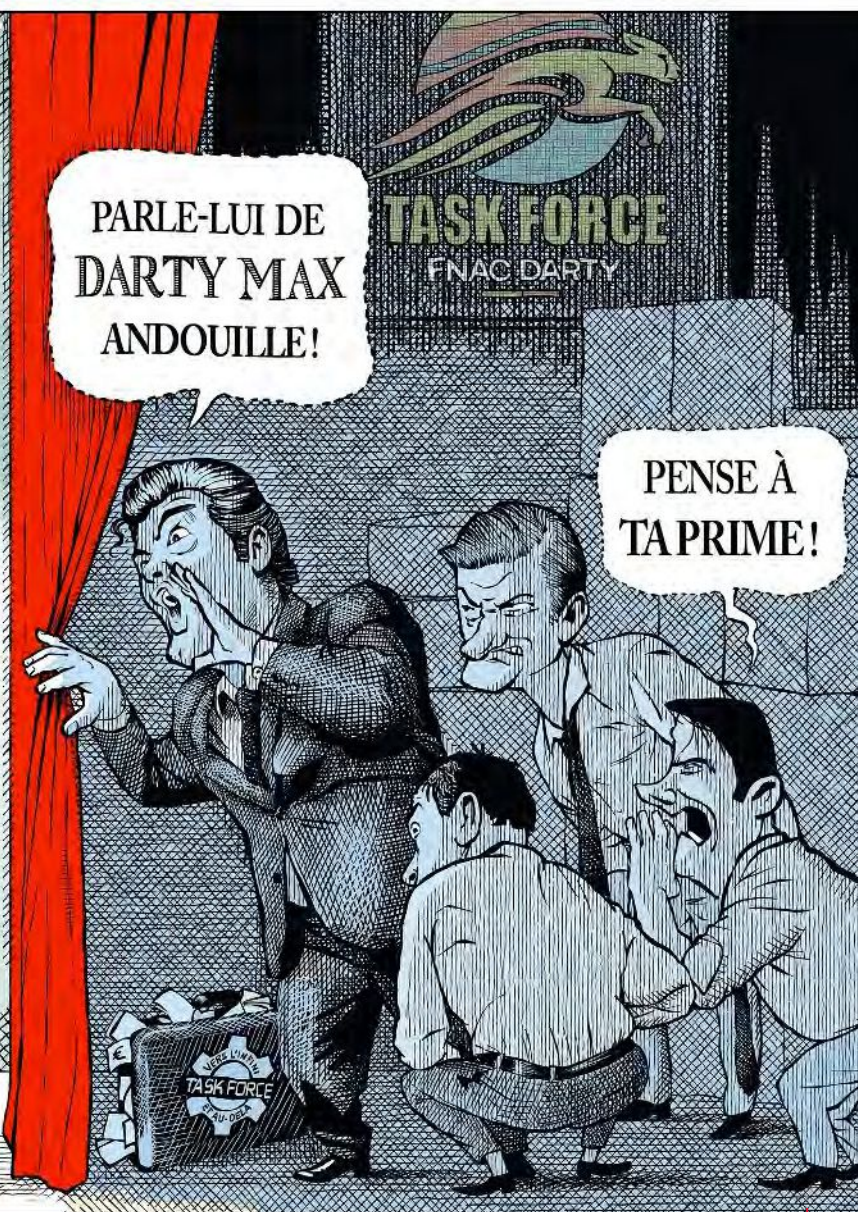
### Technique de vente sauce Darty

« Dès les premières secondes, je m'intéresse : « Vous venez pour une machine à café ? Permettez-moi de vous poser une question : êtes-vous client Darty Max ? C'est pour savoir si je regarde les offres privilèges qui vous sont dédiées. Mais je vous en parlerai plus tard... » Ainsi le client n'est pas surpris quand je reviens sur le sujet. »

Astuce extraite du module de formation des vendeurs Darty Max évolue – 2022







serait notamment déployée dans des magasins Fnac Relais Rhône-Alpes renaissant un peu trop à promouvoir les services maison. Ces « animateurs », dirigés par un ancien responsable de l'enseigne d'électroménager, mettent en place e-formations, séminaires et ateliers autour de cette offre. Ils peuvent s'appuyer en particulier sur la bible de la *task force*, « Les X Commandements pour parler de Darty Max ». Nous avons pu consulter ce document élaboré à destination des vendeurs. Le commandement numéro 1 préconise : « De Darty Max à 100 % de tes clients tu parleras. » Le deuxième alerte : « L'offre sur le bout des doigts tu connaîtras. » Citons également le cinquième : « Dès les premières secondes l'intérêt tu susciteras »... Des formules à mettre en rapport avec le témoignage encore empreint de surprise d'une cliente : « Nous sommes venus pour acheter une télévision, témoigne-t-elle. Immédiatement, le vendeur nous a montré un appareil (d'environ 1 000 €), en nous précisant que

## Une véritable *task force* a été missionnée dans les magasins pour apprendre aux salariés à bien vendre l'abonnement

nous bénéficierions d'une réduction de 110 € si nous souscrivions l'abonnement Darty Max. » Des techniques de vente efficaces, mais qui le seraient sûrement moins si elles n'étaient pas accompagnées de mesures très concrètes – à commencer par des espèces sonnantes et trébuchantes – pour séduire les employés ou contraindre ceux insuffisamment acquis à la cause de ce service. « Les vendeurs désirent un commissionnement sur la vente de services annexes. Cela fonctionne ainsi ; si nous voulons les attirer et les garder, nous devons leur proposer cette part de rémunération variable », argue Régis Koenig.

>>>



## Le contrat Darty Max

### ➔ Un certain nombre de promesses

# **L'abonnement Darty Max est le nouvel atout maison de fidélisation des clients**, en remplacement de ses anciennes extensions de garantie. Il se décline en trois formules (à 11,99 €, 16,99 € et 21,99 €), selon les gammes d'articles couverts : prise en charge du gros électroménager seul pour le premier tarif ; s'ajoutent le petit électroménager, la TV et le son pour le second ; et, enfin, le multimédia pour le tarif le plus élevé.

# **La promesse affichée : réparation illimitée** de tous les appareils du foyer couverts par l'abonnement, y compris ceux achetés en dehors de Darty ou de la Fnac. Une condition : il faut que ces références « *soient commercialisées* » dans les magasins du groupe.

# **De substantielles économies sont mises en avant.** Le discours maison vante notamment le « petit » prix de l'abonnement face aux coûts d'une

réparation : 11,99 € par mois, soit un coût annuel de 143,88 €. Selon les promoteurs de l'offre, une réparation atteindrait, en moyenne, 240 € par appareil sans Darty Max (99 € de déplacement et diagnostic + 41 € de main-d'œuvre + 100 € de pièces détachées). Et, cerise sur le gâteau, l'abonnement permet la livraison gratuite, des remises de prix en magasin et une prise en charge privilégiée et rapide des clients si l'un des produits tombe en panne.

### ➔ La réalité, moins enthousiasmante que le discours officiel...

# **Une clause exclut nombre d'appareils**, conditionnant la réparation à « *la disponibilité des pièces de rechange* » – une notion floue. Des clients, qui avaient trouvé la pièce utile sur le Web, affirment que le technicien a refusé la réparation... Et, à l'opposé d'une prise en charge « *privilégiée* », beaucoup ont attendu une à deux semaines avant l'intervention.

# **S'agissant des économies réalisables**, un salarié de Fnac Darty relativise : « *Les deux-trois premières années, les appareils tombent rarement en panne. L'abonnement est donc généralement à fonds perdu. Et après cinq ans de vie, il y a de grandes chances qu'on réponde au consommateur que son engin n'est plus*

*réparable, en raison notamment de l'indisponibilité des pièces de rechange. En cinq ans, un souscripteur à Darty Max aura payé, au minimum, 660 € pour un service dont il n'est pas du tout certain de profiter.* » Les calculs réalisés par l'UFC-Que Choisir confirment un surcoût lié à l'abonnement ([lire sur Quechoisir.org/ufcqc.link/max636](http://lire.sur.quechoisir.org/ufcqc.link/max636)).

>>> Certains commerciaux du groupe sont appelés les « requins » par les autres salariés. Il s'agit de ceux qui placent le maximum de ce type de services aux clients. « *Ils parviennent à augmenter leur rémunération fixe de 700 € à 800 € par mois, via la vente de services – assurances, abonnements, Darty Max...* », affirme un représentant syndical.

#### Des règles ultra-précises

Une chose est certaine, la motivation à vendre le nouveau service de réparation sur abonnement n'est pas désintéressée. Le commissionnement fait l'objet de règles ultra-précises, détaillées dans un document remis aux salariés des Fnac Relais en mars 2022, lors d'une réunion de présentation du déploiement de ce dispositif. La dernière page du livret indique que pour un vendeur, chaque souscription (non résiliée) rapporte 4 € pour un Darty Max Essentiel, 5 € pour un Darty Max Évolution et 7 € pour un Darty Max Intégral. Une surprime peut, à certains moments, s'ajouter : il a ainsi été prévu, pour la période de lancement, située entre le 14 juin et 30 août 2022, de gratifier les employés de la Fnac d'un « boost » de 2 € par contrat conservé. Le document précise que la prime varie alors entre 1 € et 9 € par abonnement placé et que, selon les retours d'expérience, la moyenne se situe à 4 €. « *On est aussi challengé sur la vente d'autres services, par exemple des abonnements Canal+, mais ce sont les Darty Max qui rapportent le plus* », confie un salarié.

S'il est rémunérateur de vendre ces abonnements réparation, cela permet aussi, semble-t-il, d'être bien noté. Chaque vendeur et chaque magasin font l'objet de classements régionaux et nationaux en fonction de leurs résultats. Le nombre de souscriptions à cette formule y occupe une place importante, comme le révèle l'e-mail d'un manager qui commente le classement national obtenu par les salariés du magasin : « *Nous sommes toujours 90<sup>e</sup>, étant donné qu'aucun Darty Max n'a été vendu sur la semaine et qu'il pèse à 26,5 % dans le classement, ce qui bloque notre évolution globale. On s'en est parlé, n'hésitez pas à aller chercher de la remise pour faire du volume. C'est la "prio" de la semaine* », conclut le responsable.

#### Gare aux derniers de la classe !

Les meilleurs vendeurs, ceux en haut du classement, obtiennent généralement de bonnes évaluations en fin d'année, assorties de primes, voire de promotions. En revanche, gare aux derniers de la classe ! « *Au minimum, leur responsable les convoquera pour une leçon de morale* », évoque un salarié Darty. Cet entretien peut être accompagné d'une proposition de plan de développement individualisé des compétences (PDIC). Par exemple, après plusieurs mois sans vendre aucun abonnement Darty Max ni extension de garanties, V., vendeur du groupe, s'est vu proposer un PDIC en janvier 2024. Son manager avait fixé ses « contributions »,



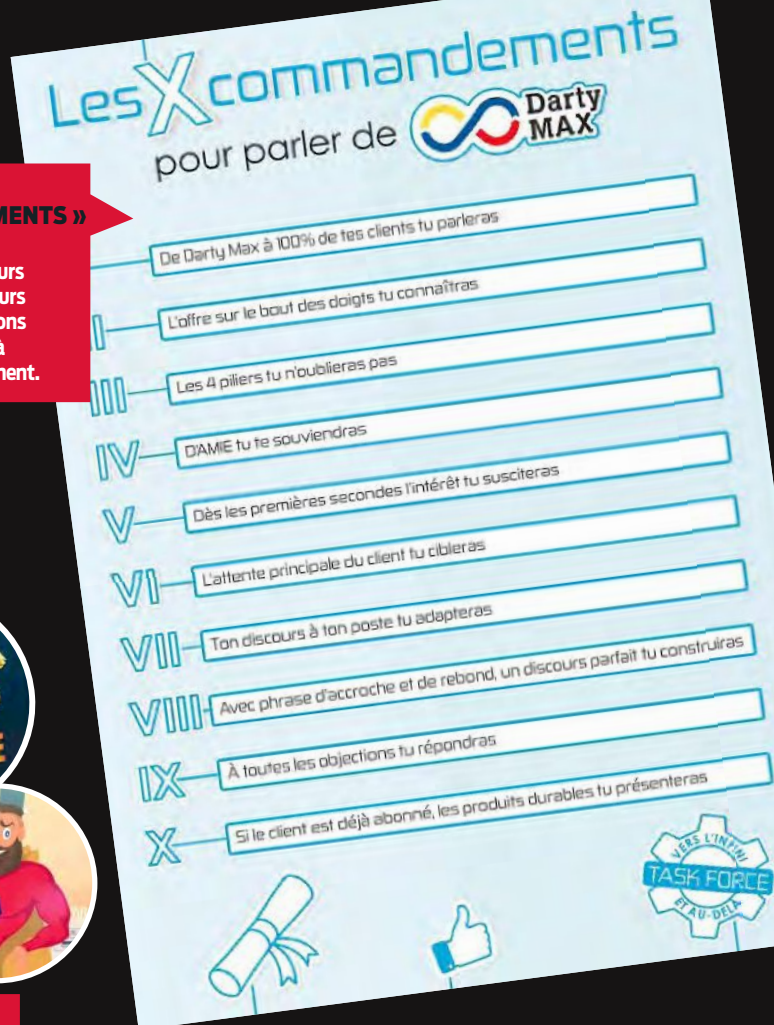
## « LES X COMMANDEMENTS »

Ce document est remis aux vendeurs Fnac Darty au cours de leurs formations pour apprendre à vendre l'abonnement.



## PICTOS DOUTEUX

Deux emblèmes utilisés par l'équipe des « formateurs » de la task force Darty Max.



## POINT SUR LA REMUNERATION VARIABLE DES EQUIPES

Aujourd'hui	Avec DARTYMAX
Services contre la panne	Services contre la panne
Les garanties (formules de 2 à 5C) (4€ distribués en moyenne)	Les garanties (formules de 2 à 5C) (4€ distribués en moyenne)
	DARTY MAX 1€ par vente de service ou produit supplémentaire si le contrat est conclu : +2€ (pas total 4€) Evolution : +1€ (pas total 5€) Motivator : +1€ (pas total 7€)
	+2€ de boost de lancement du 14/06 au 30/08 par contrat conclu

Nous sommes toujours 90ème étant donné qu'aucun DartyMax n'a été vendu sur la semaine et qu'il pèse 26.5% du ranking, ce qui bloque notre évolution au global. On s'en est parlé, n'hésitez pas à aller chercher de la remise pour faire du volume. C'est la prio de la semaine.

## LA CAROTTE OU LE BÂTON

Pour pousser ses vendeurs à proposer l'offre de réparation, le groupe alterne entre mise en concurrence de ses salariés et octroi de primes.

notamment, pour décembre 2023, à 10 Darty Max et 2 209 € de garanties. Officiellement, ce plan vise à remettre à niveau les compétences du salarié. Des modules de formations sont notamment proposés. Donc difficile de refuser. Mais, « en pratique, ce contrat va lui assigner des résultats objectifs, comme atteindre 10, 20 ou 30 % de part de services sur X euros de chiffre d'affaires », affirme un délégué syndical. Le PDIC de V. rappelle ainsi l'« attendu » : « que V. s'aligne à la moyenne des ventes de services de son équipe ». « Si finalement, tu n'y arrives pas, c'est la porte », assure ce même représentant. L'opération Darty Max est bel et bien prioritaire pour les dirigeants du groupe ! ♦

## À LA LOUPE Poule aux œufs d'or

Trois à quatre fois plus élevée ! Ce serait, en moyenne, l'écart entre la marge réalisable avec le placement de services (assurances, abonnements, Darty Max...) et celle issue de la vente de produits – appareils (téléphones, ordinateurs...), livres et disques. La seconde tourne autour de 20 % du prix d'achat, et celle réalisée via les services se situerait plutôt autour de 70 %. Impossible d'obtenir la confirmation de ces chiffres de la part du groupe Fnac Darty, mais la direction ne fait pas mystère de l'importance des services pour améliorer ses résultats. Dans le rapport d'orientation 2023, Enrique Martinez, directeur général de l'entité, indique que l'une des priorités de la société est de « préserver

## 3 ou 4 fois plus de marge

Ce que rapportent comparativement les services par rapport aux produits

## 1,1 million de clients

Nombre officiel d'abonnés Darty Max aujourd'hui

## 2 millions de clients

Objectif d'abonnés à Darty Max du groupe pour 2025

au mieux son niveau de marge brute grâce à la pertinence de son offre et à une contribution croissante des services ». Autre avantage de Darty Max : l'apport de cash-flow (liquidités) régulier, grâce à l'abonnement mensuel, sans compter la possibilité de fidéliser les clients. En outre, l'abonnement Darty Max impose la réalisation de réparations (et non une indemnisation financière), dont une bonne partie est déjà prise en charge à d'autres titres (garantie constructeur de deux ans ou garantie légale de conformité, notamment). Pour le groupe, c'est tout bénéf ! Cela devrait l'aider à compenser une partie des pertes de revenus survenues depuis qu'il a rompu ses liens contractuels avec la Sfam (lire aussi l'article p. 51). Il ne commercialise plus les assurances de la société, accusée de méthodes commerciales trompeuses.

# PARIS 2024

## Lancer une billetterie, le nouveau sport

Les organisateurs des Jeux olympiques et la gendarmerie alertent sur les risques d'arnaque à l'approche de l'événement sportif de l'année. Plus de 280 fausses billetteries en ligne ont déjà été détectées. — Par **BORIS CASSEL**



**L**a petite annonce, postée sur un célèbre site français et intitulée «*JO finale homme football VIP*», avait tout pour séduire les fans de ballon rond. Imaginez le bon plan: alors que l'ultime match de foot des Jeux olympiques (JO) de Paris 2024 affiche complet depuis belle lurette, un heureux détenteur de ticket propose une place le 9 août en loge au Stade de France! Mais le prix élevé (1 200 €), l'attitude très insistante du vendeur lors d'échanges en ligne et ses propositions farfelues de «*nous accompagner*», voire de nous «*rembourser*» le jour J en cas de souci n'ont laissé aucune place au doute: il s'agissait d'une tentative d'escroquerie. Une parmi tant d'autres!

### Offres frauduleuses

Depuis quelques semaines, il suffit de taper les mots-clés «billets JO» dans la barre d'un moteur de recherche, d'un réseau social ou d'un site de petites annonces pour tomber sur des arnaques. Exemple avec cette «billetterie» en ligne dénommée EventsTickets.club, qui figurait en tête des «résultats sponsorisés» d'un célèbre moteur de recherche lorsque les internautes effectuaient, en avril, la requête «revente billets JO». Design

**La billetterie officielle est centralisée sur le site [Tickets.paris2024.org](https://tickets.paris2024.org)**

attrayant, photos soignées d'athlètes en action, système de paiement en ligne sophistiqué, promesses de titres «*authentiques*» et «*remboursables*»... Difficile, au premier coup d'œil, de s'apercevoir que ce site n'est nullement autorisé à vendre des places pour les JO. Comment, dès lors, savoir qu'il s'agit d'offres frauduleuses? Par déduction. La billetterie officielle de ces olympiades est centralisée: les places individuelles sont exclusivement mises en vente sur [Tickets.paris2024.org](https://tickets.paris2024.org), la boutique en ligne de Paris 2024. Les «hospitalités» regroupant tickets d'entrée et activités annexes (hôtellerie, restauration...) sont, quant à elles, commercialisées par l'agence On Location sur le site internet dédié [Hospitalitytravelpackages.paris2024.org](https://hospitalitytravelpackages.paris2024.org). Et aucune revente n'est autorisée: «*Nos conditions générales de vente l'interdisent, que ce soit à titre professionnel ou individuel*», précise Damien Rajot, directeur des opérations commerciales de Paris 2024.

### Deux catégories de sites

Environ 80% des places pour les JO ont déjà trouvé preneurs, et les «sessions à médailles» (finale, etc.) sont, pour la plupart, complètes. Bref, l'envie d'assister aux Jeux existe bel et bien. Du pain béni pour les escrocs qui, à l'approche des festivités – le 26 juillet pour les Jeux olympiques

**Les gendarmes sont dans les starting-blocks**



et le 28 août pour les paralympiques –, pourraient multiplier les tentatives d'arnaques. C'est, en tout cas, l'intuition d'Étienne Lestrelin, le capitaine de gendarmerie qui pilote la lutte contre la fraude à la billetterie des Jeux olympiques. «*Nous n'en sommes encore qu'à l'échauffement*», estime-t-il. Mais quelle mise en jambes! Son service tient un décompte des billetteries bidon en ligne: «*À la fin mars, nous en avons détecté 280*»,





que Paris 2024, in fine, ne leur fournira pas. Ces tromperies sont, pour les non avertis, compliquées à détecter.

« Les Jeux olympiques étant annoncés longtemps à l'avance, les personnes derrière ces sites ont eu le temps de bien les préparer. Elles réalisent parfois des copies intégrales du site de vente officiel », souligne Étienne Lestrelin. Et elles sont pour la plupart

basées à l'étranger. Mais cela n'empêche pas le Comité d'organisation des Jeux olympiques (Cojop) d'engager des recours : « Une cinquantaine de plateformes de revente illicite de billets ont cessé leur activité fin décembre 2023, suite à nos actions », assure-t-il. Pour

limiter la fraude et garantir la sécurité des événements, les organisateurs de Paris 2024 ont également misé sur une billetterie 100 % digitale. En clair, tout se fera depuis une application que les spectateurs devront télécharger<sup>(1)</sup>. Plus précisément, ils y retrouveront tous leurs titres numériques. Chacun sera doté d'un QR code n'apparaissant que quelques heures avant le début de l'épreuve, et qui devra être scanné à l'entrée du stade. Les spectateurs pourront aussi céder leurs places depuis cette application – elle constituera, d'ailleurs, le seul espace autorisé de revente de billets entre particuliers. « Tant pour les acheteurs que pour les vendeurs, cela garantit une authenticité du ticket et la certitude de pouvoir assister aux Jeux », indique-t-on à Paris 2024. Avant de préciser que « cette revente se fera à la valeur faciale » : pas question de réaliser une plus-value en revendant des places à la dernière minute à des prix délirants. Voilà pour la théorie.

indique ce spécialiste des arnaques sur le Web. Il classe ces sites en deux catégories. D'un côté, il y a les plateformes conçues pour aspirer des données personnelles (adresses e-mails, numéros de téléphone, coordonnées bancaires, etc.). De l'autre, celles qui proposent des billets pour tous les types d'événements (concerts, compétitions sportives...), dont les JO. Le hic, c'est qu'elles vendent ce qu'elles ne détiennent pas encore, et

### Une faille dans le système

En pratique, pourtant, il sera possible de contourner ce dispositif. De fait, les organisateurs des JO laisseront aux

## Conciergeries bidon à gogo

Plus de 15 millions de visiteurs sont attendus lors des Jeux olympiques et paralympiques. Du monde qu'il va falloir loger ! Les appartements se louent déjà à prix d'or sur les sites de location entre particuliers. Par ricochet, des sociétés proposent aux propriétaires d'appartements parisiens des services de conciergerie, prenant en charge les aspects les plus fastidieux de la mise en location saisonnière de leur bien (remise des clés, ménage, etc.). Problème, des escrocs ont, eux, créé des conciergeries bidon. Leurs sites vous incitent à fournir vos nom, prénom, numéro de téléphone, RIB, etc. pour l'obtention d'un devis. Objectif réel : aspirer vos données personnelles et bancaires. « Cette méthode de captation des informations commence à prendre de l'ampleur », alerte le capitaine de gendarmerie Étienne Lestrelin.

clients la possibilité de changer – une seule fois – le nom inscrit sur leur(s) billet(s), pour permettre à ceux qui ne peuvent plus se rendre au stade d'en faire cadeau à un proche. Mais rien n'empêchera alors un détenteur de titres de les revendre hors du circuit officiel, au prix qui lui chantera, et d'en transférer ensuite la propriété à l'acheteur en passant par l'application... Il prendra quelques risques, tout de même, car la démarche est illégale et cette opération laisse des traces. Des utilisateurs un peu trop actifs sont susceptibles d'être repérés. « Si nous constatons qu'ils en font un commerce, nous disposons contractuellement du pouvoir de prendre plusieurs mesures, qui vont jusqu'à l'annulation des billets », menace-t-on au Cojop. Avant d'ajouter : « Ces personnes pourraient également encourir les sanctions prévues par l'article 313-6-2 du Code pénal – soit 15 000 € d'amende et le double en cas de récidive. » Ce qui ferait finalement très cher du billet ! ♦

(1) Cette application devait être lancée par Paris 2024 à la mi-mai, soit quelques jours après la rédaction de cet article.

# CADDIES ET COLIS MYSTÈRES

## Miroirs aux alouettes

Deux nouveaux phénomènes, consistant à acheter du contenu « inconnu », via des chariots mystères ou des colis prétendument perdus, font florès. Les clients sont rarement gagnants.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**

« **O**n va mettre tout le monde d'accord », annonçait le compte Facebook de l'hypermarché Auchan de Bagnole (93), fin avril, pour promouvoir son opération « chariot mystère ». Rarement slogan aura été aussi cruellement démenti par les faits ! Ce samedi matin de printemps, nulle cohue à l'horizon. Les employés ont tout le temps d'aligner, dans une large allée, une dizaine de caddies recouverts de plastique noir. Loin d'être unanimement « d'accord », la clientèle est clairement divisée en plusieurs catégories. Il y a les novices, à qui il faut expliquer le principe : on achète un chariot à prix sacrifié mais sans savoir ce qu'il contient. On croise aussi des sceptiques, à l'image de ces deux dames : « Pourquoi ils cachent les produits s'ils sont si formidables ? », s'interroge l'une. « C'est comme les pochettes-surprises de notre enfance, mais c'est pas le même prix ! », remarque l'autre. À deux pas, un couple de trentenaires perplexes s'approche timidement, vaguement tenté mais se demandant tout de même s'il n'y aurait pas anguille sous roche. Enfin, arrivent les clients conquis d'avance, qui hésitent juste sur le caddie à choisir. Chacun d'eux porte une indication succincte sur son contenu : « textile et décoration », « puériculture » ou encore « mixte ». Leurs tarifs varient d'une soixantaine d'euros à plus du double. Un montant pas très élevé, quand d'autres hypermarchés proposent des assortiments à plusieurs centaines d'euros... La réduction annoncée, elle, est importante : 60%. Mais peut-on réellement s'y fier ? Les produits concernés sont des invendus, certains peut-être depuis des années. Personne n'en a voulu, donc. Ni au prix fort ni, le cas échéant, en solde ou en promotion. De ce fait, ils ont perdu de leur valeur, et le tarif initial ne constitue plus guère un repère incontestable.

Surtout, se pose la question de leur utilité. Dans les journaux et sur les réseaux sociaux, les exemples de clients tombés sur des objets dispensables se multiplient : une poussette pour jumeaux, un appareil de thalasso pour les pieds, une collection complète de godemichés... Aussi, les clients intéressés tentent-ils d'amadouer les vendeurs pour avoir une idée de ce qui les attend. Tel caddie contient, notamment, un couvre-lit, soit typiquement le genre de produit que l'on n'est pas sûr d'apprécier, un autre, un agenda (en avril...), des colliers et des serviettes de toilette. « Ça, c'est forcément utile, on en a toujours besoin », veut croire une employée. Sauf quand on n'en a pas besoin, pourrait-on lui rétorquer !

Si, face à la clientèle, l'équipe essaie encore de convaincre, les responsables d'Auchan, eux, se sont faits discrets. Alors qu'en début d'année, ils vantaient cette nouvelle façon d'écouler les stocks, une porte-parole nous a informés que personne n'allait pouvoir donner suite à notre demande d'interview. Et Carrefour, qui avait emboîté le pas à l'enseigne nordiste, ne semble pas avoir déployé largement ce type d'animations : il ne propose des chariots mystères que « certains vendredis dans une sélection d'hypermarchés ». Comme s'il valait mieux, finalement, rester discret sur ces opérations, dont les limites ont rapidement été mises au jour.

### Prix calculé au poids

Parallèlement à ce nouveau phénomène venu des enseignes phares de la grande distribution, de petites entreprises proposent des « colis mystères ». Dans des galeries marchandes où se tiennent des ventes éphémères (lire aussi l'encadré p. 25), à l'intérieur de hangars dédiés ou encore sur Internet, les clients achètent aussi sans savoir quoi, mais cette fois à un prix calculé selon le poids. Les vendeurs présentent ces paquets comme non livrés et non réclamés. À les croire, des milliers de livraisons n'aboutiraient pas, notamment pour cause d'adresse erronée, et les transporteurs vendraient ces colis orphelins. Interrogés par nos soins, Chronopost, DHL, La Poste et Mondial Relay ont démenti.



Les articles proposés dans les caddies mystères sont des invendus, dont personne n'a voulu.





## Les réductions très importantes consenties par les commerçants ne sont que de la poudre aux yeux

La raison en est simple: n'étant pas propriétaires de ce qu'ils acheminent, ils n'ont pas le droit d'en disposer. Si le destinataire est introuvable, ils procèdent tout simplement à un renvoi à l'expéditeur. La Poste précise que dans les rares cas où elle ne peut identifier ni le premier ni le second (étiquette arrachée, adresse illisible, etc.), le carton est ouvert pour tenter de découvrir des indices (par exemple, sur une facture), puis ces informations sont croisées avec les réclamations. Si cette enquête ne donne rien, le contenu est finalement vendu au profit d'associations caritatives, mais cela ne concerne qu'un nombre très limité d'objets: en 2023, environ 500 sur... 422 millions de colis pris en charge.

### Des produits de peu d'intérêt que l'on brade

En réalité, ce sont les e-commerçants eux-mêmes qui se débarrassent de certains de leurs articles. Ce n'est pas le haut du panier, on s'en doute. Par exemple, chez Amazon, les produits retournés sont, autant que possible, remis en vente sur sa plateforme, soit comme neufs, soit sous les appellations «seconde main» ou «outlet». Une minorité d'entre eux est vendue à des déstockeurs qui peuvent, le cas échéant, les commercialiser auprès de vendeurs de colis mystères. >>>

## TRISTE RÉALITÉ

### Des surprises, mais des mauvaises

Entre l'Intermarché de Saint-Julien-les-Villas (10) et les magasins de la galerie marchande, deux grandes tables croulent sous les emballages en plastique et les cartons de toute taille. Sans remarquer que les adresses indiquées sur les étiquettes sont presque toutes situées en Roumanie, une quarantaine de personnes tâtent les sachets pour tenter de deviner ce qu'ils renferment. Le plus facile à reconnaître, ce sont les chaussures. Un père de famille en prend pour son fils. «*Je sais pas si c'est sa pointure, mais de toute façon elles seront HS en un mois, alors ça ira bien.*» Une ado a jeté son dévolu sur une paire de talons: «*Elles ont l'air trop belles! (sic) La prochaine fois, maman, on prend un caddie!*» À 30 € le kilo, ça risque de faire une somme. Le prix est d'ailleurs très élevé, environ deux fois ce qui se pratique habituellement, mais comme les clients l'ignorent, personne n'y trouve à redire. Surtout,

ce serait vraiment donné s'il s'agissait de vêtements de marque ou de high-tech de qualité. C'est ce que chacun espère, la perspective de tomber sur un iPhone revenant sur toutes les lèvres. Alors, à l'ouverture des paquets, la déception est systématique, même si tout le monde donne le change. Une pièce de moteur, un manteau bas de gamme, une lampe de table que l'acquéreur a payée une dizaine d'euros et dont il espère tirer... la moitié lors d'un vide-grenier, un jeu de forêts, des facettes à coller sur les dents pour les faire apparaître plus blanches, etc. Un couple qui a déboursé 160 € veut comme les autres se persuader qu'il n'a pas jeté son argent par les fenêtres. À deux pas, un homme tente sa chance depuis 10 minutes sur une borne PMU express. «*Au moins, nous, on repart avec quelque chose*», lance une sexagénaire. On se console comme on peut.



>>> Cependant, pour la firme américaine comme pour tout site marchand, cette solution n'est qu'un pis-aller ne s'appliquant qu'aux objets plus intéressants à brader qu'à revendre en direct. C'est-à-dire ceux dont la valeur est inférieure aux coûts de gestion qu'ils engendrent, ou qui ne trouvent que très difficilement preneurs parce qu'ils ne correspondent pas aux besoins des clients (vêtements démodés, articles très spécifiques et peu recherchés).

Nous l'avons vérifié en achetant pour 36 € de colis mystères variés dans un hangar de la firme Destock Colis, en banlieue parisienne (photo ci-dessous). Ils contenaient: six têtes d'épilateur électrique et quatre brosses de nettoyage pour le visage – inutilisables pour qui ne possède pas l'appareil correspondant; un petit boîtier de sono cassé et deux chargeurs de flash pourvus d'une connectique pour usitée en France; un énigmatique objet vert pomme... qui s'est avéré être un décapsuleur-ouvre bouchons; quatre robes en nylon aux imprimés disons... «peu consensuels», et dépourvues d'étiquette sur la composition et l'entretien (c'est illégal); 12 couteaux bas de gamme; 8 m de joint pour portes et fenêtres dont l'adhésif était à moitié décollé. Alors que les consommateurs qui se laissent séduire espèrent revendre les articles sur des sites de seconde main s'ils ne leur conviennent pas, on voit bien à quel point cette perspective est illusoire !

### Commerçants pas recommandables

Encore, en achetant dans des points de vente physiques, est-on sûr de repartir avec quelque chose. Ce n'est pas le cas sur plusieurs sites internet proposant ce qu'ils nomment des «colis perdus» – une contre-vérité. Les avis que ces vendeurs récoltent dissuadent de leur commander quoi que ce soit. Nous en avons contacté trois pour les interroger sur leur activité: Destock Colis, Mon Colis Mystère et Flamingo Colis, lequel s'appelait, il y a peu, Flamingo Box et, encore avant, Colis Perdus. Aucun ne nous a répondu, ce qui n'est jamais bon signe... Pour couronner le tout, certains webmarchands invoquent des arguments écologistes pour le

## COLIS « PERDUS »

## Dur de faire valoir ses droits !

N'obéissant pas aux pratiques classiques, la vente de colis mystères risque de mettre des consommateurs en difficulté à plus d'un titre. D'abord, aucun ticket de caisse n'est délivré. Si l'on tombe sur un objet cassé, impossible de prouver qu'on l'a bien acheté au vendeur concerné. Pour la même raison, on ne peut pas espérer invoquer la garantie légale si un dysfonctionnement survient dans les deux ans après l'achat. Plus grave, le respect des réglementations européennes sur la

conception des produits n'est pas assurée puisqu'on ne sait pas à quel pays ils étaient destinés à l'origine. Problèmes de sécurité électrique, substances toxiques ou allergisantes dans les vêtements, ingrédients interdits dans les produits cosmétiques : toutes les dérives sont imaginables. Comme les commerçants, le plus souvent nomades, ne sont pas identifiés, et que les circuits amont sont opaques, pas question de faire appliquer les règles mises en place pour protéger les clients.

moins surprenants. En achetant, on ferait «*un geste écoresponsable qui évite le gaspillage*» et permettrait de «*contrer une pollution inutile*». Sous-entendu, si personne ne les acquiert, les objets seront jetés. Encore un mensonge, puisque la destruction des invendus est interdite depuis plus de deux ans. «*C'est, au contraire, le comble de la surconsommation, car cela ne correspond à aucun besoin*, constate Valérie Guillard, professeure de marketing à l'université Paris-Dauphine. *L'argument écologiste est instrumentalisé. S'ils étaient sincères, ces commerçants ouvriraient les colis et les proposeraient à bas prix, selon un processus de solderie classique. On ne peut pas faire avaler que quand on ne sait pas ce qu'on achète, c'est bon pour la planète, c'est trop gros !* » ♦



**Nous avons acheté des colis mystères pour voir... Conclusion, le client est vraiment pris pour un pigeon !**





# Les tests du mois

## 28 | VINAIGRES ET CRÈMES BALSAMIQUES

Composition, dégustation...  
Notre classement de  
17 vinaigres et 8 crèmes  
balsamiques, ces vedettes  
de l'assaisonnement.

## 33 | PRODUITS LAVE-VAISSELLE

## 36 | FOURS ENCASTRABLES

## 38 | GRILLE-VIANDE

## 40 | CAMÉRAS EXTÉRIEURES

## 42 | TONDEUSES CLASSIQUES ET ROBOTS

## 45 | TESTÉ AILLEURS

**109 produits**  
achetés,  
**7 laboratoires**  
sollicités,  
**192 610 €**

investis pour guider  
vos choix vers  
une consommation  
responsable.

## NOTRE EXPERTISE

### LES PRODUITS CHOISIS

Tous les produits que nous analysons sont achetés anonymement dans le commerce, en plusieurs exemplaires selon les besoins. Nous les payons comme vous le feriez vous-même.

### NOS ESSAIS COMPARATIFS

Nous testons tous les articles à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs, dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les références sont évaluées selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

### AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

Les résultats de nos tests et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de « La Note Que Choisir », délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.

## LES DISTINCTIONS

Les produits accompagnés de ces logos se distinguent des autres.



### LE MIEUX NOTÉ

C'est le meilleur article de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.



**BON CHOIX** Sans être le meilleur de la sélection, c'est un bon produit qui mérite votre attention.



### QUALITÉ/PRIX

La référence présente le meilleur compromis entre qualité et prix.



### MOINS IMPACTANT

Aucun produit n'est irréprochable, mais celui-ci s'avère plus écoresponsable que les autres, tout en affichant de bonnes performances.



### À ÉVITER

Disqualifié ! Les résultats de nos tests nous amènent à déconseiller l'achat du produit.

# VINAIGRES ET CRÈMES BALSAMIQUES

## Ce colorant qui gâche la recette

Condiment incontournable de la cuisine italienne, le vinaigre balsamique de Modène a conquis les tables françaises. Nous en avons testé 17, ainsi que 8 crèmes balsamiques. Des résultats contrastés, mais pas de souci particulier, excepté l'emploi d'un colorant indésirable pour certains. — Par **ELSA CASALEGNO** avec **DOMITILLE VEY**

**S**a couleur sombre, intense et brillante, son goût tout à la fois acidulé et sucré ainsi que sa texture dense ont assuré son succès. En France, le vinaigre balsamique de Modène est au cœur de l'offre des vinaigres : il occupe désormais plus de 40% des linéaires, et pèse plus de la moitié de la valeur du rayon. En réalité, il existe deux catégories de produits : l'appellation d'origine contrôlée (AOP) « Vinaigre balsamique traditionnel de Modène » et l'indication géographique protégée (IGP) « Vinaigre balsamique de Modène ». Le premier est un condiment de luxe vendu à des prix astronomiques – plusieurs centaines d'euros le litre, voire davantage –, le second, une version moins exigeante (lire l'encadré p. 29). C'est ce dernier qui est couramment consommé. Nous avons donc testé 16 vinaigres IGP, dont 4 bios, choisis parmi les bouteilles disponibles en supermarché, ainsi qu'un produit AOP. Aucun problème n'a été détecté, ni dans leur composition ni sur leur authenticité, et les cahiers des charges semblent respectés (lire également nos résultats p. 31). Par ailleurs, 10 experts ont évalué à l'aveugle l'odeur et le goût des références, ainsi que leur couleur. La qualité gustative est globalement satisfaisante, et l'unique AOP ne se distingue pas particulièrement.

### Une question de moût

Au classement général, deux articles haut de gamme – le Terre d'Italia (Carrefour) *Invecchiato* et l'AOP – caracolent en tête, suivis du Gran Toscoro et du Carapelli bio.

Tous les quatre intègrent comme ingrédient principal du moût cuit, qui apporte la note caramélisée et la couleur marron foncé typiques de ce condiment, complété par du vinaigre vieilli et du vinaigre de vin. Les produits moins bien notés sont, eux, fabriqués à base de moût concentré, au parfum plus fruité, donc « *d'un abord plus facile pour le consommateur* », estime un fabricant. Surtout, il est moins cher, c'est pourquoi on le retrouve dans la plupart des bouteilles meilleur marché (Cora, Simpl, U). Deux exceptions notables, Rustica (E.Leclerc) et Auchan, utilisent du moût cuit et affichent malgré tout des tarifs très abordables. Néanmoins, aucune des 16 références n'indique la quantité de moût employée, alors qu'elle influe sur la qualité finale. En effet, « *pour un vinaigre balsamique plus sirupeux, il faut plus de moût cuit – ce qui coûte plus cher. Quand il intègre davantage de vinaigre de vin, le produit est plus liquide et plus acide* », détaille Fabio Berera, responsable achat chez Ital Passion (Toscoro).

Là où le bât blesse, c'est que plusieurs articles comportent du colorant caramel (E150). Même s'il est autorisé par le cahier des charges de l'IGP, nous déplorons que cet additif soit encore utilisé, car deux de ses variantes (E150c et E150d) sont suspectées d'être cancérogènes. Nous avons donc pénalisé les trois références contenant du E150d : Ponti, Maille et Cora. Quant au vinaigre Simpl (Carrefour),

**1 milliard d'€/an**

Ventes de vinaigre balsamique IGP

**100 millions de litres/an**

Production de vinaigre balsamique IGP

**10 000 litres/an**

Production de vinaigre balsamique AOP





Le meilleur vinaigre est affiné pendant des années dans des tonneaux de bois noble.

## SIGNES DE QUALITÉ IGP et AOP

Le vinaigre balsamique est élaboré à partir de moût issu du pressage du raisin, cuit puis soumis à fermentation acétique<sup>(1)</sup>, avant d'être affiné. Protégé par deux signes officiels de qualité, une IGP et une AOP, il vient de vignes situées dans la province de Modène, en Italie du nord. Seuls sept cépages sont autorisés : Lambrusco, Sangiovese, Trebbiano, Albana, Ancellotta, Fortana et Montuni.

### IGP Vinaigre balsamique de Modène

Il est obtenu à partir de moût cuit ou concentré (lire p. 32), voire d'un mélange des deux, auquel sont ajoutés du vinaigre de vin et du vinaigre balsamique vieilli au moins 10 ans, dans des proportions variables. Par ailleurs, si l'affinage doit se dérouler en cuve de bois noble, sa durée minimale n'est que de deux mois. Une seule catégorie d'additifs est autorisée, le colorant caramel.

**ATTENTION** si un produit n'a pas de mention de lieu ! Le terme « balsamique » n'étant pas protégé, il peut être fabriqué à partir de vinaigre d'alcool auquel sont ajoutés sucre et colorants... Les fraudes sont fréquentes, en particulier sur Internet.

### AOP Vinaigre balsamique traditionnel de Modène

C'est la Rolls du secteur, qui s'achète auprès des fabricants – 180 entreprises familiales – ou en épicerie fine.

Les exigences sont dignes des grands crus de vin. Seul du moût cuit entre dans la composition, sans aucun autre ingrédient ; l'affinage est long (minimum 12 ans), au cours duquel le vinaigre transite par 7 tonneaux de différents bois nobles (chêne, châtaigner, mûrier et genévrier).

(1) Un vinaigre de vin classique est obtenu par fermentation alcoolique puis acétique de jus de raisin.

Le top ? Le vinaigre balsamique traditionnel AOP de Modène... à près de 400 € le litre !



il intègre du E150a, a priori sûr. Il sert à compenser une trop faible quantité ou une qualité médiocre de moût, l'ingrédient le plus onéreux. « Si on enlève cet additif, on est obligé de travailler sur une matière première de meilleure qualité, donc plus chère », estime Fabio Berera. Soulignons quand même une évolution positive de la filière IGP : dans nos précédents tests, en 2011, une majorité de produits renfermait du E150d. Depuis, la plupart des marques l'ont banni. Cora a expliqué être « en train de le supprimer » de ses gammes. En revanche, Maille (marque du groupe Unilever) n'a pas répondu à nos sollicitations.

### Un peu de douceur...

Depuis une vingtaine d'années, les fabricants ont développé un autre condiment, la crème (ou douceur) de balsamique, sucrée, d'aspect crémeux et sirupeux. C'est la version industrielle d'une réduction culinaire de vinaigre balsamique. Elle est obtenue par ajout de moût (cuit ou concentré) à du >>>



>>> vinaigre balsamique et à du vinaigre de vin. Non encadrée par une IGP ou une AOP, elle n'a pas de contrainte particulière à respecter, et peut donc comporter divers ingrédients et additifs constitutifs d'un aliment ultratransformé... Et les fabricants ne s'en privent pas. Toutes les crèmes testées contiennent au moins un épaississant pour gonfler leur texture. Le plus utilisé est l'amidon de maïs simple ou modifié, mais on rencontre parfois de la gomme xanthane ou de la gomme de guar. On y trouve aussi du sirop de glucose pour «adoucir» l'acidité du produit. «Tous ces ingrédients permettent de travailler avec du vinaigre moins qualitatif», critique un spécialiste.

Lors de nos tests sur huit crèmes balsamiques, dont une bio (Émile Noël), nous avons constaté que, là non plus, le prix n'était pas toujours un gage de qualité supérieure. Ainsi, les deux moins chères – la Kania (Lidl) et la Rustica (E.Leclerc) – intègrent du moût cuit, plus qualitatif, qu'elles complètent pourtant avec du sirop de glucose. Dommage. À l'inverse, les trois références à base de moût concentré figurent parmi les plus onéreuses – Tramier, Émile Noël et Les créations (Intermarché).

Cette dernière est aussi la seule à utiliser un jus concentré de raisin en remplacement partiel du moût, qui plus est comme premier ingrédient ! Et si les produits les mieux notés du classement global comptent parmi leurs composants du moût concentré et de l'amidon, ils ne comprennent ni caramel, ni xanthane, ni sirop de glucose. Carton rouge, encore une fois, pour Maille, qui charge la barque côté additifs : non seulement sa crème comporte de l'amidon modifié et de la gomme xanthane, mais c'est aussi la seule à contenir du caramel E150d via le vinaigre ajouté... Et ce, en étant l'une des deux références les plus coûteuses parmi les sept non bios ! D'ailleurs, de façon générale, les crèmes coûtent plus cher que les vinaigres, alors qu'il s'agit d'aliments ultratransformés, donc de moindre qualité. Mieux vaut fabriquer soi-même sa crème à partir d'un bon vinaigre balsamique, d'autant que la recette est simple (lire l'encadré «Fait maison» p. 32). ♦

**Un prix élevé n'est pas toujours un gage de haute qualité**

sirop de glucose. Carton rouge, encore une fois, pour Maille, qui charge la barque côté additifs : non seulement sa crème comporte de l'amidon modifié et de la gomme xanthane, mais c'est aussi la seule à contenir du caramel E150d via le vinaigre ajouté... Et ce, en étant l'une des deux références les plus coûteuses parmi les sept non bios ! D'ailleurs, de façon générale, les crèmes coûtent plus cher que les vinaigres, alors qu'il s'agit d'aliments ultratransformés, donc de moindre qualité. Mieux vaut fabriquer soi-même sa crème à partir d'un bon vinaigre balsamique, d'autant que la recette est simple (lire l'encadré «Fait maison» p. 32). ♦

>>>



### Terre d'Italia (Carrefour) VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP

34,32 €/l

16,5/20 | ★★★

La recette de ce vinaigre *invecchiato*, à partir de moût de raisin cuit et de vinaigre de vin, est très qualitative. Sa densité, gage de qualité, est parmi les plus élevées de la sélection, et sa texture s'avère plus épaisse que celle de la majorité des autres références. Son goût, harmonieux et persistant, présente des notes de fruits secs, et sa couleur est d'un brun profond et intense.



### Rustica (E.Leclerc) VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP

3,18 €/l

14,3/20 | ★★

Vendue à un prix vraiment accessible, cette référence affiche pourtant une composition de bonne qualité : du vinaigre de vin (ingrédient principal) et du moût de raisin cuit. Sa texture est fluide et sa couleur, d'un brun profond moyen. Sa saveur, plutôt équilibrée avec des notes de caramel et de boisé, reste bien en bouche.



### Tramier CRÈME AU VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE

13,32 €/l

14/20 | ★★






Cette crème a été la plus appréciée de toutes lors de la dégustation. Elle a même été préférée à la majorité des vinaigres (et a terminé ex æquo avec le vinaigre balsamique Tramier). Elle est beaucoup plus épaisse que ces derniers, du fait de l'ajout d'amidon dans la recette (c'est d'ailleurs son seul additif). Au goût, ses notes de caramel se distinguent.





## 17 VINAIGRES ET 8 CRÈMES BALSAMIQUES

### 17 VINAIGRES BALSAMIQUES DE MODÈNE

<div><h1>17 VINAIGRES ET 8 CRÈMES BALSAMIQUES</h1><h2>17 VINAIGRES BALSAMIQUES DE MODÈNE</h2></div>		ANALYSES					APPRÉCIATION GLOBALE	PRIX	Texture
		DÉGUSTATION	INGRÉDIENTS	Densité	Hydroxy méthyl furfural (HMF)	Acidité			
						Note sur 20	€/l		
1	TERRE D'ITALIA (CARREFOUR) ACETO BALSAMICO DI MODENA I.G.P. INVECCHIATO	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	16,5 ★★★	34,32	Légèrement sirupeux
2	ACETOMODENA ACETO BALSAMICO TRADIZIONALE DI MODENA D.O.P. AOP	★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	16,2 ★★★	389	Sirupeux
3	TOSCORO VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE «GRAN TOSCORO» IGP	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	15,8 ★★	44,52	Légèrement sirupeux
4	CARAPELLI VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP 	★★	★★★★	★★	★★	★★★★	15,7 ★★	13,98	Très légèrement sirupeux
5	TRAMIER VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP 	★★	★★★★	★★	★	★★★★	15,3 ★★	9,90	Fluide
6	MARTIN-POURET VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP	★★	★★★★	★★★★	★★	★★	14,3 ★★	15,16	Très légèrement sirupeux
7	RUSTICA (E.LECLERC) VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP	★★	★★★★	★★	★★	★★★★	14,3 ★★	3,18	Fluide
8	BOUTON D'OR BIO (INTERMARCHÉ) VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP 	★★	★★★★	★★	★	★★★★	13,8 ★★	7,34	Fluide
9	AUCHAN VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP	★	★★★★	★★	★★	★★★★	13,6 ★★	3,34	Fluide
10	U VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP	★★	★	★★	★★	★★★★	12,9 ★★	3,34	Légèrement sirupeux
11	TOSCORO VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP	★★	★	★★	★	★★★★	12,4 ★★	6,76	Fluide
12	MAILLE VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP	★★	■	★★	★	★★★★	12 ★	7,32	Fluide
13	KANIA (LIDL) VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP	★	★★	★★	★	★★★★	12 ★	3,14	Fluide
14	ÉMILE NOËL VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP 	★	★	★★	★	★★★★	10,8 ★	14,62	Fluide
15	SIMPL (CARREFOUR) VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP	★	★	★★	★	★★★★	10,6 ★	2,30	Fluide
16	PONTI VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP	★★	■	★★	★	★★★★	10,3 ★	7,58	Fluide
17	CORA VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE IGP	★	■	★★	★	★★★★	9,1 ★	4,46	Fluide

### 8 CRÈMES BALSAMIQUES

1	<b>TRAMIER</b> CRÈME AU VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE	★★	★★	★★★	★★	★★★	14 ★★	13,32	Très sirupeux
2	<b>AUCHAN</b> DOUCEUR À BASE D'ACETO BALSAMICO DI MODENA IGP	★★	★★	★★	★★	★★★	13,6 ★★	10,04	Extrêmement sirupeux
3	<b>ÉMILE NOËL</b> CRÈME AVEC VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE	★★	★	★★★	★★	★★★	12,8 ★★	33,07	Très sirupeux
4	<b>CARAPELLI</b> VELLUTO AU VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE	★★	★	★★	★★	★★★	12,5 ★★	14,21	Sirupeux
5	<b>LES CRÉATIONS</b> (INTERMARCHÉ) LE SUPRÊME DOUCEUR À BASE DE VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE	★★	■	★★★	★★	★★★	11,6 ★	16,60	Extrêmement sirupeux
6	<b>KANIA</b> (LIDL) CRÈME AVEC VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE	★	★	★★★	★★	★★★	11,3 ★	7,16	Extrêmement sirupeux
7	<b>RUSTICA</b> (E.LECLERC) DOUCEUR À BASE DE VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE 55%	★	★	★★	★★	★★★	11,1 ★	5,80	Extrêmement sirupeux
8	<b>MAILLE</b> VELOURS AU VINAIGRE BALSAMIQUE DE MODÈNE	★	■	★★	★	★★★	8,9 ★	15,64	Sirupeux

★★★ très bon ★★ bon  
★ moyen ■ médiocre  
■ mauvais

**DENSITÉ** Elle est liée à la quantité de matière sèche. Pour un vinaigre, une densité élevée est gage de qualité. Pour une crème, elle est surtout due à l'ajout d'épaississants et de sirop de glucose.

**HMF** Ce composé organique se forme à partir des sucres du moût lors de la cuisson. Il est à l'origine de la couleur du vinaigre. Une valeur élevée est donc un gage de qualité.

&gt;&gt;&gt;

Guide  
d'achat

# NATURE DU MOÛT ET COLORANT CARAMEL

## Vérifiez la liste d'ingrédients

Les mentions sur l'étiquette de la bouteille donnent de précieuses informations pour choisir. De façon générale, plus la composition est simple, mieux c'est. Ainsi, évitez si possible les produits – surtout les crèmes, mais aussi les vinaigres – dont les listes d'ingrédients fourmillent d'additifs.

**# Signes de qualité** L'IGP et l'AOP garantissent l'origine et un niveau de qualité défini dans leurs cahiers des charges (lire l'encadré p. 29).

**# Mentions *Extravecchio*** (extra-vieux) est réservé aux AOP vieilles durant 25 ans au moins; *Invecchiato* (vieilli), aux IGP d'au moins 3 ans d'âge.

**# Moût de raisin** Sa nature, cuit ou concentré, est toujours indiquée. Le moût cuit est chauffé à feu doux pendant plusieurs heures, voire des jours, dans de gros chaudrons de cuivre. Sa couleur marron typique provient de la légère caramélisation des sucres du raisin. Le moût concentré, lui, est cuit sous vide, une méthode plus simple, plus

rapide et moins chère. Un industriel reconnaît que «*le moût concentré est préféré pour sa rentabilité*» et qu'il «*permet de proposer un prix accessible aux clients à budget restreint*».

**# Sulfites** Une concentration supérieure à 10 mg/l doit être indiquée par la mention «Contient des sulfites». Si vous y êtes sensible, vérifiez sa présence.

**# Colorant caramel (E150)** Même s'il est autorisé par le cahier des charges de l'IGP, nous déplorons que cet additif soit encore utilisé.

En effet, deux de ses quatre variantes (E150c et E150d) peuvent contenir des composés néoformés suspectés d'être cancérogènes – ils sont ainsi classés «À éviter» dans l'évaluation des additifs alimentaires réalisée par *Que Choisir*<sup>(1)</sup>. Favorisez les références qui n'en contiennent

aucun. Si le E150a (sans risque) reste acceptable, fuyez par contre le E150d! Il est inadmissible que des industriels s'en servent encore, d'autant



qu'il existe des alternatives et qu'ajouter du colorant n'est pas indispensable (la plupart des fabricants ne le font d'ailleurs pas).

**# Épaississant (pour la crème de balsamique uniquement)** Ce type d'additif est abondamment employé pour obtenir la texture très sirupeuse. Le plus fréquent est l'amidon de maïs simple (acceptable) ou modifié (classé d'acceptable à peu recommandable), mais on rencontre aussi de la gomme xanthane ou de la gomme de guar (tolérables). Le sirop de glucose, qui n'est pas un additif, contribue également à épaissir la consistance des crèmes. ♦

(1) En accès libre dans l'appli *Quelproduit* ou sur *Quechoisir.org*.

## Préparez votre crème

Si vous préférez la douceur maison à l'industrielle, vous pouvez réaliser vous-même votre crème de balsamique en vous appuyant sur les nombreux tutoriels disponibles sur Internet. La recette est simple : délayez du sucre ou du miel dans du vinaigre (environ une cuillère pour 50 cl), et faites réduire dans une

casserole en chauffant à feu doux. Il est possible d'ajouter au mélange de l'ail ou des herbes à infuser. Remuez régulièrement et veillez à ne pas laisser caraméliser. À l'arrivée, le volume doit être divisé par deux environ – mais ne cherchez pas à obtenir la consistance d'un sirop en cours de cuisson, car le liquide épaissit en refroidissant.

Il est parfois conseillé de délayer avec un peu de vinaigre de vin après cuisson.

### Armez-vous d'une dose de patience

Réduire une bouteille de 50 cl de vinaigre nécessite 30 à 40 minutes. Et ne vous avisez pas de trop augmenter le feu pour accélérer le processus, sous peine d'obtenir une crème avec un léger goût de brûlé !

Fait  
maison



# PRODUITS LAVE-VAISSELLE

Laver, rincer, éviter les dépôts de calcaire... Les détergents « tout en un » nous promettent un rendu impeccable. Vrai ?

— Par **FABRICE POULIQUEN** avec **MÉLANIE MARCHAIS**

## Prêts à tout, parfois bons à rien

Qui n'a pas pesté un jour contre son lave-vaisselle au motif qu'il laisse bien trop de salissures sur les couverts et les assiettes ? Or le problème n'est peut-être pas lié à la machine, mais à l'efficacité des capsules et tablettes utilisées... Les marques ne sont pourtant pas avares de promesses, notamment pour les doses « tout en un », de très loin les plus vendues. Avec elles, théoriquement, pas besoin de liquide de rinçage ni de sel régénérant pour éviter les dépôts de calcaire. Elles assurent ces deux fonctions, en plus du lavage. Mais le font-elles bien ? Et sans libérer au passage d'ingrédients dangereux pour les milieux aquatiques ? Nous avons testé 18 produits multifonctions, dont 12 tablettes (les plus achetées aujourd'hui) et 6 capsules (les plus en croissance dans les rayons). Notre sélection, piochée parmi l'offre des grandes marques, celle des discounteurs et celle des distributeurs, avec certaines références conventionnelles et d'autres « écologiques », intègre plusieurs gammes de prix.

### Lidl au top, Action fait un flop

L'efficacité de lavage est le critère qui pèse le plus dans la note finale. Nous avons analysé la capacité des détergents à éliminer des salissures tenaces, typiques de celles que l'on retrouve sur la vaisselle en fin de repas : des « brûlées » (du lait passé au micro-ondes), des « oxydables » (du thé) et d'autres nécessitant l'action d'enzymes spécifiques (du jaune d'œuf et un mélange d'amidon). Sur l'ensemble de ces taches, seuls six produits décrochent ★★ dans notre classement. La tablette W5 Tout en 1 de Lidl sort tout particulièrement du lot : elle se montre très efficace sur le lait brûlé et le jaune d'œuf (★★★), et à la hauteur sur le thé et l'amidon (★★). Il s'agit pourtant de l'une des références les moins chères de notre sélection... À l'inverse, trois autres sont en deçà de nos attentes, et récoltent un ■ : les tablettes Sun Tout en 1 citron, les Eco Planet (Carrefour) et les Superfinn All in 1 que l'on trouve chez Action. En



**18 tablettes  
et capsules  
testées**

plus de bien laver, les doses tout en un sont censées faciliter l'écoulement de l'eau le long de la vaisselle sans y laisser de traces, évitant ainsi d'ajouter du liquide de rinçage. Sur 18 produits, ils sont 11 à s'acquitter correctement de cette tâche, et donc à obtenir ★★. Les sept autres ne décrochent que ★ en la matière. Parmi eux, les deux références évaluées de Finish, l'une des grandes marques du secteur, mais aussi celle de Lidl (et c'est sa seule fausse note).

### Les miracles anticalcaires se font attendre

Contre la formation de calcaire, aucun produit ne fait de miracle avec nos conditions d'essai, certes choisies pour maximiser le risque, en utilisant une eau dure. La plupart >>>



## ENVIRONNEMENT

### Autant éviter le benzotriazole

Cet agent anticorrosion, qui protège le métal des couverts, est dans le collimateur de l'Institut fédéral allemand pour la sécurité et la santé au travail. Dans un rapport de décembre 2023, il propose de classer le benzotriazole comme perturbateur endocrinien pour l'environnement, car susceptible d'impacter la faune (changement de sexe dans certaines populations de poissons, troubles du développement...). L'autorité

considère également que ce composé devrait être classé comme très persistant et très mobile. L'Agence européenne des produits chimiques (Echa) n'a pas encore rendu son avis. Mais, au vu du sérieux de la structure allemande et du temps que prennent toutes ces procédures, *Que Choisir* pénalise d'ores et déjà les produits contenant du benzotriazole. Il s'agit, ici, de Fairy Platinum+, Finish Powerball Ultimate Plus All in 1 et Superfinn All in 1.

ISSARA/ADOBE STOCK



>>> sont juste moyens. Cinq détergents, qui ont laissé plus de dépôts que les autres, récoltent même un ■ sur ce critère. Pour la première fois également, nous avons regardé la capacité de ces références à éviter le ternissement de l'inox, cet acier dont sont parfois fabriqués nos couverts et nos casseroles. Certes, toutes ne promettent pas de le faire briller, mais on sera forcément déçu si une décoloration apparaît après plusieurs lavages. Pour ce critère, nous avons évalué les produits sur un cumul de 30 cycles. La plupart sont bons, et trois décrochent même ★★★: Sun Absolu brillance, Carrefour Expert Ultra Power et U Excellium Tabs. À l'inverse, une décoloration non négligeable de l'inox des couverts et des casseroles a été observée avec les Aptar Tablettes Tout en 1 Ecolabel d'Intermarché, les Eco Planet (Carrefour), les Sun Tout en 1 citron et les Superfinn All in 1 des magasins Action.

### Des mal notés sur l'environnement

Enfin, ces détergents étant évacués dans les eaux usées, il est intéressant de se pencher sur les ingrédients qui les composent et leur éventuelle dangerosité pour les milieux aquatiques. Ce critère l'emporte d'ailleurs sur celui de l'emballage, lui aussi pris en compte, dans l'évaluation «environnement». Fairy Platinum+ et Finish Powerball Ultimate Plus All in 1, qui récoltent un ■, et surtout Superfinn All in 1, qui obtient ■■, sont ici particulièrement mal notés. Tous trois ont pour point commun de contenir du benzotriazole, un agent anticorrosion suspecté d'être un perturbateur endocrinien délétère pour les organismes aquatiques (lire l'encadré p. 33). Mais ce n'est pas tout. Les tablettes Superfinn contiennent également du sulfate de zinc et du chlorure de zinc, deux substances classées très toxiques pour l'environnement, avec des effets à long terme. Quant aux capsules Finish Powerball Ultimate Plus All in 1 et Fairy Platinum+, elles renferment, outre du benzotriazole, du Mn-TACN et du benzyl benzoate pour les premières et du Mn-TACN et du zinc hydroxyde carbonate pour les secondes. Ces composants sont connus comme étant toxiques pour les milieux aquatiques à long terme. ♦

## CAPSULES

### Un risque à ne pas négliger pour les enfants

Constituées de poudre et de liquides aux couleurs vives, les capsules de détergent lave-vaisselle, qui connaissent un succès grandissant en rayon, sont susceptibles d'être prises pour des bonbons par les enfants. C'est ce qui a déjà été observé avec les capsules de lessives, et des exigences de sécurité ont été mises en place dès 2014 après que les centres antipoison ont alerté sur une hausse des accidents impliquant cette population. Si les produits lave-vaisselle ne sont pas soumis aux mêmes règles, nous avons tout de même tenu à prendre en compte ce risque dans notre test.

Nous avons ainsi analysé les films hydrosolubles des six capsules de notre sélection. Or nous n'y avons jamais trouvé de Bitrex, un agent amersant qui incite les tout-petits à recracher la capsule. Autre déconvenue : les films hydrosolubles se dissolvent généralement en moins de 30 secondes au contact de l'eau (simulant la salive), ce qui laisse peu de temps à un adulte pour réagir. Les plus mal notées (■) sont celles qui libèrent du liquide, la seule partie réglementée dans les capsules de lessive. Les Sun Tout en 1 Absolu brillance s'en sortent mieux : si leur compartiment poudre a légèrement percé dès le lancement du test, cette dernière est restée agglomérée à l'intérieur du film. Mais il reste dommage qu'elles ne contiennent pas d'agent amersant. De manière générale, ce format est à éviter quand on est parent de jeunes enfants.







# 18 PRODUITS LAVE-VAISSELLE

## PERFORMANCES

### EFFICACITÉ DE LAVAGE

Lait brûlé

Jaune d'œuf

Amidon

APPRECIATION

Traces de calcaire

Rinçage

Protection de l'inox

APPRECIATION

ENVIRONNEMENT

SÉCURITÉ

APPRECIATION GLOBALE


























Note sur 20

PRIX

Nombre de doses

Prix à l'unité

€

	Lait brûlé	Jaune d'œuf	Amidon	APPRECIATION	Traces de calcaire	Rinçage	Protection de l'inox	APPRECIATION	ENVIRONNEMENT	SÉCURITÉ	APPRECIATION GLOBALE	Note sur 20	PRIX	Nombre de doses	Prix à l'unité	
1 <b>W5 (LIDL) TOUT EN UN</b> 	★★★	★★	★★★	★★	★★	★	★	★★	★★	★★	n. c.	13,7	★★	4,79	40	0,12
2 <b>APTA (INTERMARCHÉ) PREMIUM</b> 	★	★★	★★	★	★★	★★	★	★★	★★	★★	n. c.	12,5	★★	2,99	20	0,15
3 <b>SUN ABSOLU BRILLANCE</b> 	★	★	★★	★	★	★★	★	★★★	★★	★	★★	12,3	★★	10,49	28	0,37
4 <b>MAISON VERTE BIOACTIVE</b>  	★	★	★★	★	★	★★	★	★★	★	★★	n. c.	12,2	★★	6,58	28	0,24
5 <b>RAINETT BICARBONATE</b>  	★★	★	★	★	★	★★	■	★	★	★★	n. c.	12	★	6,31	30	0,21
6 <b>FINISH POWERBALL ULTIMATE 0% ALL IN 1</b>  	★★	★	★★★	★★	★★	★	■	★	★	★★	■	11,9	★	9,29	30	0,31
7 <b>TWIDO (ALDI)</b> 	★	★★★	★★	■	★	★★	★	★★	★	★	n. c.	11,8	★	4,79	40	0,12
8 <b>CARREFOUR EXPERT ULTRA POWER</b> 	★	★	★★	★★	★★	★★	★	★★★	★★	★	★	11,7	★	5,59	30	0,19
9 <b>FAIRY PLATINUM+ (1)</b> 	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★	★★	★★	■	★	11,7	★	9,44	24	0,39
10 <b>AUCHAN CITRON</b> 	★	★	★	★	★	★	★	★★	★	★	n. c.	11,6	★	6,23	45	0,14
11 <b>MONOPRIX EN 4 EN 1</b> 	★★	★	★	★	★	★	★	★★	★	★	n. c.	11,3	★	6,39	30	0,21
12 <b>ÉTAMINE DU LYS ACTION INTÉGRALE</b>  	■	★	★	★	★	★★	★	★★	★	★★	n. c.	11	★	7,55	30	0,25
13 <b>U EXCELLIUM TABS</b> 	★	★	★	★	★	★★	★	★★★	★	★	■	10,7	★	6,05	30	0,20
14 <b>APTA (INTERMARCHÉ)</b>  	★	★	★	■	★	★	■	■	★	★★	n. c.	9,9	★	4,82	30	0,16
15 <b>ECO PLANET (CARREFOUR)</b>  	■	★	■	★	■	★	★	■	★	★★	n. c.	9,8	★	4,89	30	0,16
16 <b>FINISH POWERBALL ULTIMATE PLUS ALL IN 1</b> 	★	★	★	★★★	★★	★	★	★★	★	■	■	9,6	★	8,65	25	0,35
17 <b>SUN CITRON (1)</b>  	★	★	■	■	■	★★	■	■	■	★	n. c.	9	★	5,64	24	0,24
18 <b>SUPERFINN ALL IN 1 (2)</b> 	★	★	■	■	■	★★	■	■	■	■	n. c.	6,5	■	3,33	44	0,08

Écolabel européen Ecocert  
Tablettes Capsules

(1) La formule est en cours de changement.  
(2) Vendues chez Action.

★★★ très bon ★★ bon  
★ moyen ■ médiocre  
■■ mauvais n. c. : non concerné

**PRÉCISION** Nous avons utilisé ces produits dans une eau dure (35 °f) pour tester leur fonction anticalcaire. Des conditions d'essai assez sévères.

**CETTE NOTE** repose principalement sur une appréciation des ingrédients au regard de leur dangerosité pour l'environnement aquatique. Mais elle intègre aussi une appréciation de l'emballage.



**W5 TOUT EN UN**  
**0,12 €/dose 13,7/20 | ★★**

Ce détergent se distingue des autres de notre sélection par son efficacité sur les salissures. Même les taches oxydables (comme le thé), difficiles à enlever, ne lui ont pas posé de problème. Il n'y a que sur l'aide au rinçage que W5 ne finit pas parmi les mieux classés. Son emballage, à 80 % en carton recyclé, est un plus.



**Apta PREMIUM**  
**0,15 €/dose 12,5/20 | ★★**

Ces tablettes s'en sortent plutôt bien sur les saletés, en particulier celles de thé et de jaune d'œuf, pourtant récalcitrantes. Au fil des lavages toutefois, elles laissent parfois des traces de calcaire. Notons que les tests ont été faits dans une eau dure (35 °f) ; avec une plus douce, le rendu serait meilleur. L'emballage est à 90 % en carton recyclé.



**Superfinn ALL IN 1**  
**0,08 €/dose 6,5/20 | ■**

Cette référence, vendue chez Action, se classe bonne dernière de notre évaluation, en présentant une note globale de 6,5/20. Non seulement elle est très peu efficace sur les salissures, mais elle évite peu les dépôts de calcaire et protège mal l'inox. Surtout, plusieurs de ses ingrédients sont problématiques pour l'environnement.

# FOURS ENCASTRABLES

En dépit de la concurrence des minifours et des micro-ondes combinés, les fours classiques restent des valeurs sûres. Notre sélection de 18 références.

— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE** avec **LAURENT BAUBESTE**



## Cinq points chauds

**É**crans tactiles, sondes à viande, ajout de vapeur automatique, portes «plein verre»... Les derniers fours encastrables se sont mis à la page. Au point, parfois, de négliger la base, puisque la plupart sont livrés avec une seule grille de cuisson, ce qui est vraiment insuffisant ! Focus sur cinq points à surveiller lors de l'achat.

### 1 DES ÉCRANS TACTILES PLUS OU MOINS INTUITIFS

AEG, Bosch, Neff, Siemens: de plus en plus de marques équipent leurs modèles d'une interface de commandes tactile, sans autre bouton ou sélecteur, sur laquelle naviguer pour paramétrer la cuisson comme sur l'écran d'un smartphone. L'ergonomie est plus ou moins aboutie. Notre premier meilleur choix présente un écran facile à utiliser, francisé et explicite. Celui du deuxième meilleur choix est moins intuitif. Veillez, si vous optez pour ce type d'équipement, à ce qu'il soit adapté à vos usages et habitudes.

### 2 LA VAPEUR CONTRE LE DESSÈCHEMENT

Attention, il n'est pas question ici de cuisson vapeur (une fonction que proposent plusieurs appareils sur le marché), mais d'un ajout de vapeur automatique en cours de cuisson de façon à limiter le dessèchement des aliments. Utile si vous préparez fréquemment de la viande ou des légumes rôtis au four, mais aussi pour favoriser la création de la croûte sur le pain ou sur la pâte à pizza sans compromettre le moelleux. L'eau nécessaire est introduite via un réservoir dédié, à entretenir régulièrement.

### 3 MAIS OÙ SONT PASSÉS LES ACCESSOIRES ?

C'est bien beau, les écrans tactiles, mais encore faut-il ne pas rogner sur l'essentiel ! Nous avons été surpris de constater qu'à l'exception des fabricants Siemens et Haier, les autres

ne fournissent plus qu'une seule grille de cuisson. Pour des fours censés accueillir plusieurs plats en même temps, c'est limite. Les lèche-frites sont plus souvent livrées par deux, mais cela ne compense pas, car l'usage n'est pas le même. Le tournebroche devient également une espèce en voie de disparition: seul le modèle Sauter en est équipé. Notons que les sondes à viande s'avèrent, elles, plus courantes. La popularisation des cuissons lentes, dites aussi «basse température», y est sans doute pour quelque chose. Une sonde sera idéale pour ajuster la durée de chauffe sans consommer trop d'électricité; inutile de jouer les prolongations une fois la température à cœur atteinte. Son emploi n'est toutefois pas si simple, car la totalité de l'accessoire doit être enfoncée dans la chair. Sur un poulet, il y a un risque que l'extrémité atterrisse dans l'espace de la cage thoracique.

### 4 UNE PORTE PLUS PRATIQUE

La nouveauté concerne la conception du vitrage de la porte: la «plein verre» a fait son apparition sur certains modèles, et on apprécie que la face intérieure, côté cavité, soit lisse. C'est pratique pour le nettoyage, car il n'y a pas de recoins difficiles d'accès où s'accumulent la graisse et les salissures. Mais en contrepartie, mieux vaut être vigilant au moment de lancer la pyrolyse. Si la cuisson a laissé des traces sur le verre à l'endroit du contact avec la cavité, elles risquent de se colorer davantage et de perdurer.

### 5 LE NETTOYAGE PAR HUMIDIFICATION SE RÉPAND

La pyrolyse demeure la méthode la plus efficace pour débarrasser la cavité du four de ses résidus d'aliments. Mais c'est aussi la plus énergivore, et elle nécessite d'ôter les rails... Pour y recourir moins souvent, des modèles intègrent un programme de nettoyage par humidification. De l'eau versée dans la cavité se transformera en vapeur, qui chauffera et ramollira les saletés. Un coup d'éponge ensuite, et elles disparaissent ! ♦



**Siemens HB774G1B2****15,4/20****1099 € | ★★**

Cuisson, respect et maintien des températures : ce four fait quasiment un sans-faute. Le boost, automatique à partir de 200 °C, diminue nettement la durée de préchauffage. Les indications en toutes lettres et en français de l'écran tactile rendent son utilisation intuitive, que le réglage se fasse par mode de cuisson ou par type de plat. L'affichage du logo de la marque peut être annulé via les paramètres.

**Bosch HBG7741B1****1249 €****15,4/20 | ★★**

Les performances de ce Bosch (en cuisson et durée de préchauffage, notamment) sont très bonnes, il n'y a presque rien à redire. L'écran tactile, un peu moins efficace que celui du Siemens, combine touches et anneau digital, et la navigation se fait tantôt horizontalement, tantôt verticalement – bref, l'approviser demande un peu d'agilité. En outre, une seule grille est fournie, c'est peu.

**Sauter SOP2434X****649 €****14,6/20 | ★★**

Le préchauffage est rapide : un peu moins de 6 minutes en cuisson classique ou en mode ventilé. Les cuissons sont toutes réussies. À noter, ce modèle est le seul à disposer d'un tournebroche qui, bien qu'un peu poussif, donne de bons résultats. Les réglages se font grâce à deux sélecteurs complémentaires : un peu « vintage » face aux écrans tactiles, mais clair et efficace ! Le tout à un prix plus abordable...

**CUISSON**

Petits gâteaux  
Grands gâteaux  
Volaille  
Toast

(175 °C, AVEC/SANS BOOSTER)  
DURÉE DE PRÉCHAUFFAGE  
EN MODE VENTILÉ

TEMPÉRATURE DEMANDÉE  
RESPECT DE LA  
TEMPÉRATURE

STABILITÉ DE  
LA TEMPÉRATURE

CONSUMATION D'ÉNERGIE  
DURANT LA CUISSON

APPRÉCIATION  
GLOBALE

FACILITÉ D'EMPLOI

NIVEAU SONORE

Nettoyage en pyrolyse

Nombre de grilles

Nombre de plats

Pays d'origine

Note sur 20

€

PRIX

Nettoyage en pyrolyse

Nombre de grilles

Nombre de plats

Pays d'origine

1	SIEMENS HB774G1B2	★★★	★★	★★★★	★★★★	6'13/3'57	★★	★★	★★	★★	★★★★	★★	15,4	★★	1099	●	2	1	Allemagne	
2	BOSCH HBG7741B1	★★	★★	★★	★★★★	6'34/5'02	★★★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★	15,4	★★	1249	●	1	2	Allemagne	
3	NEFF B54CR31NO	★★	★★	★★★★	★★	6'22/4'52	★★★★	★★★★	★★	★★	★★★★	★★	15,3	★★	1349	-	1	2	Allemagne	
4	SAUTER SOP2434X	★★	★★	★★	★★★★	5'44/4'53	★★★★	★★	★★	★★	★★	★★	14,6	★★	649	●	1	1	France	
5	DE DIETRICH DFP8363A	★★	★★	★★	★★	5'58	★	★★★★	★★	■	★★	★	13,7	★★	899	●	1	2	France	
6	WHIRLPOOL OMSK58RUISB	★★	★★	★★	★★	5'37	★	★★★★	★★	★	★★	★	13,7	★★	599	●	1	2	Pologne	
7	BEKO BBIM18301XFPE	★★★★	★	★★★★	★★★★	4'40	★★	★★	★★	★	★	■	13,7	★★	449	●	1	1	Turquie	
8	ELECTROLUX EOE8P19X	★★	★★	★	★★★★	6'12/4'57	★★★★	★	★★	★	★★	★★★★	13,6	★★	849	●	1	1	Italie	
9	WHIRLPOOL OMK58RUIX	★★	★★	★	★★	5'05	★	★★★★	★★	★★	★★	★	13,6	★★	599	●	1	2	Pologne	
10	BRANDT BXP2337B	★★	★★	★	★★★★	5'22/4'42	■	■	★★★★	★★	★	★★★★	★★	13,5	★★	429	●	1	1	France
11	SAMSUNG NV7B4550VAS	★★	★★	★★★★	★★★★	4'40/4'30	★	★★★★	★★	■	★★	★★	13,5	★★	899	●	1	1	Malaisie	
12	HAIER HWO60SM5B9BH	★★	★	★★	★★	5'45/5'58	★★	★★	★★	■	★★	★★	13,5	★★	699	●	2	1	Turquie	
13	ELECTROLUX EOC8P39X	★★	★★	★★	★★	8'08/5'36	★★	★★	★★	★	★★	★★★★	13,4	★★	999	●	1	1	Italie	
14	AEG BSE778380T	★★	★★	★	★★	6'13/5'01	★	★	★★	★	★★★★	★★★★	13,2	★★	1399	●	1	2	Allemagne	
15	MIELE H2767BP	★★	★★	★★	★	8'48	★★	★★★★	★★	■	★★	■	12,6	★★	1279	●	1	2	Allemagne	
16	IKEA FORNEBY 305.577.90	★★	★★	★★	★★★★	6'25/5'10	★	★	★★	★	★	★★★★	12,6	★★	499	-	1	2	Italie	
17	ELECTROLUX COF4P46BX0	★★	★★	★★	★★★★	6'25/7'37	★★	★	★★	★	★	★★	12,5	★★	699	●	1	1	Pologne	
18	FAURE FOHED4X1	★★	★★	★★	★★	4'43	■	■	★	★	★	★★★★	12,4	★★	499	-	1	1	Italie	

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ mauvais ● oui - non

# GRILLE-VIANDE

Ils cuisent simultanément les deux faces d'une pièce de viande ou de poisson, mais pas seulement. Nous les avons aussi testés sur des légumes et des sandwiches au fromage.

— Par **ANNE-SOPHIE STAMANE**  
avec **GABRIELLE THÉRY**



## La grillade en toute saison

Leur dénomination est un peu réductrice. D'accord, les grille-viande cuisent avant tout des pièces de viande sur les deux faces en même temps. Mais leurs compétences ne s'arrêtent pas là : ils grillent aussi poissons, tranches de légumes et sandwiches garnis. Quelques-uns, les plus chers, poussent la polyvalence jusqu'à faire des gaufres et des hamburgers, et à griller à plat comme une plancha. Avant de vous décider, sachez d'abord que la surface de cuisson de ces appareils reste limitée. Elle garantit deux parts généreuses ou quatre petites portions, rarement plus. Et oubliez la puissance, elle ne prédit en rien les performances.

### THERMOSTAT RÉGLABLE A MINIMA

Plusieurs niveaux de réglage sont utiles pour ajuster la cuisson à l'épaisseur de l'aliment à griller. Les appareils qui ne disposent pas de possibilité de modulation sont moins chers, ce sont des références d'entrée de gamme. À l'usage, leur marge de manœuvre est trop limitée : avec un appareil puissant, le résultat sera peut-être correct sur des légumes coupés finement ou des steaks hachés peu épais, mais un pavé de saumon ou une grosse pièce de viande risquent de sortir trop grillés en surface et pas assez à cœur. Quelques modèles proposent aussi une minuterie : un bon point qui dispense de surveiller constamment l'avancée de la préparation.

### ET PLUS SI AFFINITÉS

Si griller de la viande façon barbecue en toute saison demeure le seul point qui vous intéresse, un modèle de base suffira à votre bonheur. Mais si vous appréciez de croquer de temps en temps dans une gaufre chaude, de concocter un hamburger maison ou de prendre un repas à plusieurs autour d'une plancha, un grille-viande plus sophistiqué aura sa place chez vous. Certains sont équipés de plusieurs jeux de plaques pour varier les

plaisirs, et/ou se déploient à 180 degrés afin de doubler la surface de cuisson et de se transformer en appareil convivial. La charnière réglable permet d'ajuster la hauteur pour éviter d'écraser des denrées fragiles comme les filets de poisson ou les noix de Saint-Jacques, ou pour s'adapter à l'épaisseur d'un cheeseburger.

### ATTENTION À LA CORVÉE DE NETTOYAGE !

On trouve encore sur le marché des grille-viande basiques, aux plaques indétachables du corps de l'appareil. C'est le cas de notre premier choix. Les nettoyer après utilisation n'est pas chose aisée. Il faut jouer de l'éponge in situ et rincer tant bien que mal. Nous ne les avons cependant pas pénalisés, car leur revêtement antiadhésif facilite grandement les choses : sucs et graisses s'ôtent sans difficulté, d'autant que le bac de récupération débarrasse au préalable le gros du jus de cuisson. Bien entendu, l'entretien des plaques est bien plus simple quand elles sont amovibles : il suffit de les passer à l'eau savonneuse et de les rincer avant de les replacer. Si le lave-vaisselle est autorisé, l'opération s'avère encore moins fastidieuse !

### LE PIÈGE DU RANGEMENT

Le stockage d'un appareil de cuisine est rarement la priorité au moment de l'achat. C'est pourtant un élément essentiel. S'il faut le remiser au garage par manque de place, il risque d'y rester et de sombrer dans l'oubli... Les grille-viande de base sont, pour la plupart, faciles à vivre de ce point de vue : ils se verrouillent en position fermée et se tiennent à la verticale dans un petit espace. Les sortir ne s'apparente pas à un déménagement. Logiquement, les modèles dont la charnière se règle sont plus lourds, moins compacts. En général, ils ne se verrouillent pas et ne se rangent qu'à l'horizontal... Leur encombrement doit être pris en compte. ♦



# 10 GRILLE-VIANDE

## PERFORMANCES DE CUISSON

Filet de poulet

Saumon

Légumes

Sandwich

APPRECIATION

FACILITE D'EMPLOI

CONSOMMATION ELECTRIQUE

QUALITE DE CONSTRUCTION

APPRECIATION GLOBALE

Note sur 20

PRIX

Puisance

W

Thermostat

Minuterie

Programmes automatiques

Cuisson à plat

Dimensions (HxLxP)

Surface de cuisson utile

Poids

1	TEFAL GC242D12	★★	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	14,2	★★	59,99	2000	-	●	-	-	-	12x34x38	733	3,5	
2	CUISINART GR47E	★★	★★	★★★	★	★★	★★	★★	14	★★	179,99	1600	●	●	●	-	●	21x39x36	650	5,8	
3	GEORGE FOREMAN FLEXE GRILL MEDIUM 26250-56	★	★★	★★★	★	★★	★★	★★★★	13,9	★★	59,99	1960	-	-	-	-	●	14x32x31	526	2,6	
4	PROLINE MG2000 (DARTY)	★	★★	★★	★	★★	★★	★★★	13,2	★★	69,99	2000	-	●	-	-	●	14x37x33	616	3,6	
5	TEFAL OPTIGRILL ELITE GC750D12	★	★★	★★★	★	★★	★	★★	13,1	★★	189,99	2180	●	●	●	●	-	18x36x36	550	5,6	
6	SILVERCREST SPM 2000 E2 (LIDL)	★★	★★	★★★	★	★★	★	★★★	12,9	★★	34,99	2000	-	-	-	-	-	12x34x39	742	3,3	
7	SAGE BBQ & PRESS GRILL	★	★★	★★	★★	★★	★★	★	12,8	★★	220	1800	●	●	-	●	●	22x38x36	686	7,3	
8	TECHWOOD TGD-090	★	★★	★★	★★	★★	★	★	12,4	★★	44,99	2200	-	●	-	-	●	18x34x34	619	3,1	
9	SAUTER GRILS2100	★	★★	★★	★	★	★	★★	12	★	214,99	2100	●	●	●	●	●	16x41x34	698	6,5	
10	TEFAL GC308812	★	★★	★	★	★	★	★★	11,1	★	99,99	2000	●	●	-	-	●	18x35x36	629	4,2	

★ ★ ★ très bon ★ ★ bon ★ moyen  
 ■ médiocre ■ ■ mauvais ● oui - non

**PERFORMANCES** Le temps de préchauffage et de cuisson, l'aspect pendant celle-ci (odeur, fumée, jus) et celui à l'arrivée (couleur des deux faces, texture et goût) ont été notés.

**FACILITE D'EMPLOI** Cette note tient compte de la qualité de la notice, de l'aisance des manipulations et de la programmation, du nettoyage et du stockage.

## Pilote automatique

Trois grille-viande de notre sélection – le Sauter, le Sage et l'Optigrill de Tefal – proposent des programmes avec température préétablie selon les aliments choisis. Ils se matérialisent par des touches qu'il suffit d'activer pour démarrer la cuisson. L'Optigrill apparaît comme le plus abouti, car il adapte en plus la durée de chauffe à l'épaisseur de l'élément à griller. Hélas, nos essais ont montré qu'il était lent, tant en préchauffage qu'en cuisson.



**Tefal GC242D12**

**59,99 €**

**14,2/20 | ★ ★**

Ce Tefal ne fait que griller, mais il le fait bien ! En préchauffage comme en cuisson, il n'a pas volé sa première place. En bonus, sa surface est plus vaste que celle d'autres modèles – la marque annonce d'ailleurs jusqu'à six portions. Les trois niveaux du thermostat suffisent amplement. Ce poids plume se range aussi très facilement. Un regret, ses plaques ne s'enlèvent pas, le nettoyage en pâtit logiquement. À noter également : la poignée a tendance à chauffer pendant la cuisson.



**Cuisinart GR47E**

**179,99 €**

**14/20 | ★ ★**

Le préchauffage est un peu long (près de 7 minutes), mais une fois la bonne température atteinte, la cuisson est rapide et réussie, quel que soit l'aliment. La minuterie est appréciable, même si elle n'éteint pas l'appareil. Notons sa facilité d'utilisation : ses plaques se désolidarisent et passent au lave-vaisselle (comme le récupérateur de jus). Bémols : son poids et son encombrement (pas de rangement à la verticale). Il s'utilise aussi à plat, en mode « barbecue ».

# CAMÉRAS EXTÉRIEURES

Sans pouvoir éviter à coup sûr le cambriolage, les 14 modèles de notre test permettent de veiller sur une habitation et d'être alerté en cas d'intrusion.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **NEIL MCPHERSON**

## Plutôt rassurantes

**S**i toutes les caméras de surveillance donnent la possibilité de voir en direct ce qui se passe chez soi, d'être informé des mouvements suspects et de visionner les vidéos des intrusions, d'autres critères sont à prendre en compte au moment de l'achat. Nous vous détaillons les principaux ci-dessous.

**CONNEXION AU RÉSEAU** En général, une caméra de surveillance se connecte à Internet en wifi. Mais, pour que cela marche, elle ne doit pas être placée trop loin de la box, surtout si des murs épais les séparent – dans certains cas, l'ajout d'un répéteur peut résoudre le problème. L'autre souci, avec le wifi, c'est qu'il suffit à la personne qui veut entrer chez vous d'apporter un brouilleur d'ondes pour bloquer les alertes... Relier son appareil à la box en Ethernet reste la solution la plus sûre, à condition d'être prêt à faire courir un câble entre les deux.

**ALIMENTATION** La plupart des références fonctionnent sur secteur ou batterie. Dans le premier cas, la caméra se branche sur une prise de courant dans le logement (quand elle est livrée avec un adaptateur) ou à une boîte de dérivation. Celles à batterie sont plus simples à poser, mais doivent être régulièrement

rechargées. Les modèles à énergie solaire constituent une bonne alternative, mais évitez d'en choisir un avec un panneau photovoltaïque intégré quand vous n'êtes pas sûr de disposer d'un endroit bien ensoleillé où le fixer – préférez alors une caméra à panneau déporté. De son côté, la Reolink CX410 a la particularité de pouvoir être alimentée électriquement via le câble Ethernet, à condition d'acquiescer un adaptateur pour le secteur.

**DÉTECTION** Chaque modèle renferme un algorithme censé repérer, sur l'image, le moindre mouvement suspect. Mais encore faut-il que le logiciel soit capable de faire la différence entre un voleur et le chat du voisin, et qu'il ne déclenche pas l'alerte dès que le vent fait bouger des branches... Le mieux, pour limiter les notifications intempestives, est d'opter pour une caméra incluant des zones de détection, grâce auxquelles il est possible de circonscrire la surveillance à certaines parties de l'endroit filmé (le portillon du jardin et pas l'arbre à côté, par exemple). Par ailleurs, la plupart proposent d'affiner la sensibilité de la détection à l'usage. Dans tous les cas, méfiez-vous des articles dont les fabricants assurent avoir boosté l'algorithme à l'intelligence artificielle. En réalité, ils cherchent à le faire depuis des années!

**ABONNEMENT** Toutes les références de notre sélection sont utilisables sans abonnement, mais dans ce cas, le service est limité, notamment avec les Arlo, Philips et Ring. Avec elles, il faut se contenter des alertes, des images en direct et du son bidirectionnel. L'accès aux vidéos enregistrées sur le cloud, pourtant indispensable pour savoir ce qui a déclenché le signalement, est conditionné à la souscription d'un abonnement de 3,99 € ou 4,99 € par mois. Avec les autres marques, ce service est inclus de base, les images étant stockées sur une mémoire interne (ou sur une carte SD non fournie) dans la caméra. Pour bénéficier d'un stockage dans le cloud et de délais d'archivage plus longs, des abonnements complémentaires sont proposés, mais ils ne sont pas essentiels.

**BON À SAVOIR** En aucun cas, une caméra extérieure ne doit filmer les maisons voisines ni la rue. ♦

### QUALITÉ D'IMAGE

#### De grosses différences

**N**os tests montrent une qualité d'image très variable d'un modèle à l'autre. Celles des Ring manquent cruellement de détails, surtout lorsque le sujet bouge – la faute surtout à une résolution faible, de 2 mégapixels. Celles de la Ezviz H3C 2K sont, elles, très nettes, même la nuit. Ce modèle,

comme d'autres, possède des projecteurs LED et une lampe infrarouge, offrant une vision nocturne en couleur ou en noir et blanc, au choix. La C325WB de Tapo (TP-Link) n'intègre pas de lampe infrarouge, mais la bonne sensibilité de son capteur et de ses projecteurs LED donne un résultat satisfaisant.







**Tapo (TP-Link) C520WS**  
**90 €** **15,5/20** | ★★

Cette petite caméra motorisée est particulièrement efficace pour détecter les intrusions, et elle envoie une notification explicite à chaque alerte. Ses images sont de bonne qualité. Qui plus est, elle intègre des fonctionnalités performantes, comme un suivi automatique des mouvements, une sirène, un micro et un haut-parleur (pour communiquer avec un livreur, par exemple). Il faut toutefois disposer d'une prise à proximité.



**Ezviz H3C 2K**  
**50 €** **15,4/20** | ★★

À ce prix, c'est une véritable bonne affaire. Elle dispose à peu près des mêmes fonctionnalités que la Tapo, à ceci près qu'elle n'est pas motorisée (mais son angle de vue est plus large). Surtout, ses images sont vraiment de très bonne qualité, et elle est capable de filmer la nuit en noir et blanc ou en couleur. Elle peut être utilisée sans abonnement mais, dans ce cas, les images sont stockées sur la carte mémoire.

## L'AVIS DE L'EXPERT

**NEIL MCPHERSON**  
 Notre spécialiste high-tech

### “Pensez à renforcer la sécurité”

« Connectées à Internet, les caméras de surveillance sont des cibles potentielles pour les pirates informatiques. Protéger l'accès à votre compte avec un mot de passe complexe, et activer l'authentification à deux facteurs, peut contribuer à diminuer le risque. Le temps minimal pendant lequel la caméra reçoit des mises à jour de sécurité est aussi limité (de 2 à 5 ans selon la marque). »

	QUALITÉ VIDÉO	ALERTE	FACILITÉ D'UTILISATION	SÉCURITÉ DES DONNÉES	APPRÉCIATION GLOBALE	PRIX	Batterie/alimentation secteur	Wifi/Ethernet	Angle de vue horizontal	Avec éclairage/sirène	Accès aux vidéos inclus
					Note sur 20	€			Degrés		
1 <b>TAPO (TP-LINK) C520WS</b>	★★	★★	★★★	★★	15,5 ★★	90	-/● <sup>(1)</sup>	●/●	94	●/●	●
2 <b>EZVIZ H3C 2K</b>	★★★	★★	★★	★★	15,4 ★★	50	-/● <sup>(1)</sup>	●/●	103	●/●	●
3 <b>TAPO (TP-LINK) C325WB</b>	★★	★★	★★★	★★★	15,4 ★★	100	-/● <sup>(1)</sup>	●/●	109	●/●	●
4 <b>EUFY SOLOCAM S340</b>	★★	★★	★★	★★★	15 ★★	120	●/- <sup>(2)</sup>	●/-	109	●/●	●
5 <b>EUFY SOLOCAM S220</b>	★★	★★	★★★	★★★	14,9 ★★	130	●/- <sup>(3)</sup>	●/-	107	-/●	-
6 <b>ARLO PRO 5</b>	★	★★	★★★	★★★	14,6 ★★	250	●/-	●/-	128	●/●	-
7 <b>RING CAMÉRA EXTÉRIEURE PRO SOLAIRE</b>	■	★★★	★★★	★★★	14,3 ★★	240	●/- <sup>(2)</sup>	●/-	138	-/●	-
8 <b>TAPO (TP-LINK) C425</b>	★	★★	★★★	★★	14,1 ★★	150	●/-	●/-	132	●/●	●
9 <b>RING CAMÉRA EXTÉRIEURE PRO SANS FIL</b>	■	★★★	★★★	★★★	14,1 ★★	180	●/-	●/-	138	-/●	-
10 <b>RING CAMÉRA EXTÉRIEURE PRO AVEC ADAPTEUR SECTEUR</b>	■	★★★	★★★	★★★	14,1 ★★	180	-/● <sup>(1)</sup>	●/-	138	-/●	-
11 <b>EUFY APPLIQUE SOLAIRE CAM S120</b>	★	★★	★★	★★★	13,6 ★★	130	●/- <sup>(3)</sup>	●/-	97	●/●	●
12 <b>PHILIPS HUE CAMÉRA FILAIRE SECURE</b>	★	★★★	★★	★★	13,5 ★★	200	-/● <sup>(1)</sup>	●/-	115	-/●	-
13 <b>PHILIPS HUE CAMÉRA SANS FIL SECURE</b>	★	★★★	★★	★★	13,5 ★★	250	●/-	●/-	115	-/●	-
14 <b>REOLINK CX410</b>	★★	★	★★	★★★	12,6 ★★	110	-/● <sup>(4)</sup>	-/●	90	●/●	●

★★★ très bon ★★ bon  
 ★ moyen ■ médiocre  
 ■ mauvais ● oui - non

(1) Adaptateur secteur. (2) Recharge via panneau solaire (fourni). (3) Recharge via panneau solaire intégré à la caméra. (4) Alimentation via câble Ethernet (PoE); adaptateur secteur disponible en option.

**ALERTE** Les notifications envoyées par les caméras en cas d'intrusion ou de coupure de courant doivent être reçues rapidement et facilement compréhensibles.

**ACCÈS AUX VIDÉOS INCLUS** Avec certains modèles, le visionnage des vidéos prises au moment des détections d'intrusion est inclus. Avec d'autres, il faut souscrire un abonnement en sus.

# TONDEUSES À GAZON

Classique ou robot ? Avec ou sans fil ?  
De quelle puissance ? Bien choisir  
son modèle exige de connaître  
son terrain et... ses propres limites.

— Par **YVES MARTIN** avec **GABRIELLE THÉRY**



## Tondre ou laisser tondre

**L**e rayon des tondeuses offre un choix varié, à des prix qui s'étendent du très raisonnable (89 €) au plus fou (1 999 €). Évidemment, d'un extrême à l'autre, ce sont deux visions de la tonte qui coexistent : l'une où l'on pousse une lourde machine alimentée par un fil, l'autre où un robot programmé fait tout le travail en étant capable de grimper les côtes... Voici quelques clés pour choisir l'engin qu'il vous faut.

### À CHAQUE SURFACE SON TYPE DE MACHINE

La puissance de la tondeuse doit être adaptée à la taille du jardin et à sa physionomie. S'il présente des pentes, des passages étriqués, des obstacles (massifs de fleurs, arbres...) et des zones de tonte séparées, mais fait moins de 300 m<sup>2</sup>, un modèle électrique à batterie conviendra. Idem pour 500 m<sup>2</sup>, mais à condition de prévoir au minimum deux batteries. Au-delà, optez pour une référence thermique ou un robot. Dans la première catégorie (de plus en plus rare), une machine poussée suffit sur terrain plat, même avec des obstacles, jusqu'à 1 500 m<sup>2</sup>. Ensuite (jusqu'à 2 500 m<sup>2</sup>), il faut un engin autotracteur (le moteur entraîne ses roues). Pour les grands domaines ou ceux très accidentés, un appareil autoporté (minitracteur) est à privilégier. Enfin, si tondre est pour vous un pensum, misez sur une tondeuse robot ! Aujourd'hui, elles sont efficaces sur des surfaces de 150 à 6 000 m<sup>2</sup>. Les fabricants précisent à quel type de jardin chacune est adaptée – tant mieux, car le déterminer soi-même serait compliqué. Outre la taille, il est capital de prendre en compte le dénivelé et la configuration du lieu (avec des zones séparées par un chemin, par exemple), tout comme la fréquence et les périodes de «travail» souhaitées.

### MODÈLE ÉLECTRIQUE FILAIRE OU À BATTERIE ?

Un fil à la patte peut compliquer les choses quand on tond : on risque de le couper, de s'empêtrer dedans ou de le coincer autour d'un arbre. Mais les modèles filaires restent

satisfaisants sur des surfaces jusqu'à 800 m<sup>2</sup> environ, et ce sont les moins chers. Au-delà, ou si votre terrain est tout en longueur, choisissez une tondeuse à batterie, vous éviterez ainsi de traîner une trop grande longueur de câble et serez assuré d'atteindre le bout du jardin. Attention : selon la surface à travailler et l'autonomie de la machine (référez-vous à notre tableau), vous devrez parfois acheter et charger une deuxième batterie pour tout faire en un jour.

### ROBOT DÉTAILLEZ LA MISE EN SERVICE

En général, avec un modèle robot, outre la station de charge, il faut installer un câble périmétrique pour délimiter la (ou les) zone(s) à tondre. C'est assez fastidieux. Voilà pourquoi des vendeurs proposent cette prestation lors de l'achat. Vu le prix des modèles ici (949 à 1 999 € dans notre sélection), tentez de la négocier ! Ensuite, vous devrez calibrer la machine et programmer la tonte (plages horaires, jours de travail, hauteur de coupe...), puis l'apparier avec votre smartphone ou votre tablette. Cela prend deux heures au moins... quand le terrain est simple. La bonne nouvelle, c'est que ces opérations de mise en service ne sont à réaliser qu'une seule fois. Plus rares et bien plus sophistiqués, certains modèles n'utilisent pas de «barrières», car ils sont dotés d'équipements de haute technologie : capteurs multiples, caméra, GPS, et même maintenant de l'intelligence artificielle. Souvent plus chers que les autres, ils sont aussi plus rapides à mettre en œuvre.

### FAIRE DURER SA MACHINE

Afin d'assurer à sa tondeuse une longue vie et de meilleures conditions de travail, un entretien rapide mais régulier s'impose (même pour les robots). Il s'agit principalement de retirer les résidus de tonte du carter, de vérifier l'état de la (ou des) lame(s) de coupe et de sécher l'engin si besoin. Avant l'hivernage, son nettoyage plus approfondi est recommandé. ♦



# TONDEUSES CLASSIQUES



## 15 TONDEUSES CLASSIQUES

		PERFORMANCES DE TONTE					FACILITÉ D'EMPLOI			BATTERIE		APPRECIATION GLOBALE		PRIX (1)		Poids total avec bac		Type
		Pelouse standard	Pelouse haute (70 cm)	Pelouse humide	Pelouse sauvage	Mulching (tonte sans ramassage de l'herbe)	BAC	NIVEAU SONORE	CONSUMMATION	Autonomie mesurée	Surface tondue avec charge	Note sur 20	€	Autotractée	Largeur de coupe	cm	kg	
1	EGO LM1903E-SP	★★★	★★★	★★★	★★	★★	n.a.	★	★★★	★	★★	15,8	★★	799	●	47	26,9	Sans fil
2	HONDA HRX476VK	★★★	★	★★★	★★★	★	★★★	★★	★★	★	★	14,7	★★	989	●	47	41,5	Thermique
3	WORX WG749E	★★	★★	★★	★★	★★	★★★	★	★★	★★	★	14,5	★★	529 (2)	●	46	30,1	Sans fil
4	STIHL RME 339	★★★	★★★	★★	★★	★★	n.a.	★	★★	★	★	13,9	★★	359	-	37	16	Filaire
5	EINHELL RASSARO 36/42	★★★	★	★★★	■	★	★	★★	■	★★★	★	13,6	★★	429 (2)	-	42	17,6	Sans fil
6	STIGA COMBI 748 S	★★★	★	★★	★★	★	★	★★	★★	★	★	13,5	★★	529	●	46	33,8	Thermique
7	HUSQVARNA ASPIRE LC34-PA4	★★★	★	★★	■	★	★	■	★★	★★★	★★	13,4	★★	389	-	34	15,3	Sans fil
8	RYOBI RLM18E40H	★	★	★★	★	★★	★★	■	★★	★	★	12,9	★★	219	-	40	14,5	Filaire
9	EINHELL GE-CM 18/33 LI	★★	★	★★	★	★★	n.a.	■	★★	★★★	■	12,9	★★	199	-	33	11,2	Sans fil
10	GARDENA POWERMAX 30/18V P4A	★★	★	■	★	★★	n.a.	★★	★★	★★	★	12,2	★★	259	-	30	8,9	Sans fil
11	GARDENA POWERMAX 32/1200	★★	■	■	■	★	n.a.	■	★★★	■	★★	12,1	★★	119	-	32	10,7	Filaire
12	GARDENA POWERMAX 1100/32	★	★	★	★	★★	n.a.	■	★★	★	★	11,4	★	130	-	32	8,3	Filaire
13	RYOBI RLM18X33B40	■	■	★★	■	★★	★★	■	★★	★	★	11,4	★	249	-	33	8,8	Sans fil
14	EINHELL GC-EM 1032	★★	■	■	■	★	n.a.	★	★	★	★	9,9	★	89	-	32	10,1	Filaire
15	STIGA AERO 132E KIT	★	■	■	■	■	★	n.a.	★★	★★	★	9,4	★	239 (2)	-	30	7	Sans fil

(1) Prix avec une batterie et un chargeur.  
(2) Prix avec deux batteries et un chargeur.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■■ mauvais n.a.: non applicable ● oui - non

### Ego LM1903E-SP

799 € 15,8/20 | ★★

Très efficace, ce modèle autotracté sans fil propose sept hauteurs de coupe, entre 20 et 80 mm. Avec une batterie de 5 Ah et un chargeur rapide, en 40 minutes de charge on retrouve 25 minutes d'autonomie. Cela reste un peu juste pour tondre en une fois les 800 m² promis... Les déchets sont récupérés dans un large bac de 55 l. Domage que cette référence soit assez bruyante et que son kit *mulching* pour broyer l'herbe tondue soit en option.



### Honda HRX476VK

989 € 14,7/20 | ★★

Avec ses 47 cm de largeur de coupe, cette Honda thermique est adaptée aux jardins jusqu'à 1500 m². Elle dispose de nombreux atouts : un bac de ramassage de 69 l, un réglage de hauteur de coupe centralisé, une vitesse de traction variable (au réglage moyennement pratique, toutefois) et un starter automatique pour démarrer aussi bien à chaud qu'à froid. Autre particularité de ce modèle : son *mulching* variable intégré.



### L'AVIS DE L'EXPERTE

GABRIELLE THÉRY  
Notre experte jardinage



### “L'autonomie, source de déception”

« La surface de la pelouse est l'un des critères de choix d'une tondeuse à batterie, mais gare à la déception ! Recommandé pour 800 m², notre modèle le mieux noté, avec ses 25 minutes d'autonomie, en tond au mieux 450... À moins de tondre très régulièrement pour ne pas solliciter le moteur, vous couvrirez rarement la surface maximale avec une charge. Si votre jardin approche de cette taille, faites une pause le temps de recharger, ou achetez une deuxième batterie. »

DELHAYAT/ISTOCK; D. MURRAY

## TONDEUSES ROBOTS



**Worx LANDROID VISION M600**  
1 499 € 16,6/20 | ★★★

Sans fil périmétrique, la Worx Landroid Vision M600 est une tondeuse connectée, avec caméra et intelligence artificielle, adaptée aux jardins de moins de 600 m<sup>2</sup>. Ainsi équipée, elle « voit » tout, l'herbe à couper et les obstacles à éviter (même une simple feuille !). Efficace, elle disperse bien les déchets et assure sur une pelouse moyennement haute, mais peine si l'herbe est trop dense. Ce robot manque parfois de motricité et peut rester bloqué dans un trou.



**Greenworks OPTIMOW 5**  
800 € 15/20 | ★★

Fonctionnant en mode aléatoire après installation du câble périmétrique, ce robot est adapté aux petites surfaces (moins de 550 m<sup>2</sup>). Notre test, sur deux zones, montre un meilleur aspect final sur la principale que sur la secondaire. En outre, des résidus de coupe restent visibles par endroits. Comme ce modèle n'a pas d'écran, le smartphone est nécessaire pour une programmation plus facile. Bon point, l'Optimow peut être lavé au tuyau d'arrosage.

## Le GPS au service de la nature

C'est le must en matière de tondeuse robot : bénéficier de la géolocalisation par satellite, ou GPS. Une fonctionnalité pas si farfelue que ça pour un travail de tonte. Elle permet en effet d'identifier des zones à... ne pas tondre. Un comble, oui, mais pour la bonne cause, celle d'avoir un jardin campagnard qui respecte la biodiversité. L'herbe haute protège en effet les insectes, et les oiseaux viennent s'y nourrir.



## PERFORMANCES DE TONTE

Pelouse standard

Pelouse haute (10 cm)

Pelouse humide

Terrain inégal

Terrain en pente

Pente maximale déclarée

FACILITÉ D'EMPLOI

NIVEAU SONORE

AUTONOMIE ET RECHARGE DE LA BATTERIE

SÉCURITÉ

APPRÉCIATION GLOBALE

PRIX

Surface maximale à tondre

Hauteur de coupe

Gestion des zones non isolées

Poids

## 9 TONDEUSES ROBOTS

1	WORX LANDROID VISION M600	★★★	★★	★★	★★	★★★	30	★★	★★	★★★	★★	★★★	16,6	★★★	1499	600	●	30-60	14,4	●
2	STIHL IMOW 5.0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	40	★★	★★	★★	★	★★★	16,3	★★★	1999 <sup>(1)</sup>	1500	●	20-60	14	●
3	STIGA STIG G1200	★★	★★	★★	★★	★★	45	★★	★★★	★★	★★	★★★	15,5	★★	1569 <sup>(1)</sup>	1200	●	20-60	8	●
4	GREENWORKS OPTIMOW 5	★★	★	★★	★★	★★	30	★★	★★★	★★★	★★	★★★	15	★★	800	550	●	20-60	7,2	●
5	WORX LANDROID M500 PLUS WR165E	★★	★★	■	■	★★	35	★★	★★★	★★	★★	★★★	14,3	★★	899	500	●	30-60	9,5	●
6	GARDENA SMART SILENO LIFE 750 LONA	★	★★	★	★★	★★★	35	★	★★	★★★	★★	★★★	14,2	★★	1399	750	●	20-50	8,4	●
7	WORX LANDROID M700 PLUS WR167E	★	★★	■	★	★★★	35	★	★★★	★★★	★★	★★★	14,1	★★	999	700	●	30-60	9,8	●
8	HUSQVARNA ASPIRE R4	★	★★	★★	★	★★★	25	★	★★	★★★	★★	★★★	14,1	★★	949 <sup>(1)</sup>	400	●	20-45	5,9	●
9	GREENWORKS OPTIMOW 15	★★	★	★	★	★★★	35	★	★★★	★★	★★	★★★	14	★★	1430	1500	●	20-60	11	●

(1) Prix sans kit d'installation.

★★★ très bon ★★ bon  
★ moyen ■ médiocre  
■ mauvais ● oui - non

**ATTENTION DEVANT** Les capteurs de chocs ou le fil périmétrique détournent le robot classique d'un obstacle, quand l'intelligence artificielle de la Worx Landroid Vision analysera l'environnement via les images de la caméra.

**CALCUL COMPLEXE** Pour déterminer la surface que leur robot peut tondre, les fabricants utilisent de nombreux critères comme l'autonomie, les temps de recharge, la largeur de coupe et la vitesse d'avancement.





## TESTÉ ailleurs

Pendant ce temps, nos homologues étrangers mènent leurs propres essais comparatifs.

### États-Unis BROYER DU NOIR

Oubliez le moulin à café Oxo Brew conique, même s'il arrive en tête du test de **Consumer Reports** : il est mal distribué en France et, quand on le trouve, il coûte 200 €. Le Bodum Bistro se hisse à la deuxième place ; efficace pour toutes les moutures et facile à nettoyer, son prix de 60 € est plus raisonnable. Le bémol ? C'est l'un des plus bruyants des huit modèles testés.



### Suisse COUCHÉ, PAMPERS !

Les lingettes pour bébé Fresh Clean de Pampers sont les moins résistantes de celles analysées par **Bon à savoir**. Les références Lidl (Lupilu) et Aldi (MyLove) font mieux. Mais toutes sont jetables, et donc polluantes... Mieux vaut leur préférer des lavettes, dès lors que vous les nettoyez en mode éco avec une lessive durable.



### Autriche PROT' EN STOCK

Les boissons protéinées présentent-elles un quelconque intérêt ? **Konsument** a testé le goût, la composition ainsi que les valeurs nutritionnelles de 22 bouteilles (Alpro, Joya, Powerbar, etc.). Toutes ne se valent pas, mais surtout, préviennent nos confrères, ces boissons sont... inutiles, même pour les athlètes amateurs, qui trouveront assez de protéines dans une alimentation équilibrée.



### Canada FRAYEUR SUR AIR FRYER

Les friteuses à air chaud, ou air fryers, ont la cote. Mais ces appareils ne sont-ils pas dangereux ? **Protégez-vous** relaye le rappel de plusieurs produits de marques Corosi (distribuée en France) et Insignia. En cause, des risques de surchauffe, qui pourrait faire fondre les poignées ou briser les portes en verre, et brûler les utilisateurs. Sans huile, mais pas sans danger !



### Belgique L'AVIS EN ROSE ?

Peut-on se fier aux avis des influenceurs, qui vantent en boucle sur TikTok l'efficacité de la pâte nettoyante The Pink Stuff ? Pour en avoir le cœur net, **Test Achats** a comparé cette solution soi-disant miracle au meilleur des produits multiusages déjà testés. Salissures cuites et brûlées, traces sur les vitres... Oui, la pâte est efficace, mais pas plus qu'un article classique moins cher.



# LABO QC

**QUE CHOISIR**

Toujours disponible sur **QUECHOISIR.ORG**



### CRÈMES SOLAIRES

Le visage est exposé en permanence, d'où l'importance de le protéger du soleil avec une référence efficace, même si ce n'est pas gagné : nous en avons déclassé 5. **13 tubes analysés**



### BARRES DE SON

Une vingtaine de fabricants, des barres avec ou sans caisson de basse, et notées de 8 à 16/20... Toutes ne se valent pas ! **Plus de 100 références testées**



### RÉFRIGÉRATEURS

Une fois le type de frigo déterminé (congélateur en haut ou en bas ?), choisissez un modèle en fonction de ses performances, du bruit émis et de sa consommation. **75 appareils évalués**



### ROBOTS PÂTISSIERS

Le nouveau robot Lidl à 70 € tient-il la route face aux engins de Moulinex, Kenwood ou Kitchenaid, 2 à 10 fois plus chers ? Réponse en ligne. **60 machines décortiquées**

**QUE CHOISIR**

Plus de 220 tests sur **QUECHOISIR.ORG**

### Des mises à jour en continu

Et les caractéristiques des produits pour trouver celui adapté à vos besoins

### Des guides d'achat

Et tous nos conseils et décryptages pour bien choisir

- ALIMENTATION ● HIGH-TECH
- ÉLECTROMÉNAGER ● ÉNERGIE
- AUTO ● MAISON ● TOURISME
- SANTÉ ● BIEN-ÊTRE

**QUE CHOISIR**

**QUECHOISIR.ORG**

Votre guide conso au quotidien



## SITES DE VENTE

# Les e-commerçants font un carton

Si la satisfaction des clients est au rendez-vous et l'activité au beau fixe, certains signes laissent entrevoir un avenir moins radieux pour le commerce en ligne.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **ISABELLE BOURCIER**

**J**amais, depuis la création de notre baromètre en 2010, la satisfaction des lecteurs de *Que Choisir* vis-à-vis des sites de e-commerce n'avait atteint un tel niveau. Avec 95 % de satisfaits, ce taux a encore grimpé de deux points par rapport à notre dernière enquête, il y a trois ans. 59 % des répondants se disent même «très satisfaits» des services fournis par les webmarchands. Et, sur les 27 sites ayant récolté suffisamment d'avis pour être représentatifs, 23 obtiennent ou dépassent les 90 % de satisfaction globale et décrochent ★★★, l'évaluation maximale. Un record.

De manière générale, les utilisateurs n'ont pas grand-chose à reprocher aux sites qu'ils utilisent. Ils se déclarent globalement comblés par la diversité des articles mis en vente, leur présentation et leur disponibilité. Ils sont aussi plutôt contents de la variété des modes de livraison proposés et du suivi de leur commande. Même le coût de la livraison, qui a longtemps cristallisé les critiques, ne pose plus autant problème : 86 % des personnes interrogées sont d'accord avec les frais de port qui leur sont appliqués. Ils n'étaient que 59 % en 2010, et ce taux n'a cessé de progresser depuis.

### Moins de litiges qu'avant

Bien sûr, les ennuis n'ont pas complètement disparu. Il arrive toujours que des acheteurs découvrent, plusieurs jours après avoir finalisé leur commande, que l'article qu'ils convoitaient n'est finalement plus disponible. Il n'est pas rare non plus que le produit reçu ne corresponde pas à ce qui avait été commandé, que le colis arrive en retard ou pas du tout, parfois en mauvais état ou incomplet, voire qu'il soit déposé dans un autre point relais ou laissé

sans précaution sur le seuil de la porte d'entrée ! En cas de soucis, le suivi du service client n'est pas non plus toujours à la hauteur de leurs attentes, notamment quand il s'agit d'obtenir un remboursement.

### Amélioration des services

Reste que les cybermarchands ont, dans l'ensemble, considérablement amélioré leur service, notamment en multipliant les moyens de paiement acceptés et en diversifiant les modes de livraison. Les plus gros d'entre eux ont également énormément investi pour construire des entrepôts, moderniser leurs espaces de stockage et automatiser leurs chaînes de colisage afin de réduire les délais d'expédition et le nombre d'erreurs. Des gros efforts ont aussi été faits sur l'acheminement, de façon à limiter les colis perdus ou volés et optimiser les tournées des livreurs. Bien sûr, ces mesures ne sont pas sans impact sur l'environnement, sur le commerce traditionnel et sur les conditions de travail des salariés (QC n° 622), mais le résultat est là : la satisfaction des clients progresse.

Désormais, les acheteurs passent outre les problèmes, car bénéficier d'un choix gigantesque et commander sans bouger de chez eux est un atout inestimable dont ils ne

**Bénéficier d'un choix gigantesque et commander sans bouger de chez eux est un atout inestimable pour les acheteurs**







Les webmarchands  
ont optimisé leurs  
process de livraison.

peuvent plus se passer. Sans parler des tarifs pratiqués : 95 % des clients ayant répondu à notre enquête se disent satisfaits du rapport qualité-prix des sites marchands. Pas étonnant, dans ces conditions, que le e-commerce hexagonal affiche une santé de fer. Selon la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad), les Français ont dépensé près de 160 milliards d'euros sur Internet en 2023, soit une hausse de 10,5 % par rapport à l'année précédente. Le panier moyen, soit le montant payé par transaction, a également augmenté de 5,4 % l'année dernière, pour atteindre 68 €. Toutefois, derrière ces chiffres historiques, plusieurs signes laissent penser que tout ne va pas aussi bien que ce que l'on croit au royaume du commerce en ligne.

### Secteurs aux résultats contrastés

Si les résultats globaux sont satisfaisants, tous les secteurs d'activité ne connaissent pas le même sort. Ce sont les services qui s'en sortent le mieux, et plus spécifiquement les réservations de voyages en ligne, qui ont grimpé de 13 % en 2023. Trois ans après le covid, les Français continuent à vouloir changer d'air pendant >>>

## SERVICE APRÈS-VENTE Des marketplaces à la traîne

Prendre en compte la qualité du service après-vente (SAV) d'un site avant d'y passer commande peut éviter bien des déboires. D'autant plus que, selon notre enquête, les taux de satisfaction en la matière sont très variables. Sur les 20 sites suffisamment de fois cités sur ce critère par les sondés, seuls 4 décrochent trois étoiles : Blancheporte.fr, Decathlon.fr, Amazon.fr et Zooplus.fr. Les SAV les plus mal notés sont surtout ceux des marketplaces

– AliExpress (18<sup>e</sup>), Leboncoin et, avec moins d'un utilisateur sur deux satisfait (49,7 %), Vinted, la plateforme de vente de vêtements d'occasion. Assurer un bon service client n'est pourtant pas incompatible avec le fait d'être une place de marché : le chinois Temu atteint la 4<sup>e</sup> place sur cet item, avec un taux de satisfaction de 89,7 %, devant La Redoute ou Nespresso. La plupart des utilisateurs se disent contents de la réponse qu'ils ont obtenue.



>>> leur temps libre... Autre domaine plébiscité: les produits de grande consommation (alimentation, entretien, etc.), dont les ventes ont connu une hausse de 11 % l'année dernière. Ainsi, qu'ils soient livrés à domicile ou retirés en drive, les achats d'articles du quotidien ont quasiment doublé en quatre ans. Le site des magasins E.Leclerc a d'ailleurs profité pleinement de cette tendance, en devenant en 2023 le deuxième site le plus fréquenté sur ce créneau, derrière Amazon.

Mais les ventes d'autres types de marchandises font grise mine. Après avoir longtemps tiré la croissance du e-commerce, elles ont baissé de 1,8 % l'an passé, après avoir perdu 7 % en 2022. Parmi les catégories les plus touchées, l'habillement et les articles techniques ont particulièrement souffert. Le premier a vu ses résultats plonger de 5 %, et les seconds, de 9 % après une baisse de 18 % l'année précédente. Plus inquiétant encore, les places de marché (ou marketplaces), ces plateformes dédiant des espaces à des commerçants indépendants pour leur donner la possibilité de vendre leurs produits. Longtemps considérées comme l'avenir du e-commerce, elles marquent le pas. Depuis trois ans, leur volume d'affaires stagne, voire régresse.

### Le poids de l'inflation

La hausse des prix n'a pas épargné le e-commerce. Comme ils ont été amenés à le faire dans le commerce traditionnel, les consommateurs ont dû réaliser des arbitrages sur leurs achats en ligne. Ils ont délaissé vêtements et produits électroniques au profit de choix «utiles» ou «plaisir» (loisirs notamment) et se sont détournés du non-indispensable. Par ailleurs, l'inflation a une incidence >>>



Les achats d'articles du quotidien ont presque doublé en quatre ans.

IMAGEBROKER/ANDIA

# Nespresso bou

## NOTRE ENQUÊTE

**# L'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a créé un questionnaire de satisfaction**

envoyé par e-mail, le 5 février dernier, aux abonnés de notre site internet (comme lors des sept éditions précédentes de notre palmarès de e-commerçants).

**# 10 592 personnes y ont répondu.** Dans la mesure où elles avaient la possibilité d'évaluer plusieurs marchands, in fine, 13 380 avis ont été récoltés. Dans notre tableau ci-contre, nous avons dès lors pu classer 27 sites.

**# Dans un premier temps, les répondants ont indiqué leur niveau de satisfaction globale pour chaque site.** Ensuite, ils ont évalué de nombreux items, de la présentation des produits au service après-vente en passant par le processus de commande et la livraison.

**# Le taux de satisfaction global n'est donc PAS le résultat d'une moyenne des autres critères.**

Enfin, même si les e-commerçants peuvent être très différents les uns des autres, nous avons fait le choix de tous les intégrer dans un seul et même tableau.

## NOS COMMENTAIRES

Cette année, Nespresso.fr fait une entrée tonitruante dans notre classement en s'octroyant directement la première place, avec 99,2 % des répondants satisfaits ou très satisfaits. Présentation des produits, modes de paiement, suivi des commandes, livraison: le site de vente de capsules de café séduit sur tous les aspects. Seul point noir, les clients trouvent ses produits chers... même s'ils jugent in fine le rapport qualité-prix satisfaisant. Amazon, le géant du e-commerce, doit se contenter de la 5<sup>e</sup> place, derrière le spécialiste des produits cosmétiques Aroma-Zone, le site de l'ancien catalogue de mode et de déco Blancheporte et le vendeur d'articles pour animaux Zooplus. Lancé en juin 2023, le site marchand des magasins Lidl plafonne, quant à lui, en 18<sup>e</sup> position, malgré un taux de satisfaction très correct (93,1 %). Les clients y trouvent la navigation mauvaise, les frais de port élevés et le suivi aléatoire en cas de problème de livraison. AliExpress, Vinted, Temu et Rakuten forment la queue du peloton. Les marketplaces sont-elles pour autant condamnées à faire moins bien que les webmarchands classiques? Pas vraiment. La preuve, les places de marché (pour pros et particuliers) Ebay et Leboncoin s'en sortent beaucoup mieux que leurs homologues.



# scule les lignes

L'avis  
des  
clients



## 27 SITES DE VENTE

### SATISFACTION GLOBALE

### LE RAPPORT QUALITÉ-PRIX

### LA COMMANDE

### LE SITE

### Disponibilité des produits, modes de livraison et suivi

### Montant des frais de livraison

### LA LIVRAISON

%

%

1	NESPRESSO	99,2	★★★	81,1	★★	★★★	★★★	★★★
2	AROMA-ZONE	98,6	★★★	99,3	★★★	★★★	★★★	★★★
3	BLANCHEPORTE	98,6	★★★	95,1	★★★	★★★	★★★	★★★
4	ZOOPLUS	98,2	★★★	98,1	★★★	★★★	★★★	★★★
5	AMAZON	97,8	★★★	96,7	★★★	★★★	★★★	★★★
6	DECATHLON	97,5	★★★	97,9	★★★	★★★	★★★	★★★
7	LINVOSGES	97,4	★★★	96,6	★★★	★★★	★★★	★★★
8	DAMART	96,9	★★★	96,8	★★★	★★★	★★★	★★★
9	ATLAS FOR MEN	96	★★★	93	★★★	★★★	★★★	★★★
10	VEEPEE	95,6	★★★	95,3	★★★	★★★	★★★	★★★
11	BOULANGER	95,5	★★★	94	★★★	★★★	★★★	★★★
12	LA REDOUTE	95,3	★★★	94,8	★★★	★★★	★★★	★★★
13	LEBONCOIN	95	★★★	96	★★★	★★★	★★★	★★★
14	ZALANDO	94,4	★★★	96,6	★★★	★★★	★★★	★★★
15	EBAY	94,2	★★★	94,5	★★★	★★★	★★★	★★★
16	FNAC	93,9	★★★	94,6	★★★	★★★	★★★	★★★
17	OSCARO	93,8	★★★	98,9	★★★	★★★	★★★	★★★
18	LIDL	93,1	★★★	96,4	★★★	★★★	★★★	★★★
19	MANOMANO	92,5	★★★	94,1	★★★	★★★	★★★	★★★
20	DARTY	92,3	★★★	91,5	★★★	★★★	★★★	★★★
21	CDISCOUNT	92	★★★	94,9	★★★	★★★	★★★	★★★
22	SHOWROOMPRIVÉ	91,7	★★★	95,6	★★★	★★★	★★★	★★★
23	LEROY MERLIN	90	★★★	90,3	★★★	★★★	★★★	★★★
24	ALIEXPRESS	89,5	★★	92,8	★★★	★★★	★★★	★★★
25	VINTED	89,4	★★	94,6	★★★	★★★	★★★	★★★
26	TEMU	88,7	★★	87,7	★★	★★★	★★★	★★★
27	RAKUTEN	87,1	★★	89,2	★★	★★★	★★★	★★★

Taux de satisfaction ★★★ de 90 à 100 % ★★ de 80 à 89 %  
★ de 70 à 79 % ■ de 60 à 69 % ■■ de 0 à 59 %

>>> sur les résultats. Si le tourisme en ligne affiche un aussi bon chiffre d'affaires, par exemple, c'est bien sûr parce que les Français ont continué à voyager, mais également parce que les prix du secteur ont augmenté: mécaniquement, comme chaque trajet et chaque séjour coûtent plus cher, les ménages dépensent plus pour leurs congés.

### Changement d'habitudes

Le commerce en ligne doit en outre faire face à une double évolution des modes de consommation. Premièrement, les acheteurs se tournent de plus en plus vers les produits d'occasion, faisant le succès d'acteurs de la seconde main comme Vinted, Leboncoin ou Back Market, au détriment, parfois, de sites classiques. Deuxièmement, les plateformes ultra-bon marché telles qu'AliExpress, Shein et maintenant Temu ne cessent de gagner des parts de marché. Même si elles ne proposent pas le même type de références et que leurs taux de satisfaction sont plus faibles, leurs tout petits prix séduisent de nombreux clients. Au point qu'aujourd'hui, les pouvoirs publics tentent de limiter cette concurrence. En mars dernier, l'Assemblée nationale a voté, en première lecture, une loi visant à interdire la publicité pour les gros sites commercialisant des vêtements à très bas coût, et à instaurer un malus sur chaque article issu de la *fast fashion* vendu en France. Le texte doit encore être discuté au Sénat.

De leur côté, les marketplaces sont soumises à de nouvelles obligations. Une récente directive européenne les oblige notamment à indiquer le nom, l'adresse, le téléphone et le numéro d'enregistrement des marchands hébergés. Jusque-là, certaines d'entre elles avaient tendance à maintenir un certain flou sur la provenance des produits et sur la nationalité des vendeurs. Cela pouvait générer des difficultés pour les acheteurs, notamment en cas de réclamation. En outre, les plus grosses marketplaces (celles d'Amazon, de Facebook ou encore d'Apple) ne pourront plus mettre en avant leurs propres références et services aux dépens de ceux des autres professionnels qu'elles hébergent, ni interdire à ces derniers de promouvoir leurs produits ou de proposer des offres spéciales en dehors de leur plateforme, comme c'était parfois le cas avant. L'avenir dira si le e-commerce surmontera toutes ces épreuves. ♦

### Vente de seconde main et sites ultra-bon marché séduisent de nombreux clients

## GROS PLAN

### Temu chamboule tout

Qui aurait pu imaginer que Temu (prononcez Timou), lancé en Europe en mars 2023, représenterait un tel phénomène en si peu de temps ? En quelques mois, ce site est pourtant devenu l'un des plus visités de France.

Le succès est tel qu'il a fait sortir Wish, une autre plateforme de vente ultra-bon marché, de notre classement des cybermarchands. Comme AliExpress, Alibaba ou Wish, Temu est une place de marché sur laquelle des vendeurs mettent leurs produits à disposition des acheteurs du monde entier. À ceci près que jamais les prix n'avaient été aussi bas. On y trouve des vêtements à 2 €, des chaussures à 5 € et des milliers de gadgets à partir de quelques centimes. En outre, il n'est pas rare que les articles soient livrés gratuitement en quelques jours, là où les plateformes similaires imposent des délais de plusieurs semaines.

Qui plus est, bien qu'en bas de notre classement, ce site affiche un taux de satisfaction correct, 88,7%.



### Approche agressive

Son succès, Temu le doit aussi à sa politique commerciale hyperagressive. La société PDD Holdings, qui gère le site, a investi des millions de dollars en publicité sur les réseaux sociaux et auprès des influenceurs pour le faire connaître. Elle a aussi poussé à l'extrême le côté ludique du processus d'achat. Sur Temu, il n'est pas rare d'être invité à jouer pour recevoir des produits ou de tourner une roue virtuelle pour découvrir la réduction appliquée à ses achats. Le site pose toutefois un certain nombre de problèmes. Tout d'abord, ses prix ne reflètent pas la réalité de ses coûts. Cette stratégie de conquête qui pousse à la surconsommation crée une concurrence déloyale. Ensuite, certaines de ses méthodes pourraient être considérées comme hors-la-loi, telles que celle des prix barrés, contrevenant à la réglementation européenne sur les promotions. Les mentions du style « Plus qu'un exemplaire en stock » et les comptes à rebours qui mettent la pression aux clients risquent de se heurter à l'interdiction des *dark patterns* (« interfaces truquées », en français) récemment votée par l'Union européenne (UE). Le fait que tous les produits affichent cinq étoiles et uniquement des avis positifs a aussi de quoi interroger sur la loyauté des pratiques commerciales... Sans parler du fait que beaucoup d'objets vendus sur Temu ne respectent pas les normes de sécurité européennes. Les associations de consommateurs des États membres, dont l'UFC-Que Choisir, ont commencé à se pencher sérieusement sur le sujet. Des actions pourraient être menées prochainement.

J.F. FREY/L'ALSACE-MAXPPP



SFAM

# La liquidation, et après ?

Le 24 avril 2024, le tribunal de commerce de Paris prononçait la liquidation judiciaire de la SFAM. L'arrêt de l'activité de la société douche les espoirs des victimes. — Par **CYRIL BROSSET**

**A**u terme d'une audience à huis clos qui s'est tenue le mercredi 24 avril dernier, le tribunal de commerce de Paris prononçait la liquidation judiciaire de la Société française d'assurance mobile (SFAM, groupe Indexia), son PDG Sadri Fegaier n'ayant pas été en mesure d'apporter de garanties suffisantes pour poursuivre son activité. Deux mandataires ont été nommés. Ils ont deux ans pour procéder à la liquidation effective. Cette décision, qui met un coup d'arrêt aux pratiques frauduleuses de cette société, a aussi des conséquences pour les victimes.

## ➔ Fin des prélèvements

Un tel jugement a pour effet de stopper immédiatement l'activité de l'entreprise. Depuis le 24 avril, la SFAM ne peut donc plus commercialiser ses offres ni effectuer de prélèvements. Les deux liquidateurs nommés par le tribunal qui ont repris la main ont pour mission de faire l'inventaire des actifs et du passif de la société. Leur objectif ? Permettre le remboursement d'un maximum de créanciers déclarés.

## ➔ Deux mois pour vous manifester

Si vous faites partie des victimes de la SFAM – et uniquement de cette société (lire ci-après) –, vous avez deux mois à compter de la publication du jugement de liquidation au *Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (Bodacc)* pour déclarer votre créance auprès des liquidateurs (délai porté à quatre mois si vous résidez en dehors de la France métropolitaine). Vous avez intérêt à effectuer cette démarche sur le site dédié, [Sfam-lj.fr](http://Sfam-lj.fr) (espace «Créancier»), que vous ayez déjà réclamé votre dû à

la SFAM, que vous vous soyez constitué partie civile dans le cadre du futur procès pénal qui implique l'assureur, ou que vous ayez déjà initié une procédure en votre nom propre (dépôt de plainte ou saisine d'un tribunal).

## ➔ Peu de chances de récupérer votre argent

La liquidation judiciaire rend encore plus hypothétique le remboursement des prélèvements frauduleux. En effet, dans ce cas de figure, priorité est donnée au règlement des services de l'État (fisc, Urssaf, etc.), au paiement des salaires et à la rémunération des mandataires. En tant que créanciers «chirographaires», les consommateurs figurent en dernière position dans l'ordre des bénéficiaires. En clair, ils n'obtiendront un remboursement par ce biais que s'il reste de l'argent dans les caisses à l'issue de la procédure... Un scénario improbable.

## ➔ Les autres sociétés ne sont pas concernées

Attention: seule la SFAM a été mise en liquidation. Pour l'heure, les autres entités de la galaxie Indexia (dont Hubsid, Foriou ou Cyrana) ne sont pas touchées, et peuvent donc continuer à exercer. *Que Choisir* vous recommande de rester vigilant quant à d'éventuelles ponctions sur votre compte bancaire. Ainsi, nous vous conseillons vivement de révoquer les mandats de prélèvement octroyés à ces entreprises, et de vous opposer aux paiements auprès de votre banque.

## ➔ La procédure au pénal est maintenue

Le procès prévu en septembre doit toujours avoir lieu, à ceci près qu'à la barre, la SFAM sera représentée par un mandataire, et non par son dirigeant. D'ici là cependant, beaucoup de choses peuvent changer. Nous continuerons donc à vous informer des démarches à effectuer afin d'augmenter vos chances d'être indemnisé, et de faire en sorte que la société soit condamnée. ♦



Le 19 avril, 150 victimes protestaient devant les locaux de la SFAM, à Romans-sur-Isère (26), à l'initiative de l'UFC-Que Choisir Auvergne-Rhône-Alpes.

# SMARTPHONES SAMSUNG

## Une offre de reprise... et des surprises

Quand vous achetez un smartphone sur son site web, Samsung propose de reprendre votre ancien modèle et déduit directement sa valeur du montant du panier. Une offre alléchante, mais source de nombreux litiges. Enquête.

— Par CAMILLE GRUHIER



**S**e peut-il que Samsung, premier vendeur de smartphones en France depuis 2010, roi des téléviseurs, magnat de l'électroménager, géant parmi les géants, soit en cheville avec un arnaqueur ? Chez *Que Choisir*, l'accumulation de témoignages convergents déclenche en général une enquête, qui dénonce souvent des pratiques frauduleuses et des abus. Or, nous recevons depuis un moment beaucoup de messages émanant de consommateurs excédés par un certain Evollis, prestataire français de Samsung. Son rôle : assurer l'organisation et le suivi du *trade in* – c'est-à-dire l'activité de reprise de téléphones – du colosse sud-coréen. Si, selon lui, tout va bien, les clients ne partagent pas cet avis ! Assurément, quelque chose ne tourne pas rond. Mais, avant toute chose, de quoi parle-t-on ?

### Difficile de résister

Lorsqu'un client achète un smartphone sur le site de Samsung, il peut profiter d'une offre de reprise de son ancien appareil, quelle qu'en soit la marque, un peu comme dans l'automobile. Une fois le questionnaire rempli – le vieux téléphone s'allume-t-il ? son écran est-il cassé ?, etc. – une valeur de reprise est proposée en fonction du modèle et de son état. Si le client l'accepte, son montant est déduit du panier : au moment de payer, il ne règle que la différence avec le prix du smartphone neuf. Et même

moins, car pour encourager la reprise et stimuler les ventes, Samsung abonde souvent l'offre d'un bonus de 50 à 200 € à déduire du total. Si vous optez, par exemple, pour un Samsung Galaxy A54 à 449 € en cédant votre iPhone 12 évalué à 228 €, tout en profitant d'un bonus de 50 €, vous ne payez que 171 € votre nouveau téléphone. Alléchant !

### Témoignages au vitriol

En 2023, plus de 56 000 personnes ont sauté le pas. Et le lancement du dernier modèle phare de Samsung, le Galaxy S24, au début de l'année, a déclenché près de 22 000 commandes en quelques semaines. Tous les particuliers qui nous ont écrit affirment avoir été séduits... dans un premier temps. Puis leur expérience

a souvent tourné au vinaigre. D'où des témoignages acerbes, comme ceux du très actif groupe Facebook « Arnaque Evollis-Samsung », qui fédère un bon millier de membres. À chaque fois, les litiges naissent de la décote appliquée à la valeur de reprise indiquée sur le site. *« On me signale que mon téléphone comporte des rayures prononcées sur l'écran, ce qui est faux ! Je suis très mécontent de ce procédé à la limite de l'honnêteté »,* écrit Philippe. *« Evollis m'a annoncé que la dalle était HS. J'ai explosé, et encore plus quand on m'a proposé une reprise de 53 € plutôt que 150 € »,* raconte Jean-Baptiste. *« J'ai renvoyé mon Huawei P20 en parfait état en prenant soin de l'emballer dans du papier bulle. Quelques jours plus tard, j'ai reçu un e-mail m'informant de sa non-conformité au motif d'une face arrière décollée, avec photo à l'appui »,* peste Jonathan. Qui va jusqu'à échafauder un scénario : *« Il n'y a aucune garantie que le téléphone n'a pas été dégradé volontairement par le technicien en charge du diagnostic afin de récupérer de l'argent sur le dos du client abusé. »*

### Prélèvements inattendus

Des témoignages négatifs par dizaines et une suspicion d'arnaque. Il n'en fallait pas plus pour nous lancer dans l'investigation, en commençant, comme toujours, par une lecture attentive des conditions générales de vente (CGV) du site, puis par une analyse du process

### Qui fait quoi ?

# Samsung propose une offre de *trade in* (reprise de l'ancien téléphone) sur son site internet.

# Evollis est le prestataire auquel a été confiée l'organisation et le suivi de l'activité de reprise. Les clients ne sont jamais en contact avec Samsung.

# NES, sous-traitant d'Evollis, procède au diagnostic et modifie la valeur de reprise lorsqu'il estime que l'appareil n'est pas conforme à la première estimation.





**Des diagnostics contestés**

dans ses moindres détails. Il apparaît que lorsque l'acheteur envoie pour reprise son ancien téléphone avec l'étiquette Mondial Relay fournie, ce n'est pas à Evollis qu'il l'adresse, mais à une autre entreprise, NES. C'est elle qui procède au diagnostic des appareils pour confirmer, ou infirmer, la valeur de reprise. Dans cette histoire, Evollis organise l'activité et assure la relation client, mais ne voit jamais les téléphones... Quand le client reçoit une estimation à la baisse, il a le choix : soit il l'accepte, et Evollis ponctionne son compte de la différence entre les deux valeurs de reprise ; soit il la refuse. NES lui renvoie alors son appareil et Evollis prélève la totalité du montant de reprise initial. Le client l'y a autorisé, sans en avoir forcément conscience, en acceptant les CGV sur le site de Samsung. Mais alors, se pourrait-il qu'Evollis, en contrat avec le numéro 1 des smartphones, mastodonte du marché, ait pris

le risque de traiter avec un arnaqueur ? Le business de NES consiste à racheter des téléphones en parfait état. Une fois qu'il les a vérifiés, il les revend, sans autre intervention, en mode reconditionné, sur des sites spécialisés comme Backmarket. Il a dès lors tout intérêt à les racheter le moins cher possible afin d'augmenter au maximum ses marges... Quitte à « décoter » des appareils en bon état ?

### Clients de bonne foi

Pour en savoir plus, nous sommes allés sur place, dans les locaux de NES, près d'Orléans (45). Et nous avons entretenu l'origine potentielle des litiges. Déjà, il arrive fréquemment que des smartphones soient endommagés pendant leur voyage, et NES ne se retourne pas contre le transporteur. « Notre rôle est de constater », explique Didier Bouriez, son président. Ensuite, quand leurs témoignages évoquent des décotes abusives au motif de dalle marquée, de face arrière décollée ou de bordures endommagées, les clients sont de bonne foi ! Car si, par exemple, la batterie a été changée et que le réparateur n'a pas appliqué la colle adaptée pour refixer la coque arrière, le diagnostiqueur NES peut la soulever en glissant juste un ongle, et fait donc tomber un verdict de « face arrière décollée »... « Les appareils diagnostiqués sont conformes à 78% », nuance Didier Bouriez. Reste que les mauvaises analyses existent.

## La reprise en trois étapes

**1 Estimation du téléphone** Cinq questions servent à affiner sa valeur de reprise selon son état. Notamment : est-il fonctionnel ? Dans quel état général se trouve-t-il ? L'écran, la face arrière sont-ils rayés, cassés ? À chaque étape, un guide illustré vous aide à sélectionner la réponse la plus juste. Jetez-y un coup d'œil.

**2 Achat du nouveau smartphone** La valeur d'estimation est déduite du montant de votre panier, et souvent abondée d'un bonus reprise qui fait baisser la facture.

**3 Envoi de l'ancien modèle** Avant toute chose, sauvegardez le contenu de votre téléphone, déconnectez tous vos comptes (Samsung, Google, réseaux sociaux, etc.), puis réinitialisez-le. Envoyez-le ensuite avec l'étiquette fournie, en soignant l'emballage ! Ne lésinez pas sur les couches de protection pour éviter la casse pendant le transport.

Et que, même si NES trace chaque article de sa réception à son emballage, les erreurs humaines sont possibles tout au long du processus. En particulier lorsque les engins sont connectés, par dizaines et simultanément, à un banc d'analyse. « Dans ce cas, nous procédons à des remboursements et à des gestes commerciaux », assure Anita Caillateau, secrétaire générale d'Evollis. Elle affirme qu'à l'arrivée 97% des clients acceptent, décote ou pas, l'estimation proposée. Impossible de vérifier ce chiffre mais difficile, également, de croire que Samsung poursuivrait une collaboration avec un prestataire moins performant. ♦

**78 % des appareils reçus seraient conformes aux déclarations des clients**

# AUTOMOBILE

## La conso dérape

Entre les niveaux de consommation annoncés par les constructeurs et ceux constatés par les particuliers, il y a parfois un gouffre. Et certaines marques enjolivent plus la réalité que d'autres...

— Par **ARNAUD MURATI**

**O**n le sait, les voitures consomment toujours moins sur le papier que sur les routes. La Commission européenne a toutefois voulu s'assurer que la méthode de mesure des consommations introduite en 2018, le WLTP, se révèle plus efficace que le précédent système d'homologation, le NEDC, critiqué pour sa déconnexion avec l'expérience des automobilistes. Bruxelles a corrigé le tir en imposant le test WLTP, qui intègre des accélérations franches et exige des vitesses à atteindre en rapport avec les limitations en vigueur dans la plupart des pays. Mais la non-prise en compte de facteurs tels qu'une climatisation en marche ou encore la température extérieure éloigne le WLTP des vraies conditions de conduite.

**Le poids réel d'un véhicule est souvent plus important que celui déclaré**

La Commission s'est procuré les consommations réelles de 988 231 voitures vendues neuves en 2021 (soit 10,6 % du marché). Elle a eu accès à leurs données électroniques embarquées, soit par le biais de la technologie *over-the-air* (interrogation des calculateurs à distance), soit à l'occasion d'une maintenance effectuée par un professionnel. Il est apparu que les mesures de 617 194 véhicules étaient exploitables. Résultat ? Sans surprise, les moteurs à essence consomment bien plus que ce que laissent supposer les publicités : 23,7 % de sans-plomb supplémentaires en moyenne, soit 1,51 l/100 km. Les diesels, pour leur part, engloutissent 18,1 % de gazole en plus qu'annoncé.

À l'arrivée, les véhicules purement thermiques présentent une consommation supérieure de 21,2 % en moyenne aux chiffres officiels. Bruxelles observe, en outre, que le caractère forcément artificiel de tests effectués sur des bancs à rouleaux, en laboratoire, n'explique pas à lui seul de tels pourcentages. En effet,



Les tests officiels sur la consommation ne collent pas assez aux conditions de conduite réelles.

### HYBRIDES RECHARGEABLES

#### Le compteur explose

**L**a Commission européenne a mis en lumière le gouffre séparant les mesures en laboratoire des hybrides rechargeables de la réalité : elles consomment 250,5 % de plus qu'en théorie ! Un scandale relatif, car connu et attendu. Afin que les performances annoncées pour ce genre de véhicules soient correctes, le système d'homologation WLTP devrait être amendé en 2025 et 2027. L'exécutif européen se satisfait d'ores et déjà d'avoir corrigé les problèmes du précédent cycle de tests, le NEDC. « En 2017, rappelle-t-il, le gap entre les émissions de CO<sub>2</sub> réelles et mesurées des voitures thermiques atteignait 40 % ».

la masse d'un modèle s'avère souvent plus importante que celle déclarée lors de son homologation : les véhicules à essence sont 6,6 % plus lourds dans la réalité, et les diesels, 7,3 %.

#### Les plus vertueux ? Les Japonais

Concernant les moteurs à essence et diesels, les constructeurs les plus fiables se trouvent au pays du Soleil Levant. Suzuki, Toyota et Mazda offrent les plus faibles écarts entre consommations annoncée et réelle avec des dérives moyennes respectives de +9,4, +12,2 et +14,2 %. Citroën (+15 %), Volkswagen (+15,9 %) et Peugeot (+16,6 %) se situent juste derrière. À l'inverse, parmi les marques affichant les décalages les plus notables avec les mesures officielles, citons Nissan (+26,1 %), Renault (+27,8 %) et Alfa Romeo (+28,7 %). Mention spéciale pour Dacia : alors qu'elle se proclame la championne des économies, ses clients en sont en fait quittes pour une consommation 28,4 % plus élevée que prévu ! ♦



# PHOSPHATES, NITRITES Toujours pas bannis du bio !

Alors que le label bio est censé garantir un emploi minimal d'additifs, des substances décriées et évitables y sont toujours autorisées.

— Par **ELSA ABDOUN** avec **NOËLLE GUILLON**, **LÉA GIRARD** et **DOMITILLE VEY**

Le label bio offre de célèbres avantages, notamment le fait de proscrire les pesticides et les engrais chimiques. Mais il présente aussi un autre intérêt, bien moins connu du grand public : il limite très fortement la liste des additifs utilisables dans les produits transformés. Alors que plus de 300 sont autorisés, à l'heure actuelle, sur le marché européen, seule une cinquantaine le sont en bio. La plupart de ceux les plus à risques sont exclus, tels que les mono et diglycérides d'acides gras (des émulsifiants suspectés de favoriser maladies cardiovasculaires, cancers et diabète) ou encore les colorants azoïques, soupçonnés de développer l'hyperactivité chez les enfants.

## Substances à risques

Las, il demeure deux types d'additifs particulièrement problématiques que la filière bio n'a toujours pas interdits : les nitrites, qui facilitent la conservation du jambon et lui offrent une belle couleur rosée, et les phosphates, dont certains peuvent servir de poudres à lever dans les gâteaux, les biscuits et les pâtes à pizza. Le danger des premiers est bien connu : le Centre international de recherche sur le cancer (Circ) les juge cancérogènes probables, et une étude récente suggère qu'ils favorisent le diabète. Quant aux phosphates, moins « célèbres », ils pourraient accroître le risque de maladies cardiovasculaires en s'accumulant dans la paroi des vaisseaux sanguins.

Or, le règlement européen régissant le bio est très clair : ce mode de production se doit d'adopter « des procédés qui ne nuisent pas (...) à la santé humaine », et de « restreindre l'utilisation d'additifs alimentaires » en y recourant « seulement en cas de besoin technologique essentiel ». Alors que de nombreux produits sans nitrites et sans phosphates existent, pourquoi donc la filière n'a-t-elle pas interdit ces substances ? « À ce stade, les alternatives aux nitrites de sodium et aux nitrates de potassium n'ont pas démontré de résultats très satisfaisants », nous répond le Comité national de l'agriculture biologique (Cnab). Enfin, en ce qui concerne les phosphates, « l'alternative possible, le carbonate de sodium, est d'origine synthétique ». En d'autres termes, retirer ces additifs du marché pourrait s'avérer pire que les conserver.

## La question des substituts

Les faits ne paraissent pourtant pas aller en ce sens. Bien qu'il soit obtenu par synthèse chimique, le carbonate de sodium n'en reste pas moins autorisé – et largement utilisé – dans la filière bio. Et pour cause, actuellement, aucune étude ne suggère un risque pour la santé lié à la consommation de cette poudre à lever. Quant aux jambons commercialisés à ce jour avec la mention « sans nitrites », il est vrai qu'ils sont fabriqués avec des légumes ou des extraits antioxydants aux bénéfices non encore démontrés. Cependant, une autre voie bien plus sûre est possible – et a déjà été expérimentée : faire du jambon qui soit seulement



À quand des produits bios sans aucun additif suspect ?

**Une autre voie est possible :  
du jambon composé seulement  
de viande, de sel et d'eau**

composé de viande, de sel et d'eau. Sauf que « cela implique d'opérer dans des conditions d'hygiène absolument irréprochable pour limiter le risque microbiologique », explique Fabrice Pierre, toxicologue spécialiste des nitrites à l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Et de réduire la durée de conservation, ce qui entraîne un surcoût important pour le consommateur. » Peut-être s'agit-il là du prix à payer pour des denrées de qualité... que le label bio était censé garantir. ♦



— Avec le **DÉPARTEMENT D'INFORMATION JURIDIQUE** de l'UFC-Que Choisir

## CONSTRUCTION

### Une vraie galère

Voilà sept mois que le chantier de ma demeure est à l'arrêt, à la suite de la liquidation judiciaire du constructeur, un franchisé Maisons Pierre. Le contrat de construction de maison individuelle (CCMI) a été signé en octobre 2021 et le délai, fixé à 12 mois. Sogerep, la société garante du constructeur, elle-même détenue en partie par Maisons Pierre, a mis plus de 100 jours à nous répondre, alors que la loi en prévoit 45 ! Or, c'est à cette assurance de financer la fin de l'opération. Pire, elle nous demande de signer un « *protocole d'accord* » indiquant que nous devons payer un supplément pour achever la maison, sans aucun justificatif pour appuyer sa requête. Autre « curiosité » : le repreneur désigné pour ce chantier n'est autre que... Maisons Pierre ! Dans le Finistère sud, il y a plus de 30 dossiers similaires. L'épuisement nous guette. Le temps qui s'écoule, rythmé par nos envois de recommandés, paraît si long... ♦

**Julie Moreau**, par courriel



## INFORMATION DU CONSOMMATEUR

### Boire ou s'informer, il faut choisir ?

Abonnée à *Que Choisir* depuis des années, j'ai lu votre article sur l'étiquetage du vin (QC n° 630, p. 32). Je défends tous vos efforts pour une bonne information du consommateur. Je mettrais cependant un bémol sur certaines initiatives qui vont trop loin. De même que je désapprouve les paquets de cigarettes transformés en vitrine putride de toutes les maladies cancéreuses, je n'ai aucune envie que l'État s'arroge le droit de gâcher le plaisir d'une bonne table entre amis par le spectacle « morbide » d'étiquettes « plombantes » sur les bouteilles. Informer les gens, ce n'est pas les écœurer. Il y a chez certains une mentalité glauque de redresseur de torts que je qualifierais de pathologique si elle ne trouvait des soutiens chez les personnes les mieux intentionnées. J'aimerais que *Que Choisir* ait le courage de tracer des limites, de dire que le démon du bien est... démoniaque. ♦

**Gabrielle Viessmann**, par courriel

## MÉDIATION

### Des délais de réponse imposés

Ma mère a déposé une réclamation auprès de La Banque postale concernant l'encaissement d'un chèque. La réponse obtenue s'étant avérée insatisfaisante, elle a saisi le médiateur le 1<sup>er</sup> février 2024. Combien de temps a-t-il pour lui répondre ? ♦

**Béatrice Durand**, Le Porge (33)

## LA RÉPONSE DE QC

Une fois saisi, le médiateur du groupe La Poste commence par examiner la recevabilité du dossier qui lui est adressé. Il dispose pour cela d'un délai de trois semaines à compter de sa saisine (art. L. 612-2 du Code de la consommation). Il vérifie les démarches préalablement effectuées, le fondement de la demande, les pièces justificatives... Si la requête est irrecevable, il vous le communique par écrit et motive son refus. Si elle est recevable, il est également tenu de

vous en informer. C'est à compter de cette notification que court un délai de 90 jours, dans lequel le médiateur doit rendre son avis (art. R. 612-5 du Code de la consommation). Lorsque le litige est complexe, l'échéance peut néanmoins être prolongée. Au cas où vous constateriez certains dysfonctionnements dans le déroulement du processus de médiation, vous avez la possibilité d'en informer la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).



## VOL DE RIB

## Forfait frauduleux

Un « ami » de ma petite-fille lui a dérobé son relevé d'identité bancaire (RIB). En boutique, il a souscrit un forfait téléphonique (iPhone 14 avec abonnement de 24 mois). La première mensualité a été prélevée sur le compte de ma petite-fille. Elle a déposé plainte à la gendarmerie puis a fait opposition aux opérations suivantes. Mais peut-elle être remboursée par sa banque du premier paiement ? ♦

Marie B., Gagny (93)

## LA RÉPONSE DE Q C

Si un RIB n'est pas un mode de paiement en soi, il est utilisé pour mettre un prélèvement automatique en place. Pour cela, il doit être accompagné d'un mandat Sepa, signé par le titulaire débité. Votre petite-fille, qui conteste avoir autorisé les ponctions sur son compte, a bien fait de demander à sa banque de les bloquer. Obtenir le remboursement de la première est aussi possible (art. L. 133-6 et L. 133-18 du Code monétaire et financier) en envoyant la copie de sa plainte. Pour contester un prélèvement non autorisé, le délai est de 13 mois après la date du débit (art. L. 133-24 du code précité). La banque doit restituer la somme au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la réception de la demande du client.



## SNCF

## Zèle des contrôleurs

On peut dire que je suis à la tête d'une vraie « tribu verbalisée par la SNCF » ! Il y a déjà quelque temps, ma fille de 18 ans avait un ticket qu'elle n'a pas pu valider, la borne de compostage étant en panne. Résultat : 50 € à payer immédiatement. Ma belle-fille de 17 ans était, elle, en règle. Mais, lors de la vérification des billets, le contrôleur a estimé que l'un de ses pieds touchait le siège placé devant. Là encore, une amende de 50 € ! Très récemment, mon fils de 17 ans a dû présenter sa carte de réduction : son nom y est légèrement effacé, mais sa photo, parfaitement visible. Le contrôleur voulait le verbaliser. À la suite des précédentes expériences, je lui avais indiqué qu'il ne fallait pas s'acquiescer d'une contravention sur-le-champ. Alors que l'agent SNCF l'empêche de partir, mon fils m'appelle et met le haut-parleur. Je dis au contrôleur qu'il n'a aucune légitimité à retenir mon enfant mineur. Il me répond en menaçant de contacter la police pour m'impressionner. Finalement, il le libère... N'est-il pas possible de créer un collectif d'usagers contre de tels abus ? ♦

Stéphanie Dobigny, par courriel

## LA RÉPONSE DE Q C

Nous continuons de recevoir régulièrement des plaintes d'usagers de la SNCF, qui dénoncent les comportements

pour le moins « peu compréhensifs », et parfois carrément abusifs ou agressifs, de la part des contrôleurs.



## L'important c'est de rouler ?

## SCOOTERS EN LIBRE-SERVICE

## Problèmes de sécurité

Mes dernières expériences, à Paris, avec les scooters en libre-service de Cooltra [une société de location à l'heure] confirment que la sécurité des utilisateurs n'est pas leur priorité ! En une semaine, j'ai eu deux pneus crevés. La première fois, comme il s'est dégonflé lentement, j'ai pu ressentir l'instabilité du scooter avant de me mettre en danger. Mais la seconde fois, le pneu a littéralement explosé alors que je roulais. J'ai redressé l'engin in extremis avant de me faire percuter par un camion. Heureusement, j'avais à faible allure ! Enfin, je ne compte plus le nombre de scooters présentant un rétroviseur manquant. Ce qui est, me semble-t-il, complètement illégal, ou à tout le moins bien léger de la part de Cooltra. ♦

Pierre Orizet, Paris (75)

VINCENT RIF

## DÉGÂT DES EAUX

### Suspension de loyer demandée

À la suite d'un sinistre dans l'appartement que je loue, je ne peux plus prendre de douche. Puis-je arrêter de payer mon loyer jusqu'à la fin des travaux ? ♦

Lise V., par courriel

#### LA RÉPONSE DE Q C

Décider de suspendre les loyers est risqué. Si c'est admis en cas de « manquement grave » du bailleur (art. 1219 du Code civil), il faut qu'une telle gravité soit reconnue, sinon vous vous exposez à la résiliation de votre bail. En général, les juges ne l'acceptent que dans l'hypothèse où les lieux sont totalement inhabitables (arrêt de la cour d'appel de Nancy du 1/09/2022, n° 21/02383). Dans votre cas, une telle mesure ne semble donc pas envisageable. Néanmoins, dès lors que des réparations urgentes sont nécessaires et qu'elles durent plus de 21 jours, vous pouvez demander une diminution du prix du bail à proportion du temps et de la partie du logement dont vous avez été privée (art. 1724 du Code civil). Et même une indemnisation pour trouble de jouissance (art. 6 c de la loi n° 89-462 du 6/07/1989 et Cour de cass., 3<sup>e</sup> ch. civ., du 23/05/2019 n° 18-10.034). Sollicitez-la par lettre recommandée avec accusé de réception à votre propriétaire. En cas de refus, il est possible de saisir la commission départementale de conciliation.

#### ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,  
75555 PARIS CEDEX 11

#### OU VOS E-MAILS

WWW.QUECHOISIR.ORG/  
NOUS-CONTACTER-N42652



## LOCATION

### Le chien n'est pas le bienvenu

Ma compagne et moi sommes à la recherche d'un logement à louer. Les agences immobilières approchées nous demandent souvent de déclarer si nous avons un animal de compagnie. Détenteurs d'un chien, nous leur signalons. Un logement vient de nous être refusé sous ce prétexte, qui ne me semble pas légitime. Ai-je raison ? ♦

J. K., Châteauneuf-le-Rouge (13)

#### LA RÉPONSE DE Q C

Avant de conclure un bail, un propriétaire est toujours libre du choix de son locataire, sauf si le refus est constitutif d'une discrimination en raison des qualités de la personne (art. 1 de la loi n° 89-462 du 6/07/1989 et art. 225-1 du Code pénal). Une fois le contrat signé, le bailleur ne peut pas se prévaloir d'une clause interdisant la détention d'un animal de compagnie, même en appartement<sup>(1)</sup>. L'occupant devra tout de même veiller au fait que son compagnon

ne cause ni dégât à l'immeuble ni trouble de voisinage (bruits, odeur...). On peut alors raisonner par analogie. La loi étant plutôt favorable au locataire, il faudrait signaler au propriétaire que la règle applicable en cours de bail s'applique dans votre situation. S'il persiste à s'opposer, comme aucune sanction n'est expressément prévue par la loi, ce sera au juge de trancher.

<sup>(1)</sup> Cette règle ne s'applique pas aux chiens de 1<sup>re</sup> catégorie (art. 10, loi n° 70-598 du 9/07/1970).

## RETRAITES

### Dans le camp des « perdants »...

Merci pour votre article très intéressant sur la réforme des retraites (QCA n° 173). Je voulais partager un ressenti... qui est sûrement celui de nombreux concitoyens. Désormais, je dois avoir 172 trimestres pour prendre ma retraite. Étant en carrière longue, je peux partir à 62 ans. Or à cet âge, j'aurai acquis 176 trimestres ! Je trouve cela injuste : je dépasse la durée imposée et n'ai pas le droit d'avancer mon départ. Avec ce « trop-plein », ma retraite ne sera pas majorée pour autant. Comme beaucoup, j'ai donc perdu un an avec cette réforme... Bon courage à tous ! ♦

Émile Maillard, Yvetot (76)



## CONSIGNE

### Une décote pour la vétusté

L'enseigne Stoker matériaux m'a fait payer 30 € des palettes consignées, puis les a reprises à... 21,60 €. Devant mon étonnement, elle s'est justifié en disant facturer la vétusté. En avait-elle le droit ? ♦

Jean-François H., Annemasse (74)

#### LA RÉPONSE DE Q C

Tout dépend de ce qui avait été convenu au départ. Dans la situation décrite ici, le dispositif de consigne entre dans le cadre de la limitation des déchets grâce au réemploi des emballages (art. R. 543-43 du Code de l'environnement). Ce système permet au consommateur de ne pas garder de matériel inutilisé. Le professionnel reprend la marchandise dans des conditions qu'il a indiquées à son client, par exemple sur le bon de commande (art. L. 111-1 et L. 112-1 du Code de la consommation). Si vous n'avez pas été averti du montant du remboursement, adressez un courrier recommandé avec accusé de réception dans lequel vous rappelez au vendeur ses obligations. Enfin, une irrégularité signalée à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) expose l'enseigne à une amende administrative (art. L. 131-1 et L. 131-5 du code précité).



VINCENT RIF

## Panne de signalisation

### ALIMENTATION

### Enrichi en gras !

Surprise ! Aujourd'hui, en achetant mon saucisson habituel (Carrefour Extra - Spécialité de saucisson sec), je m'aperçois que sa teneur en lipides est passée de 6,5 % à 10 % ! Certes, l'emballage a été revu. On a donc affaire à une nouvelle recette où du maigre a été remplacé par du gras. Du sucre a également été ajouté. Je ne conteste pas le droit de la marque à changer la composition de son produit. Simplement, je ne comprends pas qu'elle ne le signale pas explicitement sur le paquet. ♦

François Martin, Orléans (45)



## COMMANDE SUR INTERNET

### Carte bancaire à photocopier

J'ai passé une commande sur le site Spartoo, payée en carte-cadeau Illicado. Mon numéro de carte bancaire a été réclamé, en m'assurant que je ne serai pas débité. Par conséquent, j'ai validé la commande. Un e-mail me demandant une photocopie de la carte bancaire m'a ensuite été adressé. Est-ce légal ? ♦

P. V., par courriel

#### LA RÉPONSE DE Q C

Certains sites marchands n'hésitent pas à solliciter une photocopie de la carte bancaire pour des achats payés par ce biais. La raison ? S'assurer que les données qu'elles contiennent n'ont pas été usurpées. Dans votre situation, la carte n'ayant pas été utilisée comme moyen de paiement, l'exigence requise par le site semble donc inappropriée et abusive (art. 5 et 6 du règlement européen n° 2016/679 du 27/04/2016, art. 4 et 5 de la loi

n° 78-17 du 6/01/1978). Ensuite, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) considère, de façon générale, qu'une société ne peut vous en demander une photocopie ou une copie numérique recto verso, et ce, « même si le cryptogramme visuel et une partie du numéro sont masqués » (art. 3, délibération n° 2018-303 du 6/09/2018 de la Cnil). N'hésitez pas à signaler les faits à cet organisme : le site pourrait faire l'objet de sanctions.

# BIOSOURCÉ //////////////////////////////////

## ... ne veut pas toujours dire vert

De plus en plus de matériaux intégrés dans des produits transformés sont appelés « biosourcés ». Éclaircissements.

### 1 Origine : matière vivante

Un matériau biosourcé est fabriqué, partiellement ou totalement, à partir de biomasse, c'est-à-dire de matière organique renouvelable issue du vivant. Elle peut être d'origine végétale (bois, chanvre, paille, ouate de cellulose, textiles

recyclés, caoutchouc...), animale (laine, cuir, coquilles d'œuf, écailles de poisson...), voire issue de champignons ou de bactéries. La part de matériaux biosourcés dans un objet peut varier de quelques pourcents à 100 %.

### 2 Articles du quotidien

Les produits pas ou peu transformés sont utilisés depuis des millénaires dans notre quotidien : charpentes ou bateaux en bois, isolation et cordages avec du chanvre, textiles conçus à partir de laine ou de lin, savons à l'huile végétale, etc. Grâce à la chimie, d'autres sont apparus : sacs en plastique ou colles à base d'amidon de maïs, jouets en caoutchouc (telle la célèbre Sophie la girafe), casques de vélo à la coque en bambou, portes de voiture en matériaux composites intégrant des fibres de lin, ou encore peintures à base d'algue.



Des jouets, de l'isolant... sont fabriqués à base de matière organique.



### 3 Confusions possibles

Biosourcé ne veut pas dire vertueux. « Ce terme n'a aucun rapport avec biodégradable, bio, écologique ou non toxique, précise Grégoire David, ingénieur à l'Agence de la transition écologique (Ademe). Il ne signifie

pas non plus naturel. Du biosourcé peut être très transformé. » C'est le cas du plastique fabriqué avec de l'acide polylactique (PLA), un polymère synthétisé à partir d'amidon de maïs ou de blé.

#### Signes de reconnaissance

Dans le secteur textile, l'information est obligatoire : elle figure sur l'étiquette qui donne la composition du vêtement. Pour les autres filières, c'est au bon vouloir du fabricant, et quelques labels existent.

Dans le bâtiment, les dérivés sont rares, les matériaux biosourcés étant peu nombreux et bien identifiés. Il y a deux labels : « Bâtiment biosourcé » (pouvoirs publics), « Produit biosourcé » (coopérative Karibati).

### 4 Impact environnemental

Les matériaux biosourcés sont-ils moins dommageables pour la planète ? Souvent, mais pas toujours. Le gain est incontestable quand ils se substituent à des produits issus de la pétrochimie ou à des matériaux non-renouvelables, comme les microbilles en plastique des soins exfoliants pour la peau remplacées par la poudre de coquille de noix ou de noyau d'abricot. Ces ingrédients peuvent aussi valoriser une ressource locale, avoir une toxicité moindre, être plus légers... L'avantage écologique dépend aussi du processus de fabrication, de l'utilisation et de la fin

de vie de l'objet. Les plastiques, même à base d'amidon, restent des polluants s'ils sont jetés dans la nature : une partie rejoint les « continents de plastique » des océans. Enfin, se pose la question de l'impact global du produit : « On peut fabriquer des ailes d'avion en composite biosourcé... pour équiper un jet privé », remarque Grégoire David. Il est donc nécessaire d'étudier l'analyse du cycle de vie (ACV) globale d'un objet, qui inclut à la fois le mode d'extraction de ses matières premières, sa durée de vie, sa recyclabilité, etc.



## FRANCHISES MÉDICALES /////

## Désormais deux fois plus chères

Médicaments, actes paramédicaux et consultations médicales : le montant des franchises laissées à la charge des assurés sociaux a récemment été revu.

## TRAIN DE HAUSSES

Au 1<sup>er</sup> avril, la franchise prélevée sur les boîtes de médicament et les actes paramédicaux a subi une hausse de 100 %. Ce ne sont plus 50 centimes qui sont dus à chaque fois, mais 1 €. Sont concrètement impactés les produits de prescription en pharmacie, les soins infirmiers ou de pédicurie, de kinésithérapie et d'orthophonie, mais aussi les transports sanitaires (4 € contre 2 €, soit 8 € pour un aller-retour), à l'exception de ceux d'urgence. Depuis le 15 mai, la participation forfaitaire sur les consultations, examens radiologiques et biologiques, a aussi doublé, passant de 1 à 2 €. Le reste à charge est incompressible, puisque les franchises sont exclues de tout remboursement, même pour les personnes couvertes à 100 % par la Sécurité sociale dans le cadre d'une affection de longue durée (ALD). Les complémentaires santé,

de leur côté, ne peuvent rien prendre en charge. Seuls sont dispensés les moins de 18 ans, les femmes enceintes à partir de leur sixième mois de grossesse et les bénéficiaires de l'aide médicale d'État (AME) ou de la complémentaire santé solidaire (CSS). Les actes réalisés lors d'une hospitalisation ainsi que les traitements donnés à cette occasion échappent aussi à la taxe.

## DES PLAFONDS JOURNALIERS RÉVISÉS

Pour limiter les frais, certains plafonds journaliers ont été maintenus, tout en étant revus à la hausse. Le reste à charge maximal est dorénavant de 4 € par jour pour les actes paramédicaux – de même pour les consultations, par médecin – et de 8 € pour les taxis et les ambulances. Pas de limite sur les boîtes de médicaments – hormis celle, annuelle,



de 50 € touchant à l'ensemble pharmacie, transports sanitaires et soins paramédicaux. Un plafond séparé de 50 € par an prévaut pour les consultations médicales.

**# Bon à savoir** Si le tiers payant est appliqué, comme souvent en pharmacie, l'Assurance maladie garde la créance en mémoire pour la prélever sur un acte ultérieur. À défaut, elle finit par adresser une facture.

## RETRAIT DE POINTS DE PERMIS ///////////////

## Casse-tête pour les couples

Les formulaires joints aux avis de contravention routière sont tout sauf limpides lorsque deux personnes sont copropriétaires de la voiture.

## TOUJOURS LE PREMIER NOM

Un radar ou une caméra a repéré une infraction commise avec votre voiture, et vous avez reçu un avis de contravention. Désagréable, la situation peut en outre s'avérer complexe si vous êtes copropriétaire du véhicule. Prenons un exemple : M. Martin et sa compagne, M<sup>me</sup> Durand, ont acheté en commun leur voiture. La carte grise est donc aux noms de « X. Martin et Y. Durand ». En cas d'infraction, si cela mérite un retrait de points, c'est automatiquement le premier nom qui sera désigné pour en écoper. Mais que faire si l'auteur de l'entorse au Code de la route est le second titulaire, en l'occurrence M<sup>me</sup> Durand, et qu'il l'admet ? En tout cas, il ne faut pas payer immédiatement, car cela reviendrait à reconnaître les torts de... M. Martin.



## DES FORMULAIRES LACUNAIRES

Ce principe posé, impossible pour un administré de comprendre quelle démarche accomplir. Les avis de contravention sont en effet assortis d'un « formulaire de requête en exonération » qui distingue trois situations : en premier lieu, le « vol ou destruction ou usurpation ou cession ou vente » ; en deuxième, le « prêt ou location » ;

en troisième, les « autres motifs ». Si l'avis n'est envoyé qu'à M. Martin, on peut imaginer qu'on se trouve dans ce dernier cas. Mais il est parfois adressé à X. Martin et Y. Durand... Et remplir une requête en exonération paraît illogique, puisqu'un des destinataires, ici M<sup>me</sup> Durand, ne demande qu'à reconnaître ses torts, pas à en être exonéré !

Nous avons interrogé le ministère de l'Intérieur pour tenter d'y voir plus clair. Contre toute attente, il convient, dans tous les cas, d'envoyer ce formulaire en cochant la case numéro 2, « prêt ou location ». M. Martin désignera alors sa compagne comme conductrice au moment de l'infraction. L'administration estime donc qu'il lui a prêté la voiture... dont elle est copropriétaire. C'est digne de Courteline et son théâtre de l'absurde !

**MARIE-AMANDINE  
STÉVENIN**  
PRÉSIDENTE DE  
L'UFC-QUE CHOISIR



## ÉLECTIONS EUROPÉENNES

### Aux urnes, consommateurs

**L**e 9 juin prochain, nous sommes appelés à élire nos représentants au Parlement européen. Pour les consommateurs français, l'enjeu est de premier plan. La législation européenne impacte notre quotidien, et nous avons obtenu des progrès importants ces dernières années, comme la fin des frais d'itinérance pour les téléphones portables et une protection renforcée des particuliers en matière de crédit à la consommation. Il reste toutefois beaucoup à faire pour arriver à une consommation plus responsable, respectueuse des enjeux sanitaires, environnementaux et sociétaux. L'UFC-Que Choisir milite de longue date pour que le Nutri-Score soit obligatoire dans l'Union, mais aussi pour la mise en place d'un affichage environnemental des aliments, transparent et fiable. L'information n'est pas la seule solution : il faut légiférer afin d'interdire certaines substances dangereuses. Les PFAS, ces polluants éternels (lire QC n° 631, p. 64), sont à proscrire. De même, la procédure d'autorisation des pesticides doit être totalement revue, de sorte que ne soient plus ignorés certains rapports scientifiques comme cela fut le cas avec le glyphosate. Autre avancée nécessaire : l'allongement des garanties légales, qui forcerait les industriels à mettre sur le marché des biens réellement durables et réparables. Oui, du chemin reste à parcourir... Vous pouvez compter sur l'UFC-Que Choisir pour porter votre voix auprès des candidats aux élections européennes. Et nous comptons sur votre mobilisation pour faire entrer au Parlement européen de vrais alliés de la consommation responsable. ♦

➔ Consultez notre manifeste sur :  
[ufcqc.link/manifeste636](https://ufcqc.link/manifeste636)



Retrouvez les billets de Marie-Amandine Stévenin sur **QUECHOISIR.ORG**

## Les actions **nationales**

### COSMÉTIQUES

### L'appli Quelproduit donne meilleure mine au marché

**Q**uelproduit a poussé les fabricants de cosmétiques à améliorer leurs formules ! Tel est le bilan positif dont l'UFC-Que Choisir peut se féliciter six ans après la création de son application gratuite pour smartphone. Elle a été conçue pour renseigner les consommateurs sur la composition et sur l'impact sanitaire et/ou environnemental des produits du quotidien. Et cela incite les industriels à faire attention : la part des références de cosmétiques contenant des substances dangereuses ou indésirables a été globalement divisée par trois. Concrètement, au lancement de Quelproduit, près

### Les industriels contraints d'être plus regardants

de la moitié (46 %) des articles répertoriés contenaient un ou plusieurs ingrédients nocifs. Six ans plus tard, la proportion est tombée à 15 %. Cela souligne une nouvelle fois le pouvoir des consommateurs et leur capacité à peser sur l'offre. Mais, pour parvenir à un véritable assainissement du marché, il reste des étapes à franchir, en particulier dans trois familles : crèmes solaires, rouges à lèvres et colorations capillaires. En effet, on y compte encore un grand nombre de produits peu sûrs. Les teintures capillaires sont les plus préoccupantes, avec deux références sur trois écopant d'un carton rouge ou orange dans notre système de notation par couleur. On y trouve notamment du résorcinol, une substance colorante fortement sensibilisante et soupçonnée d'être un perturbateur endocrinien. Notre association recommande donc plus que jamais aux consommateurs d'utiliser son application lors de leurs achats. Et elle presse la Commission européenne d'interdire sans délai les substances les plus préoccupantes. ♦



Téléchargez  
**Quelproduit**  
gratuitement  
sur Google Play  
et l'App Store





## COMPAGNIES AÉRIENNES

## Du plomb dans l'aile pour l'écoblanchiment

**P**remière victoire contre les compagnies aériennes pour les associations membres du Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), dont l'UFC-Que Choisir ! En juin 2023, nous avons saisi les autorités nationales et la Commission européenne contre le verdissement abusif du marketing de nombre de transporteurs, dont Air France. Résultat ? La Commission vient d'annoncer que, à la suite de cette plainte, elle intentait une action contre 20 compagnies pour écoblanchiment. L'UFC-Que Choisir avait épinglé les pratiques marketing tendant à donner bonne conscience aux passagers. On leur promettait monts et merveilles : en achetant leur billet, ils contribuaient à la replantation de forêts ou au développement de carburants durables, effaçant l'impact de leur trajet. De telles déclarations détournent les voyageurs d'une véritable réflexion sur leur façon de se déplacer. Notre association s'est battue pour que les compagnies ne puissent plus se jouer des consommateurs voulant limiter leur empreinte carbone – un combat crucial, le transport aérien contribuant massivement aux émissions de gaz à effet de serre. La Commission, en partageant notre constat, souligne à quel point ces pratiques sont problématiques. Elle exige que des mesures correctives soient présentées très rapidement, sous peine de sanctions. ♦

***Fini les faux arguments « écolos »***

## MIEL

## Des abus sur l'origine France

**F**ace aux fraudes et à l'opacité concernant la traçabilité du miel distribué en France, l'UFC-Que Choisir s'est utilement battue au côté de l'Union nationale de l'apiculture française (Unaf) afin que l'étiquetage en précise obligatoirement les pays d'origine. C'est le cas depuis juillet 2022 pour les miels conditionnés en France, et l'Europe vient d'emboîter le pas. Décidée à vérifier l'effectivité de cette avancée, notre association a mené l'enquête sur le terrain grâce à ses bénévoles. Le bilan ? La transparence doit encore progresser ! L'indication du pays d'origine n'est pas toujours mise en avant, bien au contraire. Elle figure souvent en petits caractères à l'arrière du pot ou sur le couvercle, surtout s'agissant de miels étrangers. Pire, des professionnels n'hésitent pas à survaloriser ou instrumentaliser la France et ses symboles (carte du pays, mention de « nos terroirs », etc.) sur certains emballages de leurs produits au mieux mélangés avec des miels étrangers, voire purement et simplement importés. Dans le cadre de son combat pour une information loyale des consommateurs, l'UFC-Que Choisir a déposé une plainte pour pratiques commerciales trompeuses devant le procureur près le tribunal judiciaire de Paris contre l'entreprise Famille Michaud apiculteurs. ♦



**Le pot vient peut-être de France, mais le miel ?**

## INFLATION MASQUÉE

## Plus de transparence ? Mon œil !

**D**iminuer la quantité du produit dans la boîte tout en maintenant ou en augmentant son prix : voilà la définition de la « shrinkflation », que l'on peut traduire par « réduflation » (lire aussi p. 4). Faute d'encadrement, cette stratégie de certains industriels, qui biaise les décisions d'achat des clients, pourrait prospérer... Le gouvernement

a publié un arrêté visant à « améliorer », à compter du 1<sup>er</sup> juillet, l'information des consommateurs. Véritable avancée ? La teneur actuelle du texte refroidit plutôt l'enthousiasme. En effet, l'obligation ne pèse pas sur les fabricants via une information directement visible sur les produits, mais sur les distributeurs, au moyen d'un affichage en rayon (à quelle

distance des produits concernés ?). De même, cette contrainte se limite aux seuls magasins physiques et épargne les drives. Aucun obstacle technique ne saurait pourtant justifier cette exclusion. En attendant une prochaine copie corrigée, l'UFC-Que Choisir recommande encore et toujours de se fier au prix au kilo ou au litre. ♦

— Par ARNAUD DE BLAUWE

## SUR LE TERRAIN

### Opérations spectaculaires

**D**es conférences, des réunions thématiques, l'animation de stands dans les salons ou les centres commerciaux... Ce furent longtemps les principales actions de terrain menées par les associations locales (AL) de l'UFC-Que Choisir. Avant que, ces dernières années, elles ne les complètent avec des initiatives « coups de poing » ! Cette stratégie assumée est encouragée par l'Association sur tout le territoire. Parmi les opérations les plus récentes, souvent relayées par les médias nationaux ou régionaux, on trouve la distribution de tracts pour la campagne « Je ne suis pas une data » (protection des données personnelles), le masquage au papier autocollant des « o » des noms de villes sur les panneaux routiers pour dénoncer les fuites d'eau non



À g., le masquage des « o » des noms de ville pour interpeller sur les fuites non réparées ; à dr., une mobilisation contre les déserts médicaux : les bénévoles des AL ne chôment pas !

réparées ; la mobilisation contre l'inaction de l'État face aux déserts médicaux, avec notamment la formation de chaînes humaines devant le ministère de la Santé et les agences régionales de santé. Dernière action musclée en date : la manifestation organisée par les AL de la région Auvergne Rhône-Alpes à Romans-sur-Isère (26), devant le siège de l'ex-Sfam<sup>(1)</sup> (lire aussi l'article sur le sujet p. 51). Par ailleurs, pour

recruter de nouveaux bénévoles, précieux alliés de la cause consumériste, l'association a lancé une vaste campagne. Remarquée pour son ton et ses slogans de choc (exemple au dos des deux derniers numéros de QC), celle-ci porte ses fruits : nombre de personnes se sont d'ores et déjà inscrites afin de venir renforcer les rangs des AL. ♦

(1) Devenu Indexia, cet assureur de smartphones est mis en cause après d'innombrables signalements de prélèvements abusifs.

**ASSOCIATIONS LOCALES  
UFC-QUE CHOISIR**

## LA PRESSE À L'ÉCOUTE

### Du côté de l'Aude et des Pyrénées-Orientales...

**U**n changement de présidence a donné à la presse régionale l'occasion d'évoquer « la vie » d'une association locale (AL) de l'UFC-Que Choisir située sur sa zone de diffusion. L'AL concernée ? Celle de l'Aude et des Pyrénées-Orientales. Mi-avril, un bilan de son activité est dressé par le quotidien *L'Indépendant*. L'article aborde deux points noirs qui l'occupent particulièrement : les fraudes à la

carte bancaire et les arnaques aux énergies renouvelables. Les premières sont qualifiées « d'énormes » de par leur fréquence, et on dit des secondes qu'elles « ont explosé avec la hausse des coûts énergétiques ».

En outre, il est noté que l'AL traite de nombreuses escroqueries liées à la location saisonnière sur ce territoire très touristique du fait de son littoral. Et que, de manière générale, les tranches d'âge les plus élevées sont encore et toujours les plus ciblées. « Les personnes que nous recevons sont effectivement et malheureusement, la plupart du temps, du troisième et du quatrième âge. Pourtant,



d'autres victimes d'arnaques gagneraient à se rapprocher de notre association », commente Philippe Balbastre, son président. Qui profite de la tribune offerte pour préciser que 80 % des litiges traités par ses équipes sont résolus à l'amiable. ♦

**Les personnes les plus âgées sont aussi les plus ciblées**

**UFC-QUE CHOISIR DE L'AUDE (11)  
ET DES PYRÉNÉES-ORIENTALES (66)**



## LITIGES RÉSOLUS

Des milliers de litiges sont traités chaque année par les associations locales UFC-Que Choisir. Ce mois-ci, l'Ouest est à l'honneur.

### PRODUIT DÉFECTUEUX

#### À domicile, SVP

Sur le site de Carrefour, M. C. a commandé une cuve de récupération d'eau de pluie affichée à 150 €. La livraison est prévue en magasin. Cependant, après avoir pris possession de son article, le client s'aperçoit qu'il est percé : un comble pour un récupérateur ! L'enseigne accepte de remplacer le produit défectueux à condition que l'échange se fasse en magasin. Or, l'acheteur est, à cette période, dans l'impossibilité de se déplacer personnellement. Il appelle donc Carrefour afin d'obtenir une livraison à domicile. Refus. Mécontent, il s'adresse à son association locale UFC-Que Choisir. Le courrier qu'elle envoie au distributeur finit par le faire céder ; un récupérateur intact est bientôt livré chez M. C. Et Carrefour n'a même pas repris le premier... ♦

UFC-QUE CHOISIR DE NANTES (44)

### TRANSPORT AÉRIEN

#### Remboursement intégral

Elle n'y croyait plus. M<sup>me</sup> L. avait acheté, sur la plateforme MisterFly, deux billets d'avion pour le Maroc, où elle comptait se rendre avec sa sœur en octobre 2023. Le vol devait être assuré par la compagnie low cost Volotea. Le moment venu, M<sup>me</sup> L. est obligée de renoncer à son voyage à cause du décès de sa sœur. Elle réclame le remboursement des tickets, mais MisterFly se contente de lui restituer le montant des taxes d'aéroports. Très insatisfaite, la cliente contacte l'association locale de l'UFC-Que Choisir de la Sarthe. Après plusieurs échanges d'e-mails et l'envoi de divers justificatifs, c'est la compagnie aérienne qui prend finalement en charge les billets inutilisés. En mettant néanmoins un certain temps avant de le faire. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE LA SARTHE (72)

### AUTOMOBILE

#### Le contrat de LOA annulé

Monsieur B. souscrit en 2021, pour une Peugeot 2008 d'occasion, un contrat de location avec option d'achat (LOA). Quelques mois plus tard, des problèmes surgissent, typiques de ceux constatés sur le moteur 1.2 PureTech des véhicules du groupe Stellantis. Les interventions s'enchaînent. Le client réclame l'annulation de son contrat de LOA, ce qui lui est refusé. Il se tourne vers l'UFC-Que Choisir des Deux-Sèvres. En lisant les documents, l'association locale décèle une erreur : la date de première immatriculation sur le bon de commande est postérieure d'un an à celle figurant sur la carte grise. Arguant

de cette irrégularité et du dysfonctionnement avéré, elle propose à Peugeot d'annuler le contrat de LOA avec reprise du véhicule et de restituer son apport de 4 000 € à l'automobiliste. D'abord, la marque donne son feu vert, mais avec un remboursement proratisé à 1750 €. L'adhérent refuse, et sa ténacité paie : il l'emportera ensuite sur toute la ligne ! ♦

UFC-QUE CHOISIR DES DEUX-SÈVRES (79)



### TRAVAUX

#### Portail impossible à monter

C'est dans une foire commerciale que Julien trouve l'entreprise capable de lui installer un portail motorisé à l'entrée de son pavillon. Coût de l'opération (installation et achat matériel) : 4 262,95 €. À la commande, il verse un acompte de 680 €, en prenant soin de préciser que l'engin devra s'ouvrir côté rue à cause d'un terrain en pente. « *Aucun problème, on sait faire* », le rassure le vendeur. Mais le jour du montage, les ouvriers se rendent compte qu'ils n'y arriveront pas ! La solution suggérée est

bien plus onéreuse que celle qui avait été convenue. Julien décline et réclame la restitution de son acompte. Pour le fournisseur du portail, il n'en est pas question... L'association locale UFC-Que Choisir de Vendée vient à la rescousse du consommateur. Elle rappelle que la loi oblige les professionnels à fournir une prestation et un bien conforme à ce qui a été envisagé. La société n'a d'autre choix que rendre à Julien ses 680 €. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE VENDÉE (85)

### REJOIGNEZ NOS BÉNÉVOLES !

L'UFC-Que Choisir, première association française de défense des consommateurs, compte près de 120 000 adhérents et 135 associations

locales. Ses bénévoles sont essentiels. Actif ou retraité, spécialiste du droit ou non, nos portes vous sont grandes ouvertes !



Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (liste sur [Quechoisir.org](https://quechoisir.org), onglet « Nos combats »).





## Il n'a rien lâché

Même pour des litiges de faible montant, des consommateurs vont en justice. Et ils tiennent bon jusqu'au bout du bout de la procédure, quoi qu'il en coûte. La preuve.

— Par **ARNAUD DE BLAUWE**

**L**a justice est une matière pour le moins curieuse ! Alors qu'elle peine à rendre des décisions dans des délais acceptables sur des affaires à gros enjeux, elle réussit néanmoins à se motiver rapidement pour régler des litiges « mineurs »... C'est ce que montre ce jugement du tribunal de proximité (une branche du tribunal judiciaire) de Villeneuve-sur-Lot (47), rendu il y a plus de deux ans. Michel G., fidèle abonné à *Que Choisir*, a tenu à nous le transmettre début avril. « À la réflexion, j'ai pensé que cette décision pourrait être utile à vos lecteurs », justifie ce consommateur impliqué.

Retour en février 2019 : Michel G. acquiert, au magasin Lidl de Bias (47), un outil multifonction assorti d'une garantie commerciale d'une durée de trois ans. Son prix ? 29,99 €. Une bonne affaire, donc. Mais l'article tombe en panne 10 mois plus tard. Son propriétaire demande à plusieurs reprises par téléphone à la grande surface l'application de la garantie. Sans résultat. Ses mises en demeure ultérieures n'y changent rien. Cependant, pointilleux sur le respect de ses droits, Michel G. décide de ne pas en rester là.

### Un long parcours

Première étape, le passage devant un conciliateur. Dans sa saisine, Michel G. réclame le remboursement de l'outil défectueux et 500 € de dommages-intérêts au titre du préjudice subi. Las, la conciliation échoue. Il faut donc passer

au stade suivant, le recours au juge. Après plusieurs renvois, le litige est appelé à l'audience en janvier 2022. Devant le tribunal, notre témoin, intraitable, maintient ses demandes, mais rehausse désormais l'indemnisation qu'il réclame : 864 € au lieu de 500 €. La raison ? Il a pris un avocat – on vous l'a dit, il entend vraiment faire plier l'enseigne, question de principe ! –, non obligatoire dans ce type de cas. Par conséquent, il a dû engager des frais pour rémunérer l'homme de loi et compte bien se les faire rembourser.

Michel G. touche bientôt au but : dans son jugement du 18 février 2022, le tribunal de proximité relève « l'attitude dilatoire de Lidl face aux doléances du requérant acquéreur d'un matériel électrique défectueux toujours sous garantie à ce jour ».

Le juge note d'ailleurs que la durée de trois ans de celle-ci, soit un de plus que la garantie légale de conformité<sup>(1)</sup>, était « un argument commercial » bien mis en avant par l'enseigne. Depuis plusieurs années, elle multiplie en effet les coups marketing en proposant à sa clientèle, à grand renfort de publicité et en série limitée, des articles les plus divers (outils, robots ménagers, montres connectées...) à des prix défiant toute concurrence.

Mais revenons à nos moutons : à la lumière des faits examinés, le magistrat estime que « Michel G. est fondé à demander l'application de la garantie contractuelle ». Il condamne Lidl à rembourser l'outil défectueux (29,99 €, donc), à lui verser 100 € de dommages-intérêts et à l'indemniser à hauteur de 100 € pour ses frais de procédure. Pour en arriver là, il aura fallu deux ans. Un long délai par rapport au montant très modeste du litige, mais pas tant que ça si on le compare à ceux constatés dans des affaires autrement plus lourdes. Ainsi va la justice, ses justiciables et ses juges... ♦

(1) Elle couvre les défauts présumés exister au moment de la vente qui apparaissent dans un délai de 24 mois après la livraison du bien (la présomption est de 12 mois pour les achats d'occasion).

**Michel G. demandait juste l'application de la garantie commerciale**



**QUE CHOISIR**

## QUE CHOISIR



N° 632

## QUE CHOISIR ARGENT



N° 171

## QUE CHOISIR PRATIQUE



Nº 137

## QUE CHOISIR SANTÉ



N° 190

## Pour conserver tous vos numéros



**11.50 €**

## La reliure QUE CHOISIR SANTÉ

## Pour commander

**Merci de découper ou recopier  
ce bulletin et de le retourner,  
accompagné de votre règlement, à :**

## QUE CHOISIR

**Service Abonnements**  
45, avenue du Général-Leclerc  
60643 CHANTILLY CEDEX

## BULLETIN DE COMMANDE

**Merci de m'envoyer à l'adresse ci-dessous  
les exemplaires suivants:**

Numéros commandés		Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
<b>QUE CHOISIR</b>				
N° 632 <input type="checkbox"/>	N° 633 <input type="checkbox"/>	5 €		
N° 634 <input type="checkbox"/>	N° 635 <input type="checkbox"/>	5 €		
<b>QUE CHOISIR ARGENT</b>				
N° 171 <input type="checkbox"/>	N° 172 <input type="checkbox"/>	4,95 €		
N° 173 <input type="checkbox"/>	N° 174 <input type="checkbox"/>	5,20 €		
<b>QUE CHOISIR PRATIQUE</b>				
N° 137 <input type="checkbox"/>	N° 138 <input type="checkbox"/>	6,95 €		
N° 139 <input type="checkbox"/>	N° 140 <input type="checkbox"/>	7,30 €		
<b>QUE CHOISIR SANTÉ</b>				
N° 190 <input type="checkbox"/>	N° 191 <input type="checkbox"/>	4,20 €		
N° 192 <input type="checkbox"/>	N° 193 <input type="checkbox"/>	4,20 €		
<b>LES RELIURES</b>				
Reliure <i>Que Choisir</i>		12 €		
Reliure <i>Que Choisir Santé</i>		11,50 €		

Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception de 3 semaines) .....	1 article :	1,50 €
	2 articles et plus :	2 €

## MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE

Date de validité | | | | | Signature

Offre valable en France métropolitaine.  
En application des dispositions de l'article L. 221-28  
du Code de la consommation, la vente des produits présentés  
sur cette page n'ouvre pas droit à rétractation.

# À DÉCOUVRIR EN KIOSQUE À PARTIR DU 23 MAI

EXPERT • INDÉPENDANT • SANS PUBLICITÉ

**QUE**  
**CHOISIR**

*pratique*

Numéro 140 • juin 2024 • 7,30 €

## **VOISINAGE** *Stop aux nuisances !*

⊕ Troubles urbains et ruraux ⊕ Servitudes de vue  
⊕ Plantations ⊕ Droits de passage...

**GUIDE D'ACHAT** *Les pompes à chaleur air-eau*