

« Seul, le consommateur est vulnérable »

Prix de l'énergie, rappels de produits, litiges, arnaques en ligne... L'association Force Ouvrière des consommateurs s'engage pour défendre les intérêts des particuliers au bois.

PAULINE SENET

Lors de leur dernière assemblée générale, les membres de l'association Force Ouvrière des consommateurs ont tenu à rappeler leurs trois principaux points de préoccupation actuels.

1 RAPPEL DE PRODUITS

En l'espace de quelques jours, plusieurs produits largement distribués ont été rappelés par les autorités. Suspicion de listeriose dans des fromages du groupe Lactalis, de salmonellose liée à des produits Kinder, champignon parasite dans des pains vendus en supermarché... Et surtout, des pizzas « Fraich'Up » de Buitoni, ayant causé plusieurs cas graves de contaminations à la bactérie *Escherichia coli* chez des enfants. « Ces rappels montrent à quel point les obligations imposées aux industriels sont nécessaires. S'il n'y avait pas des normes et des contrôles, ces anomalies passeraient inaperçues ! », souligne David Rousset, secrétaire général de l'AFOC (Association Force Ouvrière des consommateurs). « L'État doit pouvoir faire appliquer la réglementation, mais malheureusement, les effectifs de la direction départe-



L'association Force Ouvrière des consommateurs de l'Aube assure des permanences tous les après-midi pour conseiller les particuliers.

mentale de la protection des populations ne sont pas suffisants. » Ce manque de moyens a également été dénoncé par l'ONG Foodwatch.

« Ces cas récents sont particulièrement problématiques parce qu'ils ont porté directement atteinte à la santé des consommateurs, mais il ne faut pas oublier qu'il y a des rappels de produits moins connus chaque jour », rappelle David Rousset. La liste des produits concernés est diffusée en temps réel sur le site de l'AFOC.

2 PRIX DES ÉNERGIES

Autre combat de l'association : le pouvoir d'achat, particulièrement affecté par la hausse des prix de l'énergie. En octobre, le gouvernement a annoncé un « bouclier tarifaire » sur les prix du gaz, mais qui ne s'applique pas aux ménages vivant en copropriété et en logement social. Aux côtés d'autres associations, l'AFOC a mené un recours auprès du Premier ministre pour que ces « oubliés » en bénéficient également. Le dispositif - rétroac-

tif - devrait bientôt leur être étendu. L'association demande désormais que la mesure soit « prolongée au-delà du mois de juin », au vu de « la durée probable de la hausse des prix ». « Cette instabilité des prix de l'énergie est la preuve qu'on ne peut pas tout laisser au marché, sinon les consommateurs sont perdants, y compris sur des biens vitaux ! », conclut David Rousset.

3 ATTENTION AUX ARNAQUES EN LIGNE

Ces derniers mois, l'AFOC de

l'Aube est de plus en plus sollicitée par des consommateurs victimes d'escroqueries sur Internet. « Les confinements ont précipité de nombreuses personnes vers le numérique et le commerce en ligne, mais sans les connaissances adaptées », explique Magali Gemble, secrétaire générale de la section départementale. « On constate une forte augmentation des arnaques qui se présentent comme des banques ou les impôts. Il faut que les consommateurs sachent bien que jamais les impôts ne leur demanderont un paiement par SMS ! », insiste-t-elle.

Autre phénomène en pleine expansion : les « marketplace » sur les géants du commerce en ligne.

« Les gens croient acheter chez Amazon, la Frac ou Darty, mais il s'agit en fait d'un site plus obscur. Et si la commande ne correspond pas ou n'arrive jamais, il n'y a aucun interlocuteur et aucun service client ! » En cas de litiges, l'outil en ligne « SOS AFOC » oriente les consommateurs perdus. L'association assure également des permanences tous les après-midi de 13 h à 17 h à la Maison des syndicats, 2, boulevard du 1^{er}-RAMI à Troyes.

Renseignements au 03 25 73 37 61 ou sur aloc10@orange.fr