

BON À SAVOIR

N° 9 | Septembre 2023 | Fr. 6.00 | BONASAVOIR.CH | VOTRE MAGAZINE CONSO

Service
juridique
gratuit

réservé aux abonnés

021 310 18 20



COMPARATIF pages 18-19

Assurances complémentaires pour enfants

Orthodontie et médecines douces: des offres à moins de 25 fr.
Les primes vont du simple au double

PARLEMENT

Qui défend le mieux les intérêts des consommateurs

6

ALIMENTATION

Résidus de pneus dans 12 salades sur les 15 testées

12

ACHATS EN LIGNE

Retours de colis difficiles auprès de Zalando

15

FRAIS BANCAIRES

Des économies sont possibles

26

DOUCHE

Un pommeau écologique et à moins de 3 francs

32



NOS TESTS DU MOIS

- 12 pommeaux de douche
- 12 batteurs électriques



Getty

Service abonnements

CP 150, 1001 Lausanne
021 310 01 37
Fax 021 310 01 39
abo@bonasavoir.ch

Abonnement

1 an (11x/an): 46.50 fr.
2 ans: 88.00 fr.
Vente en kiosque: 6.00 fr.
Offre combinée «Bon à Savoir»,
«Ma Santé» et «Mon Argent»,
internet uniquement: 68 fr./an

Rédacteur en chef

Pierre-Yves Muller (pym)

Rédactrice en chef adjointe

Laura Drompt (ld)

Rédaction

Gilles D'Andrès (gda)
Geneviève Comby (gc)
Kevin Gertsch (kg)
Claire Houriet Rime (chr)
Sébastien Sautebin (seb)

Ont collaboré à ce numéro

Lukas Bertschi
ric Breitinger
Daniel Bütlar
Mirjam Fonti
Yves Genier
Joël Hoffmann
Vanessa Mistric
Anja Scheibert
Andreas Schildknecht
Olivia Schmidely
Dominique Schütz
Gery Schwager
Darrin Vanselow

Mise en pages

Audrey Chevalley
Lúcia Ribeiro Magalhaes (web)
Pascale Toschini Portner

Correction

Christiane Droz

Permanence juridique

021 310 18 20
Tous les jours de 9 h à 13 h
Catherine Amiguet (ca)
Timko Chatagnat (tc)
Silvia Diaz (sd)
Kim Vallon (kv)

Secrétariat et rédaction

Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne
021 310 01 36
Fax 021 310 01 39
bonasavoir.ch
info@bonasavoir.ch
Didier Corthésy
Lionel Gauthey

Publicité

KI Media S.à r.l.
CP 150, 1001 Lausanne
021 310 21 21
CP 75, 8024 Zurich
044 253 83 53
pub@kimedia.ch

Imprimerie

Swissprinters AG,
4800 Zofingen
Imprimé en Suisse, sur du papier
labelisé FSC® (CO 21036)
et emballé dans un film en
polyéthylène non polluant.

Editeur

Editions Plus S.à.r.l.
8032 Zurich

Lectorat

MACH Basic 2023-1
365 000

Tirage contrôlé par notaire:
81 585 ex. (9/2023)

© Reproduction autorisée uniquement avec
l'accord écrit de l'éditeur, tout comme l'utilisation
de nos tests et articles à titre publicitaire.

Editorial

Qui défend les consommatrices et les consommateurs?



Depuis 2019, les Suisse et les Suisses se sont exprimés sur une quarantaine d'objets soumis au vote. Durant ces quatre ans, les élus des deux Conseils du Parlement ont pris, de leur côté, des centaines de décisions qui affectent quotidiennement la vie des consommatrices et des consommateurs. Tous les domaines sont concernés: logement, assurance maladie, prévoyance, îlot de cherté, denrées alimentaires, pesticides, téléphonie...

Désigner les élus que nous enverrons à Berne, pour la prochaine législature, comme nous y sommes conviés le 22 octobre prochain, n'est donc pas un acte anodin.

Ils seront 154 au National et 34 aux Etats à se représenter pour un nouveau mandat dans quelques semaines. Sait-on vraiment qui, parmi ces élus, ont le mieux défendu nos intérêts en matière de consommation? Pour l'évaluer, nous avons analysé les votes les plus significatifs, à nos yeux, dans chacune des deux chambres (*lire en page 6*). Nous en avons retenu 161 pour le Conseil national et 94 pour le Conseil des Etats.

Ce que nous constatons, c'est que cette législature s'est montrée globalement plus propice à défendre les consommateurs que la précédente. Le National a appuyé 100 mesures sur les 161 que nous avons retenues. Un résultat deux fois plus important que lors du même exercice effectué en 2019 par notre rédaction. Mais ce chiffre doit être pris avec des pincettes. Le Conseil des Etats a retoqué plus de la moitié des décisions de la Chambre basse.

Ces quatre années ont été marquées par des crises à répétition et conduit à une inflation qui fragilise de plus en plus de ménages. Les augmentations du coût des énergies, de l'alimentation ou des primes d'assurance maladie ont fait fondre notre pouvoir d'achat. C'est dans ce contexte que nous choisirons, par conviction ou par intérêt, la composition de l'Assemblée fédérale jusqu'en 2027.

Les décisions à prendre, ces prochaines années, pèsent lourd encore sur le budget des familles: qu'elles concernent le financement de nos retraites et de la santé, le marché de l'énergie, le climat ou la transparence sur les prix.

Le pouvoir des consommateurs est grand, à nous de l'utiliser en faisant des choix éclairés.

Pierre-Yves Muller
Rédacteur en chef



18
EN UNE

Assurances complémentaires

Couvrir son enfant pour les frais d'ostéopathie et d'orthodontie



Getty [8]

26

COMPARATIF

Compte courant

Les frais bancaires varient du simple au triple



11
ENQUÊTE

Vapes «jetables»

Des tonnes de déchets polluants pourraient être évités



34

CONSEILS JURIDIQUES

26 Chronique
plaintes.ch

Sommaire

6 Parlement

Qui sont les élus qui défendent les consommateurs

9 Eau du robinet

Les autorités peu réactives face à des polluants omniprésents

11 Cigarettes électroniques

Polluantes et dangereuses, les puff finissent à la poubelle

15 Zalando

Des lecteurs en litige avec le magasin en ligne se défendent

17 Observatoire des prix

Notre caddie-type désormais plus cher chez Migros qu'ailleurs

21 Caisses maladie

Les assureurs ont de confortables excédents de réserves

23 En 10 questions

Mes droits et devoirs au chômage

29 Electricité

Le coût des compteurs intelligents sera dilué dans la facture des usagers

30 Champignons

Astuces et précautions pour la cueillette

37 Protection des données

Notre vie privée mieux préservée avec la nouvelle loi

TESTS

24 Batteurs électriques

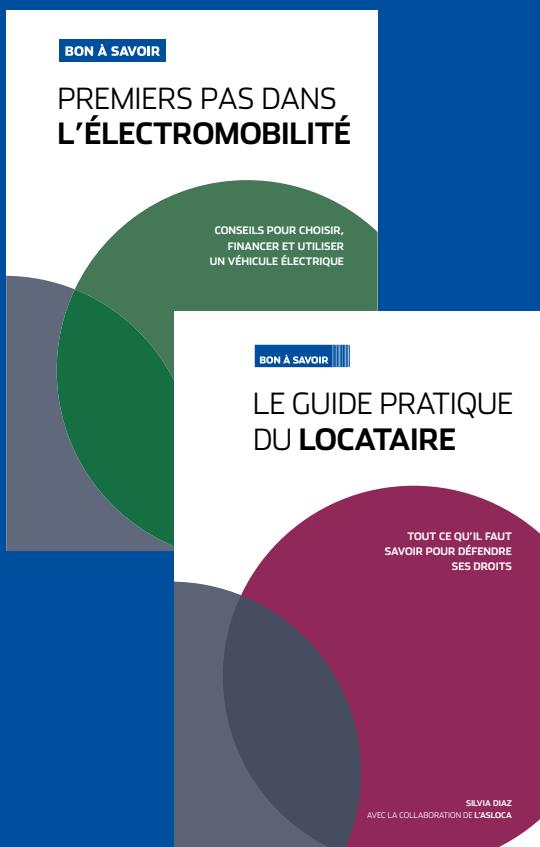
32 Pommeaux de douche

COMPARATIFS

18 Complémentaires enfants

26 Frais bancaires

Nos guides. Simples, clairs et pratiques.



- | | |
|---------------------------------------|-----------|
| ■ Le guide pratique du locataire | 32.50 fr. |
| ■ Premiers pas dans l'électromobilité | 32.50 fr. |
| ■ Le guide des successions | 32.50 fr. |
| ■ Tout comprendre sur les assurances | 37.50 fr. |
| ■ Comment préparer sa retraite | 32.50 fr. |
| ■ Comment déclarer ses impôts | 32.50 fr. |
| ■ Le guide de la PPE et du voisinage | 32.50 fr. |

TVA + frais d'envoi inclus, sous réserve de modification.

- Je ne suis pas abonné(e) à *Bon à Savoir*, chaque guide me coutera 5 fr. de plus.

Adresse de livraison

Nom	Prénom
Rue/N°	Code postal/Ville
N°d'abonné(e) (si existant)	
N° de téléphone	E-mail
Date	Signature

9/23

Coupon à renvoyer à:

Bon à Savoir, Service des commandes
Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne.
Par fax: 021 310 01 39

Commande

021 310 01 37
abo@bonasavoir.ch
bonasavoir.ch/boutique

— Prochain numéro N° 10 | Dès le 4 octobre 2023 —

WOK Le pire de notre test met 30 minutes pour chauffer

SONDAGE Les assurés évaluent la qualité de leur caisse maladie

— Suivez-nous —



Bon à Savoir

Réagissez,
partagez,
commentez,
envoyez-nous
des messages.

@mag_bonasavoir

Nous savons aussi
gazouiller.

@mag_bonasavoir

La vie et
les coulisses
du magazine
en images.

BAS-Magazine

Votre magazine
conso se fait
nomade et vous
accompagne
partout.

— Contactez-nous —

Secrétariat de la rédaction

⌚ 021 310 01 36
8 h à 17 h
✉️ info@bonasavoir.ch
✉️ CP 150, 1001 Lausanne

Service abonnements

⌚ 021 310 01 37
✉️ abo@bonasavoir.ch
✉️ CP 240, 1001 Lausanne



Origine du pain: Migros et Coop opposés à plus de transparence

A partir de 2024, les commerçants devront indiquer sur le pain et les autres produits de boulangerie le pays dans lequel ils ont été produits. Le pain et les produits de boulangerie importés sous forme de pâte et cuits ici ne pourront plus être vendus comme des produits suisses. Rien que l'année dernière, environ 155 000 tonnes de pain, de croissants, de tartes et de gâteaux ont traversé la frontière.

La nouvelle obligation de déclaration offre une meilleure transparence pour le consommateur. Aldi et Lidl approuvent. Migros et Coop, en revanche, se réjouissent. Pour les deux distributeurs la grande majorité du pain provient de Suisse et spécifier l'origine des produits représente «un travail considérable, surtout pour les boulangeries artisanales et les entreprises de restauration». Sauf que l'Association des patrons boulanger-confiseurs n'est pas du tout opposée cette mesure. *db/os*

Getty

RETARDS DE REMBOURSEMENT POUR LES RETRAITÉS AU BÉNÉFICE DE PC

Les 344 000 rentiers AVS ou AI bénéficiant de prestations complémentaires (PC) ont droit au remboursement, jusqu'à un montant plafonné, des frais de maladie et d'invalidité qui ne sont pas couverts par les assurances. Ceci inclut, par exemple, la franchise et la quote-part dues aux caisses-maladie, ainsi que les traitements dentaires simples. Des lecteurs indiquent qu'ils ont dû attendre plusieurs mois avant d'être remboursés. De tels délais exposent à des frais de rappel et des intérêts de retard, lorsqu'on n'a pas les moyens de régler la facture au préalable.

Selon les indications que nous ont fournies les 26 cantons, les délais varient considérablement: St-Gall, Glaris ou le Tessin, par exemple, s'exécutent dans les deux semaines. En Suisse romande, l'attente est beaucoup plus longue: un mois pour Fribourg, six semaines pour Vaud et le Valais, deux mois pour Genève et Berne, trois mois pour Neuchâtel et même quatre mois pour le Jura, qui est le canton plus lent en Suisse. Ce dernier se justifie par le fait qu'il change actuellement son programme informatique. De leur côté, Neuchâtel et Berne pointent du doigt les agences communales AVS.

L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), chargé du contrôle des caisses de compensation cantonales, a promis de prendre contact avec les établissements qui ont des délais de traitement excessivement longs. *anj/seb*

Même paquet, moitié moins de riz

En achetant son riz chez Coop et Migros, il faut rester vigilant et examiner les prix aux 100 g pour ne pas payer trop cher. Les distributeurs vendent cet aliment dans des paquets d'un kilo ou de 500 g qui ont presque la même taille et le même aspect visuel, placés les uns juste à côté des autres dans les rayons. Cela ne poserait pas de problème si les paquets contenant un demi-kilo de riz réparti dans des sachets de cuisson n'étaient beaucoup plus chers aux 100 g que les autres. Un kilo de *Jasmine Rice* de Coop Qualité & Prix coûte ainsi 3.80 fr., alors qu'on paie 3.95 fr. pour à peine 500 g du même riz (7.90 fr./kg). Chez Migros, on paie 6 fr. pour un kilo de basmati *Mister Rice*, et 5.30 fr. pour les 500 g de riz réparti dans les sachets transparents (10.60 fr./kg). Ces derniers n'expliquent pas à eux seuls une telle différence de prix aux 100 g: produire ces emballages coûte au maximum 12 centimes, selon un spécialiste de la question. Coop se justifie en assurant que le riz en sachets est «clairement identifié» comme tel. De son côté, Migros admet le risque de confusion et promet une «adaptation de l'emballage». *anj/gda*



Keystone

HAUSSE DES PRIX CHEZ SALT: QUE FAIRE?

Les prix grimpent chez les opérateurs de téléphonie mobile. Après Sunrise au printemps dernier, Salt annonçait, à la mi-juillet, une hausse à hauteur d'environ 3%, justifiée par l'inflation. Peu de temps après, chaque client était notifié par courriel ou par SMS du montant exact de son augmentation, qui interviendra dès le cycle de facturation de septembre. Plusieurs lecteurs ont contacté *Bon à Savoir* pour faire part de leur indignation et connaître leur marge de manœuvre. Il existe deux types de personnes touchées. Selon notre Service juridique, aucune modification de tarif ne peut être imposée aux clients étant encore dans leur durée contractuelle minimale - généralement de 12 ou 24 mois. Dans ce contexte, il s'agit de notifier à Salt, par écrit ou par téléphone, son refus de payer plus. En revanche, pour les clients dont le contrat se renouvelle de mois en mois, la liberté contractuelle s'applique. Si on ne peut empêcher Salt d'augmenter ses prix, il est possible de résilier son contrat moyennant un préavis de 60 jours. Interpellé, l'opérateur invite, «dans le contexte de leurs droits», celles et ceux qui ne sont pas d'accord avec cette hausse, à contacter son Service clientèle pour évaluer des «options alternatives à leur contrat actuel». *kg/ca*

Qui défend le mieux les consommateurs?

PARLEMENT Loyers abordables, primes maladie modérées, aliments sans polluants... En examinant 255 scrutins issus de la dernière législature, *Bon à Savoir* a analysé le comportement de vote des élus qui se représentent aux prochaines fédérales. Bilan: les intérêts des consommateurs ont encore la vie dure, surtout dans le camp bourgeois. *Gery Schwager / Petar Marjanović / Gilles D'Andrès*

Le 22 octobre, les électeurs décideront qui siégera, pour les quatre années à venir, au Parlement à Berne. Au Conseil national, 154 élus et élues de la dernière législature tenteront de décrocher un nouveau mandat pour représenter le peuple, contre 34 au Conseil des Etats.

Notre magazine a voulu savoir qui s'est, jusqu'ici, préoccupé des consommateurs. Il a donc passé au peigne fin 255 votes de ces candidats et candidates à leur réélection. Les votes analysés portent sur

des sujets primordiaux, tels que les loyers, les primes maladie, les pesticides dans l'eau potable, les rentes de vieillesse, la protection des données ou encore les prix dans l'alimentaire. Parmi ces décisions, 161 ont été prises au Conseil national et 94 au Conseil des Etats.

VOICI LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE NOTRE ENQUÊTE

→ Pour 100 votes sur 161, le Conseil national a tranché dans l'intérêt des consommateurs, soit dans plus de 60% des cas. Au cours de

la législature précédente (2015-2019), il ne l'avait fait que pour 13 des 50 votes alors examinés par *Bon à Savoir*, soit dans 26% des cas. On peut en conclure que le Conseil national est devenu plus favorable aux consommateurs.

→ Ce constat est tempéré par le fait que le Conseil des Etats a torpillé nombre de décisions du Conseil national qui allaient dans le sens des citoyens. La Chambre des cantons n'a tranché en faveur des consommateurs que pour 39 votes sur 94, soit dans 41,5% des cas.

→ Sur les 255 décisions examinées, 74 ont été votées par l'une et l'autre Chambre au cours de la dernière législature. Or, seules 31 de ces lois et interventions diverses ont été tranchées dans le sens des consommateurs, tant par le Conseil national que par le Conseil des Etats. Par exemple, les élus ont choisi d'instaurer des règles plus strictes pour les

intermédiaires d'assurance, en réduisant les commissions et en renforçant les obstacles au démarquage téléphonique. Ils ont aussi interdit aux plateformes de réservation, comme Booking.com, d'imposer des prix minimums aux hôteliers sur leurs propres sites internet.

→ Parmi les candidats à leur réélection au Conseil des Etats, **Carlo Sommaruga (PS/GE)** et **Maya Graf (Verts/BL)** sont ceux qui ont voté le plus souvent en faveur des consommateurs, avec 81 scrutins sur 94 qui défendent leurs intérêts. Au Conseil national, c'est **Ursula Schneider-Schüttel (PS/FR)** qui arrive en tête: sur 161 votes, on en dénombre 149. «Les consommateurs sont en position de faiblesse quant à l'information sur la qualité et le prix des produits», commente la socialiste fribourgeoise auprès de *Bon à Savoir*.

Lire la suite en page 8 ➔

Votes des élus de cantons romands qui se représentent

● Nombre de votes favorables aux consommateurs.

● Nombre de votes défavorables aux consommateurs.

● N'a pas participé, était excusé ou s'est abstenu de voter.

CONSEIL NATIONAL

	148	11	2	148	8	5	139	9	13	139	11	11	138	19	4	136	11	14	134	17	10	102	54	5	54	90
	Bendahan Samuel PS	Crottaz Brigitte PS	Maillard Pierre-Yves PS	Michaud Sophie Verts	Porchet Léonore Verts	Nordmann Roger PS	Python Valentine Verts	Pointet François Vert'libéraux	de Quattro Jacqueline PLR																	
	143	10	8	142	14	5	139	11	11	137	14	10	137	10	14	134	17	10	127	16	18	97	4			
	Wasserfallen Flavia PS	Baumann Kilian Verts	Aebischer Matthias PS	Funiciello Tamara PS	Masshardt Nadine PS	Trede Aline Verts																				
	149	10	2	145	10	6	135	12	14	93	57	11	85	61	15	45	113	3	140	15	6	138	1			
	Schneider Schüttel Ursula PS	Piller Carrard Valérie PS	Andrey Gerhard Verts	Roth Pasquier Marie-France Centre	Bulliard-Marbach Christine Centre	Page Pierre-André UDC		Fivaz Fabien Verts	Hurni Baptiste PS																	
	144	10	7	142	11	8	142	13	6	140	19	2	138	15	8	113	41	7	77	68	16	44	102	15	37	
	Dandrès Christian PS	Fehlmann Rielle Laurence PS	Walder Nicolas Verts	Klopfenstein Broggini Delphine Verts	Pasquier-Eichenberger Isabelle Verts	Matter Michel Vert'libéraux	Maitre Vincent Centre																			

Pour ce décompte, *Bon à Savoir* a retenu 161 objets pertinents pour les consommateurs et soumis au vote des conseillers nationaux durant la dernière législature.

BONUS WEB

Retrouvez la liste complète des objets sur bonasavoir.ch

consommateurs?

LES PREMIERS CONSEILLERS NATIONAUX AU CLASSEMENT



149	10	2	148	10	3	148	11	2	148	8	5	148	9	4
-----	----	---	-----	----	---	-----	----	---	-----	---	---	-----	---	---

Ursula Schneider
Schüttel
PS/FR

Mustafa Atici
PS/BS

Samuel Bendahan
PS/VD

Brigitte Crottaz
PS/VD

Bruno Storni
PS/TI

LES PREMIERS CONSEILLERS AUX ÉTATS AU CLASSEMENT



81	11	2	81	8	5	79	14	1	77	6	11	74	8	12	74	7	13
----	----	---	----	---	---	----	----	---	----	---	----	----	---	----	----	---	----

Maya Graf
Verts/BL

Carlo Sommaruga
PS/GE

Mathias Zopfi
Verts/GL

Lisa Mazzzone
Verts/GE

Eva Herzog
PS/BS

Céline Vara
Verts/NE

LES DERNIERS CONSEILLERS NATIONAUX AU CLASSEMENT



26	126	9	27	107	27	29	109	23	29	126	6	31	128	2	31	114	16
----	-----	---	----	-----	----	----	-----	----	----	-----	---	----	-----	---	----	-----	----

Thomas de Courten
UDC/BL

Roland Rino Büchel
UDC/SG

Michaël Buffat
UDC/VD

Gregor Rutz
UDC/ZH

Erich Hess
UDC/BE

Nadja Umbricht
Pieren
UDC/BE

LES DERNIERS CONSEILLERS AUX ÉTATS AU CLASSEMENT



15	74	5	15	57	22	16	68	10	17	64	13	18	64	12
----	----	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Philippe Bauer
PLR/NE

Martin Schmid
PLR/GR

Damian Müller
PLR/LU

Jakob Stark
UDC/TG

Thierry Burkart
PLR/AG

17	53	93	15	45	96	20	44	106	11	29	109	23	138	19	4	85	69	7	79	74	8	61	86	14	51	97	13	39	111	11
----	----	----	----	----	----	----	----	-----	----	----	-----	----	-----	----	---	----	----	---	----	----	---	----	----	----	----	----	----	----	-----	----

6	18	86	49	26	77	75	9	64	67	30	63	39	59	43	102	16	38	116	7	33	118	10	31	128	2	31	114	16
---	----	----	----	----	----	----	---	----	----	----	----	----	----	----	-----	----	----	-----	---	----	-----	----	----	-----	---	----	-----	----

1	12	130	13	18	45	105	11	de la Reussille Denis	Cottier Damien	Grossen Jürg	Siegenthaler Heinz	Hess Lorenz	Bertschy Kathrin	Gafner Andreas	Guggisberg Lars	Wasserfallen Christian	Hess Erich	Umbrecht Pieren Nadja
---	----	-----	----	----	----	-----	----	-----------------------	----------------	--------------	--------------------	-------------	------------------	----------------	-----------------	------------------------	------------	-----------------------

7	101	23	115	7	39	Fridetz Pierre-Alain	Gapany Johanna	Vara Céline	Bauer Philippe	40	39	15
---	-----	----	-----	---	----	----------------------	----------------	-------------	----------------	----	----	----

CONSEIL DES ÉTATS



21	67	6
----	----	---

Salzmann Werner
UDC



81	8	5
----	---	---

Sommaruga Carlo
PS



77	6	11
----	---	----

Mazzone Lisa
Verts



33	41	20
----	----	----

Gapany Johanna
PLR



74	7	13
----	---	----

Vara Céline
Verts



15	74	5
----	----	---

Bauer Philippe
PLR

Pour ce décompte, Bon à Savoir a retenu 94 objets pertinents pour les consommateurs et soumis au vote des conseillers aux Etats durant la dernière législature.

► Suite de la page 6

Savoir. «Les personnes disposant d'un petit budget doivent pouvoir compter sur des offres équitables. D'où mon engagement pour plus de transparence et une meilleure protection des consommateurs.»

→ De manière générale, dans les deux Chambres, les représentants du PS et des Verts occupent les premières places de notre classement des parlementaires qui se mobilisent pour défendre les consommateurs. Les premiers élus qui n'appartiennent pas à ces partis pointent la 8^e place au Conseil des Etats – avec Heidi Z'graggen (Centre/UR) – et à la 56^e place au Conseil national – avec la présidente du parti évangélique Lilian Studer (PEV/AG).

→ Dans le milieu du classement au Conseil des Etats, on trouve avant tout des politiciens du parti du Centre. Au Conseil

national, on dénombre également tous les représentants des Vert/libéraux. Dans les deux Chambres, force est de constater que ce sont les élus de l'UDC et du PLR qui ont le moins souvent voté en faveur des consommateurs.

→ Le dernier parlementaire de notre classement au Conseil national est **Thomas de Courten (UDC/BL)**, qui ne s'est exprimé en faveur des consommateurs que pour 26 sur 161 décisions. Au Conseil des Etats, les lanternes rouges sont **Philippe Bauer (PLR/NE)** et **Martin Schmid (PLR/GR)**. Tous deux n'ont voté que 15 fois sur 94 dans le sens des consommateurs. Le Neuchâtelois est pourtant d'avis qu'il n'a jamais voté à leur encontre, assurant qu'il s'efforce de suivre sa propre conception du bien commun et de l'intérêt général – qui ne concorde pas avec celle

de *Bon à Savoir*. Même son de cloche pour d'autres élus arrivés en queue de peloton. Erich Hess (UDC/BE) et Christian Wasserfallen (PLR/BE) martèlent que plus de règles entraînent en général des hausses de prix. Le président du PLR Thierry Burkart défend aussi mordicus les recettes libérales: avec moins d'impôts, moins de bureaucratie et plus dans le porte-monnaie, son parti s'engage pour le consommateur et citoyen responsable.

Pour son dépouillage et ses observations, *Bon à Savoir* a tenu compte de votes concernant de nouvelles lois, mais aussi d'autres interventions importantes pour les consommateurs. Les objets proviennent de tous les camps politiques, partis bourgeois inclus. On peut citer, en exemple, la proposition du conseiller aux Etats Da-

mian Müller (PLR/LU) de mieux soutenir les parents d'enfants gravement malades qui travaillent ou, pour le Centre, la demande de son président Gerhard Pfister de protéger les garagistes suisses contre les contrats captifs des constructeurs automobiles internationaux, un phénomène qui porte atteinte à la concurrence.

Pour consulter la liste des 255 votes retenus par *Bon à Savoir*, rendez-vous sur bonasavoir.ch. Vous trouverez aussi les classements complets par canton, tant pour le Conseil national que pour le Conseil des Etats, des parlementaires qui se mobilisent pour la défense des intérêts des consommateurs. Et en complément à cet article, retrouvez en page 22 de cette édition un classement des conseillers nationaux par rapport à 11 sujets économiques et fiscaux qui concernent directement les consommateurs.

Publicité



neho
L'expert de la vente immobilière

Vendez mieux,
économisez
25'000 CHF*.

FR	026 588 08 00
GE	022 518 82 82
NE	032 580 04 00
VS	027 588 09 90
VD	021 588 14 14
JU	032 580 04 00



Estimez gratuitement votre
bien sur neho.ch

* en moyenne

Eau potable contaminée: les communes peu réactives

POLLUANTS Nous avons analysé l'eau potable de foyers partout en Suisse. Nos résultats révèlent la présence de substances nocives appelées PFAS dans un échantillon sur deux. Les autorités locales, pourtant, ont tendance à minimiser et la Confédération réagit timidement.

Lukas Bertschi / gc

Plus de 1500 lecteurs de Bon à Savoir et de nos confrères alémaniques de K-Tipp ont fait analyser l'eau de leur robinet. L'opération visait à détecter la présence de PFAS, des substances chimiques nocives. Après une première photographie de la situation (lire «Polluants dans l'eau du robinet: un foyer sur deux concerné en Suisse» sur bonasavoir.ch), nos résultats définitifs montrent que, sur 1547 échantillons provenant des tous les cantons suisses, 774 étaient contaminés. L'eau potable d'un foyer sur deux contient ce type de polluants.

Rappelons que les PFAS ou alkyles perfluorées et polyfluorées, sont utilisées dans l'industrie, notamment pour la production de poêles en teflon, de textiles et de cosmétiques. Souvent toxiques, ils ne se dégradent guère dans l'environnement et se retrouvent disséminés un peu partout.

Le laboratoire que nous avons mandaté a détecté de l'acide perfluoroctanoïque (PFOA) dans environ 400 échantillons d'eau et de l'acide perfluoroctanosulfonique (PFOS) dans 470 échantillons. Certains étaient contaminés par ces deux substances qui sont suspectées de provoquer le cancer et de nuire au fœtus, selon l'Institut allemand d'évaluation des risques.



VALEUR LIMITE Selon la loi suisse, un litre d'eau peut contenir 75, voire 125 fois plus de polluants qu'aux USA.

Dans 36 échantillons d'eau potable, la valeur-limite de 4 nanogrammes par litre d'eau était dépassée pour les PFOA. C'est le seuil maximal fixé par l'Agence de protection de l'environnement des Etats-Unis. Pour les PFOS, cette valeur-limite a été dépassée dans 109 cas.

Selon nos analyses, les résultats s'avèrent moins bons en Suisse alémanique. Parmi les échantillons romands, un sortait du lot avec des valeurs problématiques, à Payerne. Mais la présence de PFAS a été décelée dans de nombreuses localités.

L'eau potable d'un foyer sur deux en Suisse contient des PFAS.

que les valeurs-limites suisses sont respectées.

Seulement voilà: selon la loi suisse, un litre d'eau peut contenir 300 nanogrammes de PFOS. C'est 75 fois plus que la valeur recommandée par l'Agence américaine de protection de l'environnement. Pour le PFOA, la valeur maximale suisse (500 nanogrammes) est même 125 fois plus élevée.

VERS UNE INTERDICTION DES PFAS?

Ces valeurs-limites pour l'eau potable sont en cours de révision, selon l'Office fédéral de la sécurité alimentaire. L'Office promet d'examiner aussi les valeurs maximales pour les denrées alimentaires. Il peut toutefois s'écouler de nombreuses années encore, avant que d'éventuelles nouvelles lois entrent en vigueur.

De son côté, l'Agence européenne des produits chimiques ECHA est en train d'examiner, à la demande de plusieurs pays de l'UE, une interdiction étendue de tous les PFAS. Ces substances ne pourraient plus être utilisées, excepté dans le cas où elles seraient «indispensables» pour l'industrie.

Aux Etats-Unis, de nombreux citoyens sont mieux protégés qu'en Europe: plusieurs Etats ont décidé de réglementer strictement les PFAS. Le Minnesota est celui qui va le plus loin. Les premières interdictions devraient tomber dès 2025. A partir de 2032, les PFAS ne pourront plus être utilisés qu'à titre exceptionnel, par exemple pour la fabrication de vêtements de travail résistants, utilisés par les pompiers ou les techniciens de laboratoire.

«Des lois plus strictes sont nécessaires pour empêcher une nouvelle propagation des PFAS», estime l'Association suisse pour l'eau, le gaz et la chaleur, qui regroupe notamment les acteurs des réseaux d'eau potable. Elle considère également que ces substances devraient «éliminées le plus rapidement possible des circuits économiques».

Des problèmes avec votre chauffage au sol? Une analyse vous apporte de la clarté.



Les chauffages au sol vieux de plus de 30 ans doivent faire l'objet d'une analyse. En effet, nombreuses sont les anciennes conduites de chauffage au sol qui sont fabriquées à partir de plastique. Elles se fragilisent et s'enrassent avec le temps. Si vous ne réagissez pas à temps, les conséquences peuvent être coûteuses. Voilà pourquoi il est fortement conseillé de réaliser une analyse préventive.

RÉSERVER UNE ANALYSE PRÉVENTIVE

L'analyse d'état est réalisée sur place par un spécialiste de Naef GROUP. Les coûts s'élèvent à CHF 380.- (TVA comprise). L'analyse comprend un relevé de l'état actuel selon les directives en vigueur et des conseils sur les mesures à prendre.

- Oui, je souhaite en apprendre davantage. Contactez-moi sans engagement.

Nom

Prénom

Rue

NPA, lieu

Année de construction du bien

Téléphone

E-mail

Date

Signature

Bon à Savoir, 2023



Veuillez renvoyer le talon ou appeler

Naef GROUP

Route de l'Industrie 15, 1860 Aigle

Tél.: +41 24 466 15 90

Adresse e-mail: info@naef-group.com

www.chauffageausol.ch



LES CONDUITES SE FRAGILISENT

Les chauffages au sol garantissent confort et gain de place. Néanmoins, la distribution de chaleur invisible prend de l'âge. Elles se fragilisent et s'enrassent, les deux causes principales de la perte d'efficacité des systèmes de chauffage au sol. Si les problèmes ne sont pas identifiés à temps, les dommages sont la plupart du temps irréparables. Ces problèmes touchent plus particulièrement les systèmes installés entre 1970 et 1990, car, à l'époque, les conduites étaient généralement fabriquées en matière plastique simple. Ces dernières se fragilisent avec le temps.

DES SOLS FROIDS. QUE FAIRE?

Lorsque votre chauffage au sol ne vous fournit plus les performances souhaitées, que certaines pièces restent froides et que la régulation ne fonctionne pas correctement, il est préférable de faire intervenir un spécialiste. Ce dernier devra inspecter l'installation sur place dans les moindres détails.

DE LA CLARTÉ GRÂCE À L'ANALYSE

Il est impératif d'analyser l'ensemble des composants et d'évaluer les résultats sur la base de valeurs indicatives normalisées de la SICC. Ce n'est qu'après une analyse complète que vous connaîtrez clairement l'état réel de votre chauffage au sol. Une telle analyse peut déjà être effectuée pour quelques centaines de francs et permet de déterminer formellement la faisabilité d'un assainissement.

COUCHE PROTECTRICE

La version originale pour l'assainissement des conduites par l'intérieur à l'aide d'un revêtement intérieur a été commercialisée en 1999 par Naef GROUP. Elle permet d'assainir les chauffages au sol existants sans travaux de chantier. Le revêtement intérieur sert ici d'enveloppe protectrice pour éviter toute fragilisation supplémentaire.

ASSAINIR AU LIEU DE RINCER

Depuis quelques années, divers prestataires proposent également des rinçages ou encore des procédés de nettoyage. Il est important de savoir que ces alternatives ne permettent pas de résoudre le véritable problème, à savoir la fragilisation du matériau de la conduite. En revanche, le HAT-System permet d'assainir réellement le chauffage au sol.



Scannez le QR-Code et demandez un entretien conseil sans engagement.

10 ANS DE GARANTIE

Le HAT-System est le seul procédé d'assainissement des conduites par l'intérieur garantissant l'étanchéité à l'oxygène conformément à la norme DIN 4726 des conduites en plastique équipant les chauffages au sol. Il arrête ainsi le vieillissement. De cette manière, le prolongement de la durée de vie des conduites est garanti. En parallèle, tous les autres composants essentiels du chauffage au sol sont entretenus ou remplacés. La désidérabilité de la version originale est mise en valeur par une garantie de 10 ans.

Des tonnes de déchets toxiques finissent chaque année dans les poubelles

PUFFS Les ventes de ces e-cigarettes jetables explosent depuis 2020. Problème: leur recyclage est quasi inexistant. Elles doivent être ramenées au point de vente. *Laura Drompt*

Une fois qu'on sait les reconnaître, on les voit partout, ces «puffs», «vapes» ou cigarettes électroniques «jetables». Elles coûtent 10 fr. en moyenne (de 5 à 35 fr. selon la capacité) et permettent d'aspirer plusieurs centaines de bouffées parfumées, parfois chargées en nicotine.

Ces gadgets ont débarqué en 2020 en Europe et ciblent les moins de 25 ans, avec leur air de stabilo coloré et des arômes *fraise banana ice*, *coco-nut melon* ou autres *energy drink*. Il s'agit d'un enjeu sanitaire majeur aux yeux de l'Association suisse pour la prévention du tabagisme: les ventes croissent de manière exponentielle, la réglementation manque et un jeune sur huit en consomme.

Les puffs posent aussi un problème environnemental. En Suisse, seule une infime minorité est récoltée pour être recyclée. Pas étonnant pour un produit de si peu de valeur, conçu pour être jetable.

«JETABLES»... MAIS PAS VRAIMENT

Le consommateur est censé s'en débarrasser une fois la batterie et le liquide épuisés, parfois après une journée d'utilisation à peine.

La règle de base est de les ramener à un point de vente, où elles

entreront dans la chaîne de recyclage des appareils électroniques. La reprise est obligatoire et, si un commerçant ne les accepte pas, il est en infraction.

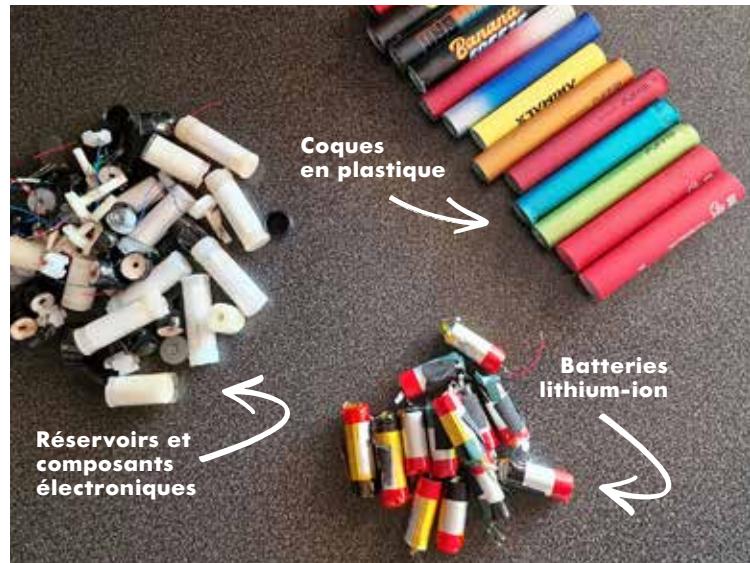
Encore faut-il que la personne derrière le comptoir le sache. Contrairement aux grandes chaînes de kiosques, les petits points de vente sont moins sensibilisés, et le contrôle incombe aux autorités étatiques.

Jamais ces cigarettes jetables ne doivent finir à la poubelle. A éviter aussi: les bacs de récupération de piles ordinaires. Car les puffs contiennent des circuits imprimés, en plus de leur batterie.

A Genève, les Services de voirie observent que bien des vapes finissent dans les poubelles publiques. Pire: elles sont parfois jetées dans la nature. L'Association pour la Sauvegarde du Léman constate que ces déchets se sont multipliés au bord du lac. La contribution anticipée de recyclage (CAR) de 15 à 20 centimes par vape ne suffit donc pas à sensibiliser massivement sur les dégâts environnementaux.

AUCUNE DONNÉE FIABLE

«Nous voyons très peu de ces produits dans nos canaux. Nous



CONTENU Un lecteur bricoleur a décortiqué ses vapes jetables pour Bon à Savoir.

Bon à Savoir

ne pouvons pas prouver qu'elles finissent à la poubelle, mais nous le supposons», explique Sabrina Björn, directrice générale de la Fondation SENS eRecycling. Sur son site internet, elle indique que 10 millions de puffs ont été importés en 2022 et que l'objectif de collecte est de 50%. Un taux déjà loin d'être atteint et qui représenterait 5 millions de puffs éliminées de manière incorrecte.

Les commerçants ont l'obligation d'assurer une solution respectueuse de l'environnement, selon l'Ordonnance sur l'élimination des appareils électroniques (OREA). L'Office fédéral de l'environnement (OFEV) ne sait pas quelle est la part de puffs recyclées, mais les services compétents admettent tous qu'elle doit être extrêmement basse. «Quelques tonnes d'e-cigarettes sont jetées par erreur dans les ordures ménagères», chaque année, selon des estimations de l'Office.

Le conseiller national Nicklaus-Samuel Gugger (PEV/ZH) a interpellé le Conseil fédéral pour «réglementer les déchets toxiques générés par les cigarettes électroniques», l'an dernier. Le Gouvernement a répondu «ne pas avoir connaissance d'une mauvaise éli-

mination de ces appareils, mais observer la situation de près», affirmant qu'il «pourrait proposer des mesures adéquates si les cigarettes électroniques font l'objet d'une élimination non appropriée».

L'OFEV, plusieurs voiries et les spécialistes de la gestion des déchets contactés par Bon à Savoir affirment pourtant que la situation actuelle n'est pas satisfaisante.

EN BOUT DE CHAÎNE

La problématique des objets électriques jetés aux ordures ne s'arrête pas aux vapes jetables. A La Chaux-de-Fonds, l'usine d'incinération Vadec fait partie des acteurs en bout de chaîne pour l'Arc jurassien. Christine Sautenet, directrice Clients et Partenariats, mentionne les jouets ou objets du quotidien possédant des batteries au lithium, qui se retrouvent à la poubelle ou sont broyés dans les encombrants. «Le risque d'incendie est réel», alerte-t-elle.

Des métaux rares sont perdus lors de l'incinération et les polluants se trouvent en augmentation dans les déchets finaux. Christine Sautenet appelle à retourner ces objets aux vendeurs pour enrayer le problème. Quitte à les rappeler à leur devoir de repreneurs au besoin.

Déchets spéciaux

Une taxe prélevée sur chaque vente

Les batteries au lithium présentent des risques d'incendie et d'explosion si on ne les récupère pas dans de bonnes conditions. Aluminium, lithium, cobalt, nickel, métaux lourds, composants électroniques, circuits imprimés doivent être récupérés.

Sur chaque vente de vape (environ 10 fr.) en Suisse, deux taxes sont prélevées:

- 15 à 20 centimes de contribution anticipée de recyclage (CAR)
- 5 centimes de taxe d'élimination anticipée (TEA) sur la batterie.

Des résidus de pneus dans l'assiette

SALADES La majorité des produits testés par *Bon à Savoir* contenaient des résidus d'abrasion des pneus de voiture. Trois d'entre eux, en provenance d'Italie, étaient particulièrement contaminés. *Andreas Schildknecht / kg*

Les pneus contiennent de nombreux composés chimiques qui leur permettent de résister aux variations de températures ou à l'humidité. Problème: leur usure produit, chaque année, plus de 13 000 tonnes de résidus, selon un rapport du Conseil fédéral paru au mois d'août 2023. Ces particules se répandent dans les champs au gré du vent et de la pluie. En 2022, des études menées par l'Université de Vienne ont démontré que les plantes pouvaient absorber des produits chimiques issus des microplastiques via leur système racinaire (*lire «Les plantes stockent les résidus de microplastiques»*). Nos salades sont-elles contaminées? Pour le déterminer, *Bon à Savoir* a fait tester, en laboratoire, 15 produits achetés dans la grande distribution.

Résultat: 12 salades contenaient des résidus de poussière de caoutchouc. Les quantités les plus importantes ont été trouvées dans la laitue, la roquette et les épinards mini en provenance d'Italie. Les valeurs maximales mesurées se situait entre 59 et 104 nanogrammes de résidus chimiques par gramme (ng/g) de salade. Neuf autres produits cultivés en Suisse, en Italie et en Espagne étaient aussi touchés. Les quantités étaient toutefois nettement plus faibles, oscillant entre 0,1 et 45 ng/g. Notons encore que trois salades ne contenaient strictement aucun résidu de produits chimiques.

Directeur de la plateforme Plastique dans l'environnement et société à l'Université de Vienne, en Autriche, Thilo Hofmann se dit surpris par les résultats. «Je ne me

serais pas douté» de la présence de ces substances dans des salades de supermarchés, explique-t-il.

IMPACT INCONNU SUR LA SANTÉ

Aucune étude n'a été menée sur les effets à long terme pour la santé de l'ingestion de telles substances. Presque tous les composés chimiques trouvés dans les salades sont toutefois consi-

Lire la suite en page 14 ➔



Getty [2]

CONTAMINATION Les produits chimiques présents dans les pneus pénètrent dans les

15 salades

MARQUE	DÉSIGNATION	PRIX AUX 100 G OU À LA PIÈCE	PROVENANCE	SOMME DES RÉSIDUS EN NG/G ¹
Lidl Ambruosi & Viscardi	Endives Lavata	1.99 fr.	Italie	-
Coop Naturaplan	Doucette	4 fr.	Suisse	-
Lidl Mimaflor	Salade Iceberg	1.29 fr.	Espagne	-
Coop Prix Garantie	Salade Iceberg	1 fr.	Espagne	0,1
Aldi Marché	Endives Lavata	1.99 fr.	Italie	0,3
Migros Bio	Laitue romaine mini	1.60 fr.	Espagne	0,4
Coop Qualité & Prix	Salade Baby	1.10 fr.	Espagne	0,8
Migros Fresca	Chicorée	0.40 fr.	Suisse	0,9
Migros Fresca	Doucette	3.50 fr.	Suisse	1,5
Aldi Bio Natura	Salade Iceberg	1.29 fr.	Espagne	3,3
Lidl Bio Organic	Doucette	3.20 fr.	Suisse	42,4
Aldi Marché	Laitue pommée	1.99 fr.	Suisse	45,9
Denner	Laitue pommée	1.30 fr.	Italie	58,8
Coop Naturaplan	Roquette	1.80 fr.	Italie	77,8
Migros Demeter	Epinards mini	2.40 fr.	Italie	103,5

Classement selon la somme totale des résidus.

¹ Au total, 17 substances chimiques utilisées dans la production de pneus ont été mesurées (*lire «Les critères du test»*). Les valeurs maximales ont été additionnées à partir de trois mesures par salade. Tous les totaux sont exprimés en nanogrammes par gramme (ng/g) de matière sèche.

Test réalisé en partenariat avec K-Tipp.



salades par la racine.

En détail

Les critères du test

Des chercheurs spécialisés de l'Université de Vienne ont analysé, pour *Bon à Savoir*, 15 salades vendues en grands magasins. Le but: rechercher la présence de 17 produits chimiques généralement issus de l'abrasion des pneus. Chaque salade a été testée plusieurs fois. Le laboratoire a trouvé des résidus des neuf substances suivantes:

DPG (1,3-Diphénylguanidine)

Elle est utilisée dans la fabrication des pneus comme accélérateur de la vulcanisation. Cette opération consiste à traiter le caoutchouc naturel afin d'en améliorer ses propriétés mécaniques et de le rendre résistant aux variations de température. Selon l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), cette matière est soupçonnée de nuire à la fertilité humaine. La base de données *Rigoletto* de l'Office fédéral allemand de l'environnement la classe en outre comme forte-ment polluante pour l'eau.

IPPD (N-isopropyl-N-phénylenediamine)

Ce composé protège le caoutchouc noir contre le vieillissement. Classé très毒ique pour la vie

aquatique par l'ECHA, il peut provoquer des allergies chez l'être humain.

Benzothiazole

Selon l'ECHA, ce produit chimique toxique, utilisé dans l'industrie du caoutchouc, peut entraîner des lésions dans des organes, tels que le foie, en cas d'exposition prolongée.

2-MBT (2-Mercaptobenzothiazole)

Servant également d'accélérateur de vulcanisation lors de la fabrication des pneus, ce produit est classé comme «probablement cancérogène» par le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC). D'après l'ECHA, il est toxique pour les organismes aquatiques et peut également provoquer des allergies cutanées.

HMMP (hexaméthoxyméthylmélamine)

Utilisé pour renforcer les pneus, ce composé est soupçonné de nuire aux poissons, selon Cassandra Johannessen, chercheuse à l'Université Concordia de Montréal, au Canada.

CPPD (N-phényl-N-cyclohexyl-p-phénylenediamine)

Cette substance chimique ralentit le vieillissement du caoutchouc. Toxique pour les organismes aquatiques avec des effets persistants selon l'ECHA, elle peut, en outre, provoquer des allergies cutanées.

NCBA (N-cyclohexyl-2-benzothiazolamine)

Ce composé se trouve presque exclusivement dans le caoutchouc vulcanisé. Selon la base de données Pubchem des Instituts américains de la santé, il peut entraîner une irritation des voies respiratoires et de la peau.

2-hydroxybenzothiazole

Cette substance est nocive en cas de contact avec la peau ou d'ingestion, d'après l'ECHA.

5-méthyl-1H-benzotriazole

Utilisé dans la production du caoutchouc, il s'agit d'un polluant aquatique, selon la base de données *Rigoletto* de l'Office fédéral allemand de l'environnement.

► Suite de la page 12

dérés comme des polluants et des allergènes. Certains d'entre eux sont également soupçonnés d'augmenter le risque de cancer ou de nuire à la fertilité (*lire «Les critères du test»*).

La poussière de caoutchouc n'est pas un cas unique. D'autres microplastiques issus du polyéthylène, du PET et du polystyrène se retrouvent également en grande quantité dans les champs. L'an passé, *Bon à Savoir* avait prélevé dix échantillons de terre partout en Suisse. Tous étaient contaminés par des microplastiques. En Thurgovie, le laboratoire avait même trouvé plus de 100 000 particules de plastiques dans un seul kilo de terre (*lire «Des microplastiques polluent les champs suisses» sur [bonasavoir.ch](#)*).

LES DISTRIBUTEURS SE FONT DISCRETS

Bon à Savoir a demandé aux grands distributeurs s'ils font attention à la localisation des champs – particu-

lièrement à proximité des routes fréquentées – lorsqu'ils achètent des produits frais. Aldi répond se conformer aux dispositions légales pour l'approvisionnement en légumes. Lidl explique laconiquement que plusieurs critères sont pris en compte, tandis que Denner assure que la proximité des routes, des zones industrielles ou des zones résidentielles ne joue aucun rôle sur les légumes. Migros et Coop affirment, quant à eux, qu'il n'existe pas encore de valeurs limites légales pour les polluants mesurés par *Bon à Savoir*. L'emplacement des cultures de salades n'est pas contrôlé. Notons encore que le Conseil fédéral prend le sujet au sérieux. Dans son récent rapport, il a défini plusieurs champs d'action pour réduire les résidus d'abrasion des pneus et en favoriser le captage.

Publicité



Zoom

Les plantes stockent les résidus de microplastiques

L'an passé, une étude de l'Université de Vienne a montré comment les produits chimiques issus de l'usure des pneus pouvaient se retrouver dans les parties comestibles des plantes. Les scientifiques ont acheté des boutures de salades dans une jardinerie. La terre a été totalement enlevée et les jeunes pousses ont été cultivées dans des bocaux contenant une solution nutritive. Les chercheurs ont nourri une partie des salades avec cinq composés typiques issus de l'abrasion du caoutchouc. Résultat après 14 jours: ces salades avaient absorbé les produits chimiques par la racine. Elles les avaient ensuite transportés et stockés dans les feuilles comestibles.

La recherche a en outre révélé que de nouvelles substances, potentiellement toxiques pour les poissons, se formaient dans les feuilles lorsque, au moins, cinq produits chimiques se rencontraient. L'impact de ces nouvelles substances sur la santé des êtres humains n'a pas encore été évalué. Selon les spécialistes, il existe un risque que les valeurs limites légales soient trop basses, les autorités se basant uniquement sur la quantité des substances de base.

Publicité

RELAX

avec ton argent

L'app Yuh est gratuite.
Avec elle, tu paies,
épargnes et investis
sans soucis.

QR code

Télécharge l'app

yuh
Ton app.
Ton argent.

Leurs achats Zalando ont viré au cauchemar

TÉMOIGNAGES

Des lecteurs font part de litiges avec l'entreprise: colis en retour refusés, destruction des articles, sommations de payer injustifiées. Dans plusieurs cas, l'entreprise est en tort, constate notre Service juridique.

Olivia Schmidely

Le site de mode en ligne Zalando propose, en temps normal, un retour gratuit de la marchandise sous 30 jours. Plusieurs cas litigieux sont remontés auprès de *Bon à Savoir*: certains articles retournés ont été détruits par l'entreprise, rendant difficile la contestation de la facture. D'autres ont été facturés à double, sans remboursement possible. Résultat: des clients menacés de poursuites pour des sommes ubuesques. Selon notre Service juridique, c'est bien l'entreprise qui est en tort.

MARCHANDISE RETOURNÉE, DÉTRUITE ET FACTURÉE MALGRÉ TOUT

En janvier dernier, notre lectrice Laurence F. commande des vêtements sur Zalando. Après un bref essayage, elle conserve - et paie - une partie de la commande et renvoie le reste. Lorsque Zalando la somme de payer un des articles



Keystone

RETOURS *Après l'intervention de Bon à Savoir, Zalando a fait un geste auprès des clients concernés.*

renvoyés, Laurence F. pense à une erreur. Mais le Service clients maintient la facture. On lui précise que l'article renvoyé présentait des «signes d'usages» et qu'elle a été prévenue par courriel. Ce qu'elle conteste. Elle demande à constater l'usure par elle-même. La réponse de Zalando a de quoi surprendre: l'article a été tout bonnement détruit!

Les rappels de paiements pleuvent, les interlocuteurs au téléphone se succèdent et Zalando va jusqu'à confier le dossier à une société de recouvrement qui la menace de poursuites. Cela malgré un droit de retour établi dans les conditions générales de Zalando, à condition de n'avoir «porté la marchandise que pour l'essayage, comme dans un magasin» et de «la renvoyer entière et intacte». Des règles que notre lectrice a suivies.

Dans ce cas, analyse notre Service juridique, en indiquant avoir détruit l'article, l'entreprise admet avoir accepté le retour. Il revient au vendeur de prouver que les articles ont été endommagés et non l'inverse.

Jusqu'à récemment, Laurence F. continuait de recevoir des courriers de relance, sans y donner suite. L'affaire a pris une nouvelle tournure après l'intervention de *Bon à Savoir*: notre lectrice a reçu des excuses, un code promotionnel et l'annulation de toutes les démarches de recouvrement.

DÉLUGE DE RAPPELS

Laurence F. est malheureusement loin d'être la seule à subir ces mésaventures: un autre lecteur, Thierry V., a aussi reçu de nombreux rappels depuis août 2022 concernant des articles renvoyés ou payés. Zalando lui devait également un rembourse-

ment pour un article payé à double. Malgré les preuves envoyées, il n'a eu de cesse de recevoir ce qu'il estime être des intimidations de la part de Lowell, l'entreprise de gestion des créances mandatée par Zalando. En désespoir de cause, lui et son épouse finissent pas payer, pour ne plus se «ronger la santé». Pour un coût de plus de 189 fr. de l'argent «purement envolé».

Même son de cloche en Suisse alémanique: Michel S. a déposé son témoignage sur notre plateforme plaintes.ch. Il est aussi en litige avec Zalando concernant un retour problématique. Accusé de ne pas régler sa note, il doit maintenant aussi se justifier auprès de Lowell, qui ne répond pas à ses nombreux appels. La difficulté à entrer en contact avec un interlocuteur est une caractéristique commune à ces cas. L'entreprise est pourtant en mesure de les joindre afin d'envoyer des rappels, s'étonnent ces lecteurs. En ligne, les commentaires de consommateurs ne sont pas plus apaisés: beaucoup se sentent piégés et n'ont plus confiance en Zalando.

ZALANDO CHERCHE À RÉPARER

La société de recouvrement Lowell collabore avec Zalando depuis 2021. Elle déclarait, alors, avoir pour objectif de «restituer des liquidités, mais toujours dans le respect des normes éthiques les plus strictes». Face aux interrogations de *Bon à Savoir*, Zalando a montré sa volonté d'éclaircir la situation et s'est déclarée désolée. L'entreprise assure se pencher sur le cas des deux autres lecteurs. Zalando a en outre précisé ne détruire qu'en dernier recours et revendre les marchandises retournées sur Lounge Zalando, dans des *outlets* en Allemagne, ou encore en faire don à des organisations humanitaires.

Zoom

Litige dans les renvois: que faire?

- Lors de vos renvois, gardez toujours le récépissé de La Poste à titre de preuve.
- Si besoin, envoyez la copie du récépissé au revendeur comme preuve du renvoi.
- L'entreprise prétend que vous avez envoyé des vêtements usagés? Exigez une preuve! A tout le moins une photo doit vous parvenir. C'est à l'entreprise de prouver ce qu'elle allègue et non l'inverse. Idem si elle prétend vous avoir envoyé un mail à ce sujet: Vous êtes en droit d'exiger la copie.
- Contestez la facture par écrit. Maintenez votre refus de payer la somme en question si Zalando maintient sa position.
- Si une société de recouvrement prend le relai et vous menace de poursuites, maintenez votre contestation et envoyez une copie de vos échanges avec le site.
- Si un commandement de payer vous est notifié par l'Office des poursuites, faites opposition au plus tard dans les dix jours.
- Les abonnés de *Bon à Savoir* ne doivent pas hésiter à faire appel à notre Service juridique pour des conseils, face à pareilles situations.

DE QUI SE MOQUE-T-ON?

SITE SUISSE DEUX FOIS PLUS CHER

A la recherche d'une charnière de porte pour son réfrigérateur Siemens, un lecteur vaudois se rend sur le site internet suisse de la marque. Prix affiché pour un lot de deux charnières: 94.50 fr. Surprise: sur le site belge, les mêmes pièces détachées ne coûtent que 60.45 euros. Mieux, un code promotionnel est fourni et permet d'obtenir un rabais de 15%. Au total, les deux charnières ne sont vendues «que» 51.39 euros, soit un peu moins de 50 fr. Problème: le portail belge n'accepte pas un paiement avec une carte de crédit émise en Suisse. «A malin, malin et demi, la commande a été faite, payée et livrée en Belgique» chez des connaissances, explique notre lecteur. Et de conclure: «La Suisse, un îlot de cherté?»

ORDINATEUR À RABAIS VARIABLE

En juin dernier, un fidèle abonné du canton de Vaud tombe sur une offre alléchante dans le dépliant publicitaire de Fust: un bon ordinateur portable de la marque HP à un prix réduit de 33%. Parfait pour remplacer son matériel vieillissant et lent. L'offre étant limitée au jour suivant, il passe rapidement commande en ligne et s'acquitte de la facture de 529 fr. Moins de trois semaines plus tard, le même ordinateur se retrouve dans le nouveau prospectus du détaillant au prix de... 449 fr., soit 80 fr. de moins. Notre lecteur écrit à Fust pour demander une compensation financière équivalente. En guise de «geste commercial», le Service clients lui propose un bon de 20 fr. et une sacoche à 44.95 fr. Pas suffisant pour notre abonné qui s'indigne d'avoir été «pris pour un imbécile».

CHAPEAU!

UN BON POUR PAYER LES POTS CASSÉS

Au printemps dernier, Viviane Masset achète cinq pots en béton chez Landi au Crêt-du-Locle (NE). Problème: après quelques semaines seulement, deux pots se brisent sur sa terrasse tandis que des fissures apparaissent sur les autres. Notre lectrice se rend au magasin pour faire part de son étonnement. Renseignement pris auprès du fournisseur, le gérant l'informe qu'aucun commentaire négatif n'avait été formulé jusqu'alors. Notre abonnée repart toutefois avec une bonne surprise. Un bon de 200 fr. lui est remis pour le renouvellement de l'ensemble de ses pots défectueux.

CASSEROLE REMPLACÉE SANS PREUVE D'ACHAT

Camille Perler, de Meyrin (GE), tient à sa marmite à asperges, achetée chez Migros. Lorsque la poignée du couvercle casse, elle contacte en ligne le Service clientèle. En retour, notre abonnée reçoit un courriel d'excuses l'informant que ladite poignée n'existe malheureusement pas en pièce détachée. En guise de compensation, un bon-cadeau d'une valeur de 30 fr. est joint à la réponse, afin de racheter une casserole identique. Si notre lectrice regrette que Migros n'ait pas pu lui offrir «une solution plus écolo», elle salue, en revanche, «ce beau geste», qui plus est «sans demander de preuve d'achat». kg

Publicité



neho
L'expert de la vente immobilière

Vendez mieux,
obtenez le meilleur
prix.

FR	026 588 08 00
GE	022 518 82 82
NE	032 580 04 00
VS	027 588 09 90
VD	021 588 14 14
JU	032 580 04 00



Estimez gratuitement votre
bien sur neho.ch



Au cœur de l'été, Coop moins cher que Migros

COURSES En juillet et en août, c'est chez Migros qu'il fallait débourser le plus gros montant pour remplir notre caddie-type. Lidl et Aldi restent les enseignes les plus avantageuses même si l'écart face à Coop et Migros se réduit. *Kevin Gertsch*

Chaque mois, *Bon à Savoir* examine les prix de 53 produits de consommation courante en magasin. Objectif: documenter le renchérissement qui pèse lourd sur le budget des ménages et pointer les hausses abusives. Durant la pause estivale, nos enquêteurs ont poursuivi leurs relevés dans

les rayons de Aldi, Lidl, Migros et Coop.

Principal enseignement: Coop est désormais moins cher que Migros. Amorcé en juillet (*lire encadré*) ce revirement s'est poursuivi au mois d'août. Dans le détail, notre caddie-type valait 150.20 fr. chez Coop contre 153.55 fr. chez Migros (+2,2% par rapport à son concurrent direct).

L'explication? Au contraire de Migros, Coop mène une offensive pour incorporer de plus en plus d'articles premiers prix dans son assortiment. Cela a été le cas dès le printemps avec le liquide vaisselle, les yoghurts nature ou la glace fraise Prix Garantie. En août, l'huile d'olive bio Cavanna, à 1.33 fr. les 100 ml, faisait ainsi son apparition. A titre de comparaison, l'huile d'olive bio du Portugal Alnatura valait 1.59 fr. les 100 ml chez Migros. Rapportée à une bouteille de 500 ml ou de 750 ml, la différence de prix est énorme.

Autre exemple, le jus d'orange bio de la marque Jacoby est désormais disponible en rayon chez Coop. Son prix: 0.22 fr. les 100 ml. Le jus d'orange bio estampillé Migros bio vaut quant à lui 0.35 fr. les 100 ml.

LES HARD-DISOUNTERS RATTRAPÉS

Lidl était, quant à elle, l'enseigne la moins chère avec un total de 138.85 fr. (-6,4% par rapport à

juillet), notamment à la faveur du retour en rayon du cacao en poudre et du vinaigre premiers prix (*lire encadré*). En seconde position, Aldi affichait une facture à peine moins élevée, à 139.25 fr. (-0,5% par rapport à juillet).

Notons encore que, depuis plusieurs mois, les prix ont tendance à davantage augmenter chez les hard-discounters. Résultat: la marge se réduit entre le duo de tête Lidl-Aldi et Migros-Coop. En janvier 2023, la différence de prix entre le détaillant le moins cher (Lidl) et le plus cher (Coop) était de 27,2%. Lors de notre dernier relevé, il ne fallait débourser «que» 10,6% de plus chez Migros.

***** Zoom *****

Juillet, le point de bascule

L'écart entre Migros et Coop se resserrait depuis un certain temps déjà. La situation a basculé au mois de juillet. Avec un total de 154.95 fr. (+2,2% par rapport à juin), Migros proposait, pour la première fois, la facture la plus élevée parmi les quatre distributeurs visités. Coop était moins cher, avec un ticket de caisse de 153.50 fr. (+0,5% par rapport à juin). Le montant de notre caddie-type connaissait une augmentation de près de 3,7% chez Lidl pour atteindre 148.40 fr. Cette situation s'expliquait par l'absence de deux articles premiers prix en magasin: le cacao en poudre Bellarom et le vinaigre Kania. Ils ont dû être remplacés par des produits de marque, plus chers. Devant, avec un total de 139.90 fr. (+3,1% par rapport à juin), Aldi était le distributeur le plus avantageux.

BONUS WEB Re-trouvez chaque mois les tableaux détaillés de notre Observatoire des prix sur bonasavoir.ch



Bien assurer son enfant pour moins de 25 fr.

COMPLÉMENTAIRES Bon à Savoir a sondé de jeunes parents: il est important d'assurer sa progéniture pour l'orthodontie et l'ostéopathie avant tout. Mais l'offre est pléthorique et, de ce fait, difficile à comparer. Suivez le guide!

Gilles D'Andrè

Nombre de parents souhaitent garantir à leurs enfants l'accès aux approches plus douces des médecines complémentaires, ostéopathie en tête. Cette discipline n'est pas remboursée par l'assurance de base, contrairement à l'homéopathie, la phytothérapie, la thérapie neurale, la médecine traditionnelle chinoise et la médecine anthroposophique, couvertes sur prescription médicale. Les caisses maladie proposent donc des assurances complémentaires, avec des listes de médecins douces et de thérapeutes qu'elles reconnaissent et remboursent.

Le plus souvent, on peut combiner ces complémentaires avec d'autres modules pour former un paquet incluant aussi l'orthodontie. Car c'est là un autre enjeu majeur pour les parents: éviter de devoir payer de leur poche l'appareil dentaire de leur enfant, une ardoise qui peut grimper à 12 000 fr. voire 15 000 fr. Et le risque de passer à la caisse n'est pas minime, puisqu'un enfant sur deux est concerné. Assurances, options, packs... Pas facile de se retrouver dans la grande diversité des combinaisons de primes et des conditions d'assurance. Notre tableau comparatif vous aidera à y voir plus clair.

COUVERTS SANS FRANCHISE DÈS 20 FR.

→ **Orthodontie.** Bon à Savoir a contacté les assureurs maladie et retenu les solutions les meilleur marché qui permettent une couverture étendue de l'orthodontie. Soit celles qui **remboursent à hauteur de 75% des coûts et jusqu'à 10 000 fr. par an au minimum**. Certaines caisses proposent des remboursements à 50% uniquement. Dans ces cas-là, nous avons ajouté, dans notre comparatif, une assurance soins dentaires, pour autant que la prime totale n'explose pas. A la CSS, une assurance dentaire en plus ferait rapidement grim-



14 modèles d'assurances complémentaires: médecines douces et orthodontie. Classement selon le

	SYMPANY	SWICA	CONCORDIA	SANITAS	CSS	AXA	EGK
Nom des produits ou du paquet	Plus	Completa Top (8.40 fr.) + Denta niveau 1 (8.30 fr.)	Natura (5 fr.) + Diversa (4 fr.) + Soins dentaires (5 fr. à 25 fr.)	Classic	myFlex médecine alternative Balance (13.80 fr.) + myFlex Balance ambulatoire (9.10 fr.)	Santé Complet	Sun Flex
Prime mensuelle totale¹	15.80 fr.	16.70 fr.	14 fr., 19 fr. dès 5 ans, 24 fr. dès 9 ans, 34 fr. dès 16 ans	21.55 fr.	22.90 fr.	23 fr.	23.10 fr.
Couverture médecine douce²	50%, jusqu'à 3000 fr. par an ³	Jusqu'à 80 fr./heure pour des thérapeutes reconnus par SWICA (175 ostéopathes en Suisse)	75%, jusqu'à 4000 fr. par an pour des naturopathes et jusqu'à 1500 fr. pour des thérapeutes	80%, jusqu'à 5000 fr. par an	75%, jusqu'à 3000 fr. par an	75%, jusqu'à 3000 fr. par an	80%, jusqu'à 3000 fr. par an
Couverture orthodontie	70%, jusqu'à 10 000 fr. par an	50%, jusqu'à 10 000 fr. par an + Denta 50%, jusqu'à 1000 fr. par an	50% sans limite de montant + Soins dentaires 50%, jusqu'à 1000 fr. par an	50%, pas de limite de montant ³	50%, jusqu'à 12 000 fr. par an ³	75%, jusqu'à 12 000 fr. par an	80%, jusqu'à 10 000 fr. par an
Franchise/quote-part	10% de participation aux coûts de l'assuré par an	10% de participation aux coûts pour la médecine douce	—	—	—	—	—
Rabais sur la complémentaire	30% si un parent du ménage dispose d'une assurance au moins équivalente	—	Gratuité dès le 3 ^e enfant si des assurances identiques ont été conclues pour les autres	Exemption de primes à partir du 3 ^e enfant si les deux autres ont la même complémentaire	25% pour toute la famille si un parent et l'enfant ont chez CSS la base et une complémentaire	Prime gratuite la 1 ^{ère} année de vie si un parent assuré, rabais de 10% si deux enfants assurés	Rabais de 10% si au moins un parent et l'enfant ont une complémentaire EGK

Classement selon la prime mensuelle moyenne, hors franchise et rabais.

¹ La prime a été calculée pour un enfant né ou à naître à Lausanne, jusqu'à sa majorité

² En sus des thérapies de médecine douce

³ L'étendue des remboursements se situe au-dessous des seuils retenus par Bon à Savoir. Pour ces caisses, soit il n'est pas possible d'améliorer la couverture, soit l'ajout d'une assurance dentaire fait partie intégrante du paquet.

BON MARCHÉ Sans franchise, les solutions d'AXA, EGK ou Visana offrent des prestations étendues.



per celle-ci à 44.70 fr. par mois et à presque 50 fr. chez Sanitas, alors que les coûts augmentent beaucoup moins à la Concordia. Chez KPT et Groupe Mutuel, il n'est pas possible d'être couvert pour l'orthodontie sans contracter une assurance dentaire onéreuse.

➤ **Ostéopathie.** Côté médecines douces, notre comparatif prend en compte un **remboursement de 75% des coûts et jusqu'à 1000 fr. par an au minimum**, soit l'équivalent d'une douzaine de séances (qui n'ont pas besoin d'être prescrites). Dans notre tableau, Sympany et Atupri couvrent 50% du total. En ajoutant l'option *Natura* et son plafond de 80%, la prime de Sympany décollerait à 37.20 fr. Le paquet *Plus* de Sympany requiert aussi 10% de participation annuelle de la part de l'assuré. ÖKK, Assura et Swica demandent également une quote-part ou franchise pour la médecine douce.

JUSQU'À 50% DE RABAIS «FACILES»

Fait important, les paquets ou combos de complémentaires s'étendent au-delà de l'orthodontie et de la médecine alternative. Ils incluent aussi

très souvent les urgences à l'étranger, le transport, la recherche et le sauvetage, les lunettes et lentilles de contact, des offres de prévention et de promotion de la santé, les vaccins, et parfois des offres de garde d'enfants, d'aide à domicile ou de correction des oreilles. Nombre de paquets couvrent en outre des frais de contrôle et de prophylaxie dentaire, certains des coûts d'extraction de dents de sagesse ou encore, comme la CSS, Assura et Atupri, le remboursement de soins dentaires.

Sans franchise ni quote-part, les solutions d'AXA, EGK ou Visana offrent des prestations étendues pour moins de 25 fr. Mais elles ne sont pas forcément les plus avantageuses: ÖKK, Sympany, Atupri et Assura proposent des rabais très attractifs, entre 20% et 50%, dans le cas où au moins un parent souscrit une complémentaire maison. Avec Assura, une assurance de base suffit, et six mois de primes sont offerts en cas de souscription prénatale.

Zoom

Pour quand, la complémentaire enfant?

Une complémentaire enfant permet, d'une part, de réduire les frais à la charge de la famille. Mais aussi de ne pas devoir affronter d'énormes dépenses d'un coup, comme pour le port d'un appareil dentaire qui peut coûter bien plus de 10 000 fr.

La grande majorité des assureurs encourage à conclure ces polices avant la naissance, proposant parfois des rabais. Outre les questions financières, le fait d'assurer son enfant si tôt apporte un avantage: les caisses ne peuvent pas refuser l'admission ou émettre des réserves, quels que soient les problèmes de santé qui surviennent ensuite. A noter qu'avant l'âge de 3-4 ans, on n'a souvent pas besoin de remplir de questionnaire pour une complémentaire dentaire. Enfin, gare au délai s'il s'agit de résilier une complémentaire: il est souvent fixé au 30 septembre.

coût mensuel

	VISANA	ÖKK	ASSURA	ATUPRI	HELSANA	KPT	GROUPE MUTUEL
Médecine complémentaire II (14.20 fr.) + Traitements ambulatoires II (9 fr.)	Module de base ÖKK Start (12.50 fr.) + Nature midi (12.40 fr.)	Nativa, inclus Complementa Extra, Medna/Natura et Denta Plus	Mivita Realia 0-12 ans	Completa	Comfort (13.40 fr.) + soins dentaires enfants/ados (0 fr., 9.40 fr. puis 28.40 fr.)	Soins complémentaires niveau 2 + Dentaire Plus Kids DPO	
23.20 fr.	24.90 fr., 29.60 fr. dès 10 ans	27.95 fr.	29.90 fr., valable jusqu'à 13 ans seulement	30 fr.	13.40 fr., 22.80 fr. dès 2 ans, 41.60 fr. dès 6 ans	19.70 fr., 33.20 fr. dès 8 ans, 70.20 fr. dès 14 ans	
à 2600 fr. par an	90%, jusqu'à 4000 fr. par an	80%, jusqu'à 5000 fr. par an	90%, 12 consultations/séances, puis requête préalable auprès d'Assura	50%, jusqu'à 1500 fr. par an ³	75%, sans limite de montant	90%, jusqu'à 2000 fr. par an	jusqu'à 70 fr./séance, au maximum 2000 fr. par an
à 10 000 fr. par personne au maximum	80%, jusqu'à 10 000 fr. par personne au maximum	75%, jusqu'à 10 000 fr. par an	80%, jusqu'à 500 fr. par an, en l'absence de prestations cumulable jusqu'à 10 000 fr.	80%, jusqu'à 3000 fr. par an ³	75%, jusqu'à 10 000 fr. par an	75%, sans limite de montant	Dentaire Plus Kids 75%, jusqu'à 15 000 fr. par an
—	Franchise de 300 fr. pour la médecine douce	Franchise de 200 fr. pour la médecine douce	—	—	—	—	—
mille au moins un enfant complémentaire	50% pour le 2 ^e enfant et les suivants, si au moins deux autres ont une complémentaire Visana	50% si au moins un parent a conclu chez ÖKK la base, ÖKK Start et une complémentaire	20% si un autre membre du ménage chez Assura (base ou complémentaire)	Rabais familial de 50% si au moins un adulte a déjà souscrit une complémentaire	Rabais de 5% pour deux personnes d'un même ménage, de 10% dès trois personnes	Gratuit pour deux enfants après la naissance du 3 ^e , et sous conditions d'assurance d'un parent	—

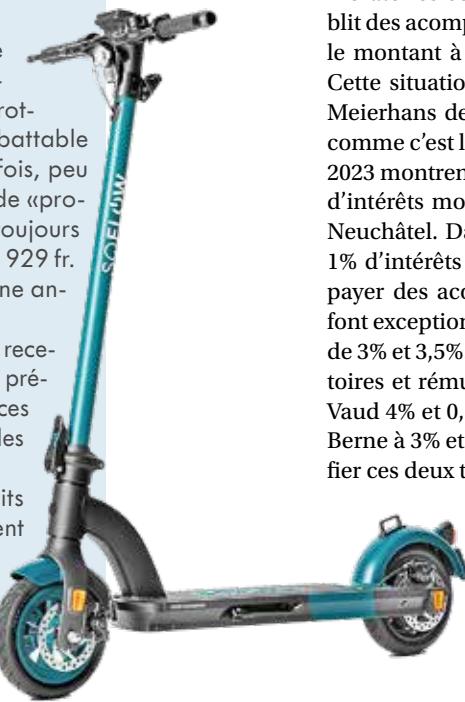
douce et des thérapeutes/naturopathes reconnus par les assureurs, il existe aussi des plafonds de remboursement pour les remèdes naturels et les traitements dispensés. Pour éviter d'explorer la prime totale à plus de 35 fr.

Livraison annulée et prix augmenté chez Media-Markt

Chez Media-Markt, des cas de commandes en ligne annulées... et proposées, ensuite, à des prix plus élevés nous sont remontés. Un lecteur a commandé une trottinette électrique pour un montant prétendument imbattable de environ 750 fr. Il a reçu une confirmation. Toutefois, peu après, l'entreprise a annulé la commande en raison de «problèmes de livraison». La trottinette électrique était toujours disponible dans la boutique en ligne, mais au prix de 929 fr. D'autres lecteurs ont fait la même expérience avec une annulation et une augmentation ultérieure du prix.

Interpellé, Media-Markt a promis que les clients recevraient le produit commandé au prix annoncé, tout en précisant: «Il arrive de temps en temps que des circonstances techniques ou liées à des actions spéciales entraînent des annulations isolées.»

Conseil: l'entreprise est tenue de livrer les produits au prix convenu. Les personnes concernées devraient insister auprès de l'entreprise de livraison sur le fait qu'un contrat de vente valable a été conclu au moment de la commande. vm / os



IMPÔTS: MONSIEUR PRIX JUGE LES INTÉRêTS RÉMUNÉRATOIRES TROP BAS

Les contribuables qui ne règlent pas leurs impôts cantonaux dans les délais impartis doivent s'acquitter d'intérêts moratoires conséquents. A l'inverse, lorsqu'un canton établit des acomptes trop élevés, les intérêts rémunératoires sur le montant à rembourser sont le plus souvent rachitiques. Cette situation ne plaît pas au Surveillant des prix: Stefan Meierhans demande que les deux taux soient harmonisés, comme c'est le cas au niveau fédéral. Ses investigations pour 2023 montrent que 16 des 26 cantons facturent au moins 4% d'intérêts moratoires aux retardataires, avec un pic à 8% à Neuchâtel. Dans l'autre sens, 24 cantons versent entre 0 et 1% d'intérêts rémunératoires aux contribuables qui ont dû payer des acomptes trop importants. Fribourg et le Valais font exception en pratiquant des taux égaux, respectivement de 3% et 3,5%. Ailleurs en Suisse romande, les intérêts moratoires et rémunératoires se montent à: Genève 3% et 0,5%, Vaud 4% et 0,125%, Jura 5% et 0,5%, Neuchâtel 8% et 0%, et Berne à 3% et 0,5%. Attention, les termes utilisés pour qualifier ces deux taux varient selon les cantons. gs/seb

Publicité

Fixer le juste prix pour votre vente

Pour qui souhaite vendre un bien immobilier, la définition du prix constitue la première étape. C'est également le point le plus crucial du processus. Comment parvenir à l'évaluation la plus fiable?



Réponse avec
Francisco Hernandez,
directeur de Bestag
pour la Suisse romande.

Quels sont les pièges à éviter lors de la définition du prix de vente d'un bien?

L'évaluation du prix d'un bien n'est pas une science exacte. Les paramètres à prendre en compte sont nombreux et chacun d'entre eux peut faire varier la valeur du bien. Aboutir à l'évaluation la plus fiable nécessite une connaissance fine du marché local.

De trop nombreux propriétaires vendeurs font confiance à la première évaluation qui leur est proposée, avec des conséquences néfastes sur le prix de vente final. Une évaluation trop

basse engendre un manque à gagner, tandis qu'un bien surestimé restera longtemps sur le marché, rendant les futures négociations délicates.

Quelle est la meilleure façon d'aboutir à la bonne évaluation?

Bestag propose d'aboutir à la meilleure évaluation possible selon une méthode éprouvée, qui repose sur l'expertise de courtiers ultraspécialisés. En effet, nous analysons les performances de tous les courtiers actifs en Suisse selon des critères objectifs. Lors de la mise en vente d'un bien, nous sommes en mesure de sélectionner les trois courtiers qui obtiennent les meilleurs résultats pour des biens similaires dans la région. Chacun d'entre eux établit une évaluation, puis Bestag les synthétise pour obtenir le résultat le plus juste. Cette méthode gratuite et unique sur le marché offre l'assurance d'obtenir le prix de vente le plus élevé possible.

Une fois le prix défini, comment s'assurer d'une vente réussie?

Si l'établissement du prix est l'étape la plus importante d'une vente, seul le meilleur

VOTRE RENDEZ-VOUS
IMMO avec
 **bestag**

courtier pourra garantir le succès à ce prix. Notre méthode repose sur la rémunération du courtier à la performance: ses intérêts sont donc liés à ceux du propriétaire vendeur.

En somme, la formule Bestag garantit non seulement l'évaluation la plus juste et la sélection du meilleur courtier, mais offre aussi les conditions idéales pour conclure la transaction au meilleur prix. Les propriétaires qui nous font confiance ont donc toutes les cartes en main pour réussir leur vente immobilière.

Vous souhaitez vendre un bien immobilier? Contactez Bestag!

info@bestag.ch

Vaud: 021 552 59 00

Genève: 022 552 08 50

Fribourg: 026 552 08 50

Valais: 027 552 08 50

Autres régions: 021 552 59 00



Scannez le QR code
et découvrez
la vidéo explicative

bestag.ch

Les caisses ont encore de confortables réserves

ASSURANCE MALADIE

Les médias prédisent une nouvelle hausse importante des primes pour l'année prochaine. La raison: les caisses n'auraient plus assez de réserves pour faire face à l'augmentation des coûts de la santé. Notre enquête montre qu'elles nagent dans l'argent. *Joël Hoffmann / gc*



En 2023, les caisses maladie avaient augmenté leurs primes de 6% en moyenne. L'histoire pourrait se répéter, si l'on en croit les pronostics du portail Comparis. «En 2024, les primes maladie augmenteront à nouveau de 6%», titrait un communiqué publié en juin. Les assureurs ne disposeraient plus du «matelas financier permettant d'amortir les fluctuations de coûts», selon le porte-parole de Comparis, Felix Schneuwly. La raison? Le Conseil fédéral aurait contraint les

assurances à réduire leurs réserves depuis 2021.

Nombre de médias ont relayé ces prévisions telles quelles. Nous les avons vérifiées et notre enquête dresse un tout autre tableau. En 2022, les assureurs n'ont pas eu besoin d'«amortir les fluctuations de coûts». Selon l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), les coûts de l'assurance maladie n'ont augmenté que de 2,6% en 2022. Cela correspond à la moyenne sur le long terme.

RÉSERVES RECORD DE 12 MILLIARDS

Par ailleurs, les caisses sont bel et bien assises sur d'importantes réserves d'argent. Fin 2020, les réserves de toutes les caisses atteignaient le montant record de 12 milliards de francs. C'est deux fois plus que ce qu'elles auraient dû épargner pour compenser les mauvaises années, selon leurs propres calculs. Un an plus tard, les réserves étaient toujours à ce niveau record. L'OFSP vient de communiquer les chiffres pour la fin 2022. Sur cette base, nous avons calculé les réserves excédentaires des dix plus grandes assurances maladie. Résultat: neuf sur dix ont certes des réserves plus faibles en 2023 qu'en 2021, année record, mais celles-ci représentent une somme de 2,5 milliards de francs supérieure à ce qui est demandé par la loi.

BIEN PLUS QUE LE SEUIL LÉGAL

Helsana possède actuellement des réserves de 1,2 milliard de francs. Ce sont 40 millions de moins que l'année précédente - mais 537 millions de plus que ce que l'assurance devrait avoir selon la loi. Des chiffres que conteste Helsana.

La situation est similaire chez Visana, qui n'a pratiquement pas réduit ses réserves. Actuellement, elle dispose de 1,1 milliard de

francs, soit 553 millions de plus que ce qui est requis.

Les réserves de Concordia ont certes diminué de 16 millions pour atteindre 975 millions de francs. Mais ce montant reste plus deux fois supérieur au minimum nécessaire, ce qui équivaut à un excédent de 555 millions de francs. Même situation chez Viva Sympy: les réserves ont certes diminué de 32 millions de francs pour atteindre 301 millions, mais cela représente toujours 172 millions de francs de plus que ce qui est requis par la loi.

La CSS, quant à elle, possède des réserves de 940 millions de francs. Cela représente 421 millions de plus que nécessaire. Sanitas, de son côté, profite d'un matelas plus épais de 150 millions de francs que le minimum requis.

Les réserves excédentaires de KPT, Groupe Mutuel et Swica sont un peu moins élevées: elles se situent entre 74 et 94 millions de francs.

Selon les chiffres de la Confédération, Assura est la seule des grandes caisses à ne pas enregistrer d'excédents. Elle dispose d'une réserve de 377 millions de francs, soit 386 millions de moins que l'année précédente et 170 millions de moins que l'assurance devrait présenter dans son bilan. Interpellée, Assura n'a pas souhaité apporter de commentaire pour l'instant.

PERTES BOURSIÈRES ÉLEVÉES

Les représentants des caisses maladie, comme l'association Curafutura ou l'assureur Sympy, expliquent la diminution des réserves par les mauvaises performances de la bourse fin 2022. Les caisses-maladie y avaient placé l'argent des primes excédentaires des années précédentes.

Les pertes boursières ne sont pas des pertes réelles. Si les cours des actions remontent, les réserves aussi. Entre le début de l'année et la mi-août, le Swiss Performance Index, qui reflète le marché suisse des actions, a déjà augmenté de plus de 5%.

***** Réserves excédentaires chez 9 caisses sur 10 *****

CAISSE MALADIE	SEUIL MINIMUM DE RÉSERVES ^{1,2}	RÉSERVES 2023 ²	EXCÉDENTS DE RÉSERVES ²
Concordia	420 millions	975 millions	555 millions
Visana	547 millions	1,1 milliard	553 millions
Helsana	663 millions	1,2 milliard	537 millions
CSS	519 millions	940 millions	421 millions
Sanitas	405 millions	555 millions	150 millions
Viva Sympy	129 millions	250 millions	121 millions
KPT	277 millions	371 millions	94 millions
Swica	400 millions	488 millions	88 millions
Groupe Mutuel	211 millions	285 millions	74 millions
Assura	547 millions	377 millions	-170 millions

En francs, classement selon le montant de réserves excédentaires.

¹ Selon la loi.

² Calculé à partir des données de surveillance de l'Office fédéral de la santé publique, sur la base des réserves minimales de 2021.

Le défenseur des épargnants est...

PARLEMENT Qui a le plus voté en faveur des consommateurs de services financiers? Notre rédaction a analysé les votes des parlementaires romands qui se représentent. *Yves Genier / Gilles D'Andrès*

En plus des questions de consommation courante (voir en page 6), notre rédaction a analysé les votes des parlementaires romands sur les objets concernant l'épargne, la retraite, les assurances et les autres thèmes touchant directement le portefeuille des citoyens.

Trois parlementaires se distinguent par la fiabilité de leur soutien: la Fribourgeoise Christine Bulliard-Marbach et les Valaisans Sidney Kammerzin et Benjamin Roduit, tous trois du Centre. En revanche, deux parlementaires ont soutenu le plus activement les consommateurs: le Neuchâtelois Baptiste Hurni et le Vaudois Pierre-Yves Maillard, deux socialistes.

Retrouvez les explications et tableaux détaillés sur monargentmag.ch

||||| *Favorables ou non aux consommateurs de produits financiers* |||||

Les votes des conseillers nationaux qui se représentent sur 11 sujets économiques et fiscaux qui concernent directement les consommateurs.

		OBJETS ACCEPTÉS	OBJETS REFUSÉS
ILS VOTENT LE MOINS DANS L'INTÉRÊT DES CONSOMMATEURS			
Christine Bulliard-Marbach	Centre/FR	1	10
Sidney Kammerzin	Centre/VS	1	10
Benjamin Roduit	Centre/VS	3	8
ILS VOTENT LE PLUS DANS L'INTÉRÊT DES CONSOMMATEURS			
Baptiste Hurni	PS/NE	7	4
Pierre-Yves Maillard	PS/VD	7	4
Pierre-André Page	UDC/FR	6	5
Isabelle Pasquier Eichenberger	Vert/GE	6	5
Nicolas Walder	Vert/GE	6	5
Fabien Fivaz	PS/NE	6	5
Samuel Bendahan	PS/VD	6	5
Sophie Michaud Gigon	Vert/VD	6	5
Léonore Porchet	Vert/VD	6	5
Jean-Luc Addor	UDC/VS	6	5
Christophe Clivaz	Vert/VS	6	5

Source: parlement.ch, rédaction de Mon Argent.

Le magazine suisse qui répond aux questions de petits et gros sous

MON ARGENT



- Des témoignages et des enquêtes
- Des comparatifs et des explications
- Des chiffres utiles à toutes et tous
- Des conseils financiers et juridiques

Je m'abonne

- 1 an | 39 fr.** (6 parutions)
 2 ans | 73 fr. (12 parutions)

- Sur internet | 8 fr.** (par mois)
 Sur internet | 39 fr. (par an)

Par coupon:

Nom	Prénom
Rue/N°	Code postal/Ville
N° de téléphone	E-mail
Date	Signature

Commande
 021 515 03 51
 abo@monargentmag.ch
 monargentmag.ch

Coupon à renvoyer à
Mon Argent, Service abonnements
 Av. de la Rasude 2, CP 150, 1001 Lausanne

10 Mes droits et devoirs au chômage

ASSURANCES C'est une étape de vie qui touche de nombreux travailleurs: en juillet dernier, près de 88 000 personnes étaient inscrites auprès des Offices régionaux de placement. Voici ce qu'il faut savoir quand on est en recherche d'emploi. *Catherine Amiguet*

1 Qui a droit au chômage?

Il existe de nombreuses conditions et exceptions, mais, principalement, il faut être domicilié en Suisse, avoir cotisé au moins 12 mois au cours des deux dernières années et être apte au placement. Cela signifie notamment ne pas être en incapacité de travail, et avoir une solution de garde pour ses enfants à charge.

2 Quelles sont les prestations fournies?

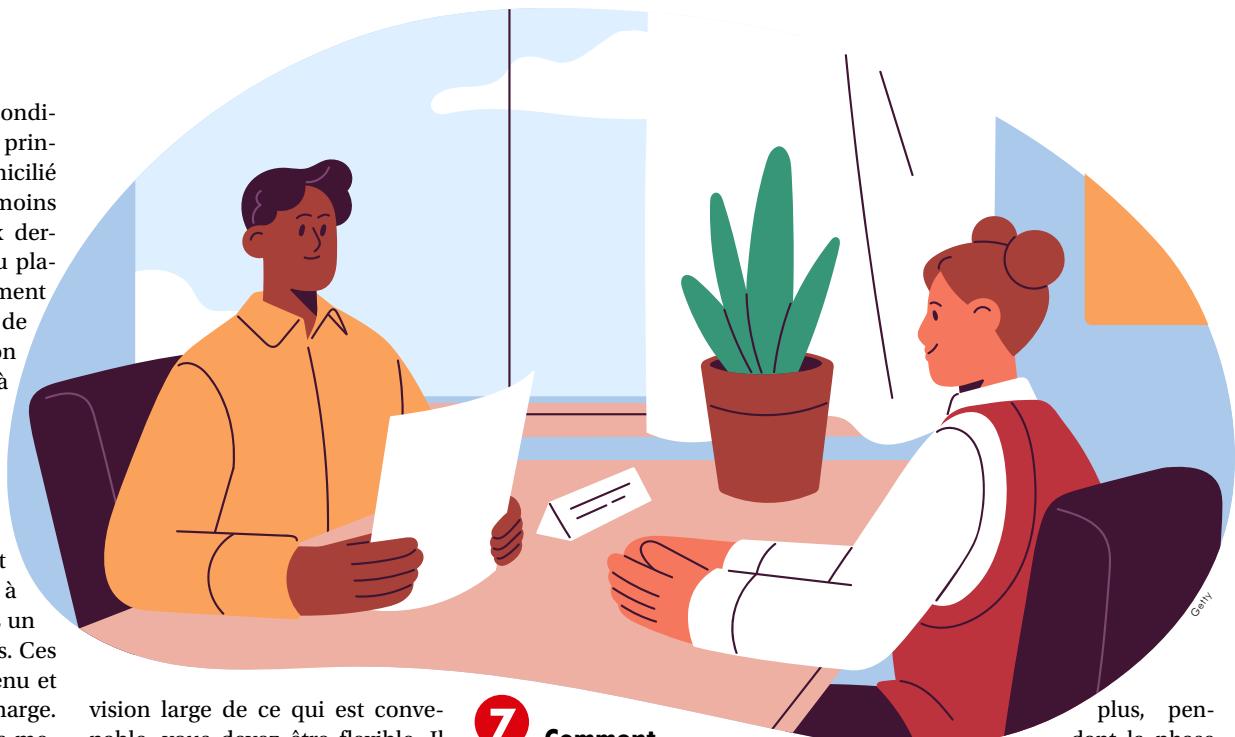
Avant tout, le versement d'indemnités correspondant à 70% ou 80% du salaire, après un délai d'attente de 0 à 20 jours. Ces éléments dépendent du revenu et de la présence d'enfants à charge. L'assurance fournit aussi des mesures de formation (cours d'informatique, de rédaction de CV, de langue, etc.), ou encore des stages professionnels. Finalement, dans des situations spécifiques, elle octroie une indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail, d'intempéries ou d'insolvabilité de l'employeur.

3 Comment fonctionne le chômage?

Les cotisations des salariés et des employeurs financent cette assurance obligatoire. On trouve, d'une part, des Caisses de chômage, chargées de verser les indemnités aux assurés et, d'autre part, des Offices de placement (ORP), les conseillant dans la recherche d'un emploi.

4 Quelles sont mes obligations?

Vous devez activement chercher du travail et accepter toute proposition convenable; la loi ayant une



vision large de ce qui est convenable, vous devez être flexible. Il faudra également vous rendre aux différentes mesures auxquelles vous êtes assigné et rester joignable et disponible dans un court délai.

5 Dans quels cas l'assurance a-t-elle le droit d'imposer des sanctions?

Des jours sans indemnités peuvent être imposés lorsque le demandeur se retrouve sans emploi en partie par sa faute, lorsqu'il ne remplit pas correctement son obligation de chercher un travail ou encore lorsqu'il refuse sans juste motif une mesure imposée par l'Office.

6 Etant au chômage, ai-je droit à des vacances?

Oui, après 60 jours de chômage, vous pouvez prendre 5 jours indemnisés, durant lesquels vous n'avez pas à être disponible ni à effectuer des recherches.

7 Comment suis-je assuré en cas d'accident et de maladie?

La SUVA assure les chômeurs contre les accidents, en prenant en charge les frais médicaux et la perte de gain.

Pour la maladie, c'est la Caisse de chômage qui continue à verser les indemnités, mais seulement pendant les 30 premiers jours d'incapacité. Attention: si vous êtes malade plusieurs fois pendant votre période de chômage, vous serez couvert au maximum 44 jours, en tout. Il est donc conseillé de s'assurer à titre individuel, pour éviter d'être sans revenu.

8 Je souhaite me réorienter en lançant un commerce. Le chômage va-t-il me soutenir?

Oui, si vous avez plus de 20 ans, que vous êtes au chômage sans que cela ne relève de votre faute et que votre idée tient la route. La Caisse de chômage peut vous accorder des indemnités pendant 90 jours au

plus, pendant la phase d'élaboration de votre projet. Vous n'aurez pas à chercher un emploi pendant ce temps.

9 J'ai fini mes études récemment, et peine à trouver un premier job. Puis-je bénéficier du chômage?

Oui, car les étudiants nouvellement demandeurs d'emploi sont considérés comme des assurés libérés du devoir de cotiser. Ils doivent toutefois patienter: dès leur inscription à l'ORP, un délai d'attente d'environ 6 mois s'applique.

10 Qu'est-ce que la rente-pont?

Les chômeurs âgés de 60 ans et plus, qui arrivent à la fin de leur droit aux indemnités, peuvent requérir des prestations visant à couvrir leurs besoins vitaux, d'ici à l'arrivée à la retraite. Il faut toutefois remplir des conditions, notamment avoir cotisé au moins 20 ans, dont 5 après 50 ans.

Des appareils plus bruyants qu'un camion

BATTEURS Nous avons testé douze fouets électriques à main. Pour battre, mélanger et pétrir, la plupart ont fait du bon, voire du très bon travail. Certains, toutefois, sont extrêmement bruyants et difficiles à utiliser. *Sabine Rindlisbacher / gc*

Le laboratoire a résonné d'un brouhaha parfois assourdissant. Lors de notre test de batteurs à main, le volume sonore est monté très haut. A notre grande surprise, quatre appareils ont dépassé la valeur-limite de 81 dB fixée par l'Union européenne pour le bruit émis par des poids lourds.

Fouetter de la crème, battre des blancs d'œuf en neige, mélanger de la pâte à gâteau, pétrir de la pâte à pain: douze appareils ont été mis à l'épreuve. Vainqueur, le *Multimix 5* de Braun est le seul à avoir obtenu la mention «très bien» à tous les critères.

Tous les modèles ont réussi le test de sécurité et n'ont pas failli lors du test d'endurance. L'épreuve pra-

tique, en revanche, a révélé de nettes différences. L'appareil de Russell Hobbs n'a pas permis de monter les œufs en une neige aérée, même en battant longtemps.

PÂTE À GÂTEAU IMPECCABLE

Les modèles de Braun et de Philips ont permis de réaliser une pâte à gâteau impeccable. Le batteur de Philips



Nos tests et comparatifs partout et en tout temps:
téléchargez l'application
«Les tests de Bon à Savoir»

- De 5.5 à 6.0 pts = Très bon
- De 4.8 à 5.4 pts = Bon
- De 4.0 à 4.7 pts = Satisfaisant
- De 2.5 à 3.9 pts = Insatisfaisant
- Moins de 2.5 pts = Mauvais

12 batteurs à main



MARQUE	BRAUN	PHILIPS	BOSCH	KITCHENAID	TRISTAR
Désignation	Multimix 5	Daily Collection HR3706/00 Mixer	MFQ40302	5KHM9212	MX-4201
Acheté chez	Galaxus	Nettoshop	Galaxus	Galaxus	Brack
Prix payé	64.90 fr.	39.80 fr.	49.80 fr.	127 fr.	30 fr.
Poids	1.074 kg	0.916 kg	0.946 kg	1.183 kg	0.879 kg
Longeur du câble	1,56 m	1,25 m	1,44 m	1,47 m	1,22 m
1. Test Pratique	55%¹	5.8	5.5	5.2	5.3
→ Crème fouettée	25% ²	5.8	4.8	5.2	4.8
→ Blancs d'œufs en neige	25% ²	5.8	5.4	4.8	4.8
→ Pâte à gâteau	25% ²	6	6	5.5	5.8
→ Pâte à pain	25% ²	5.6	5.8	5.2	5.6
2. Maniabilité	35%¹	5.9	4.9	5	4.5
3. Bruit	10%¹	4.5	4.5	4.5	5
Note finale	5.7	5.2	5.1	5	4.6³
Appréciation	Très bon	Bon	Bon	Bon	Satisfaisant

Si la note est identique, classement selon le prix.

¹ Pondération pour la note finale.

² Pondération interne au critère

³ Déduction de 0,5 point si la note du critère «bruit» est insatisfaisante.



a reçu des éloges pour sa pâte à pain, très élastique et lisse, se détachant bien du bol. Les fouets de Bosch, Mio Star, Satrap et Primotecq ont suscité moins d'enthousiasme avec des pâtes collantes, même si les miches obtenues se sont révélées bien croustillantes.

La plupart des appareils ont montré des faiblesses lors de la manipulation. Celui de Prima Vista vibrait désagréablement. La poignée du batteur de Bosch s'est avérée inconfortable pour de petites mains et celle de Primotecq pour les grandes mains...

RUSSELL HOBBS, LE PLUS BRUYANT

Point noir: le bruit. Le modèle Kitchenaid est le plus silencieux, avec 70 décibels, l'équivalent d'une tondeuse à gazon. Les plus bruyants sont les modèles de Tristar, Mio Star et Prima Vista, mais surtout le Russell Hobbs, avec près de 84 dB.

Le modèle Satrap testé ne sera plus fabriqué, selon Coop. Tout comme Landi et Fust, le distributeur affirme vouloir tenir compte de nos résultats à l'avenir.

En détail Les critères du test

Le laboratoire Applitest de Nuremberg (D) a testé douze batteurs à main avec fouets et crochets pétrisseurs.

1. Test pratique

Les experts ont fouetté de la crème, battu des blancs d'œufs en neige, mélangé de la pâte à gâteau et pétri de la pâte à pain. Ils ont mesuré le temps nécessaire et évalué le résultat.

2. Maniabilité

Facilité d'insertion des outils, visibilité des boutons interrupteurs, prise en main, poids, vibration, éclaboussures, réglage de la vitesse lors de l'utilisation, possibilité d'être posé à la verticale, facilité de nettoyage et de rangement ont été évalués.

3. Bruit

Les experts ont fait fonctionner les appareils en mode turbo ainsi qu'à la vitesse maximale pour mesurer les décibels émis à 50 cm de distance. Ils ont aussi noté si le bruit était perçu comme gênant.

Sécurité

Le laboratoire a vérifié la présence de dommages au niveau des prises, des câbles, des éléments de commande, du boîtier et les a soumis à 100 cycles d'utilisation. Tous ont réussi le test.



TRISA	RUSSELL HOBBS	INTERTRONIC	PRIMA VISTA	MIO STAR	SATRAP	FUST PRIMOTECQ
Edition Diners	Matte Black 24672-56	Intertronic White	Batteur Prima Vista	Mix & Box 300	Mano XA Handmixer	HM 946
Galaxus	Galaxus	Interdiscount	Landi	M-Electronics	Coop City	Fust
32.30 fr.	37.60 fr.	39.95 fr.	37.95 fr.	49.95 fr.	49.95 fr.	39.90 fr.
0.916 kg	0.947 kg	0.949 kg	1.203 kg	1.056 kg	1.122 kg	1.094 kg
1,2 m	1,22 m	1.03 m	1.33 m	1.02 m	1.03 m	1.88 m
5.8	5.2	5.6	5.3	5.4	5.3	5.1
5.6	5.4	5.1	4.7	5.0	5.4	4.8
6	4.7	5.4	5.4	6.0	5.4	5.2
5.8	5.2	6	5.4	5.5	5.3	5.2
5.8	5.4	5.8	5.6	5.2	5.2	5.2
4.3	4.9	4.2	4.5	4.3	4.1	4.2
3.5	3	3.5	3	3	3.5	3
4.5³	4.4³	4.4³	4.3³	4.3³	4.2³	4.1³
Satisfaisant						



Une boutique en ligne sème le doute

Deux sites internet au même concept, avec des noms et des logos très proches... Il n'en fallait pas plus pour créer la confusion auprès de Daniel.

Le 4 avril 2023, Daniel commande une machine à café DeLonghi sur le site internet dealpro.ch, pensant être sur deindeal.ch. En effet, le premier ressemble étonnamment au second, qui jouit d'une réputation de longue date. Le site utilise le même code de couleurs et le même logo rond.

Daniel paie directement sa commande par Twint, mais ne verra jamais la couleur de sa machine. Il contacte le «tchat» du magasin à plusieurs reprises, sans succès.

Notre Service juridique lui conseille de déposer sa réclamation sur [plaintes.ch](#). Ainsi, la société dealpro.ch, filiale du groupe Timco AG, sera contactée par un autre canal, ce qui augmente les chances d'être entendu. Hélas, cette fois-ci, cela n'aura pas le succès escompté, car l'entreprise ne répond rien.

A la fin juin, nous constatons que dealpro.ch annonce la fermeture immédiate de son site. Il promet que son équipe dévouée travaillera avec diligence pour s'assurer que les commandes passées avant le 31 mai seront traitées et livrées comme prévu. Il n'en sera rien pour Daniel qui, à ce jour, n'a pas été remboursé. Il a même reçu, en retour, un courrier recommandé avec la mention «non réclamé».

Timco AG n'a pas répondu à nos sollicitations. De son côté, deindeal.ch nous a confirmé n'avoir aucun lien avec cette société. ca

Comment fonctionne plaintes.ch?

Le client mécontent dépose sa réclamation à l'attention d'une entreprise, qui sera automatiquement invitée à y donner suite. L'utilisateur pourra ensuite évaluer le Service clients et, ainsi, contribuer à son classement sur notre plateforme.

Les banques rechig

COMpte COURANT Les frais ponctionnés pour la tenue d'un compte restent souvent élevés, alors que les banques ne pâtissent plus des taux d'intérêts négatifs. Certains clients s'en agacent, le Surveillant des prix aussi. *Geneviève Comby*

Il y a un an, la Banque nationale suisse (BNS) sonnait le glas des taux d'intérêt négatifs. A la clé, une meilleure rémunération du capital qui aurait pu pousser les banques à diminuer certains coûts imputés à leurs clients. On en est loin. Un lecteur de *Bon à Savoir* nous a fait part de son amertume. «PostFinance a introduit des frais de gestion de 5 fr. par mois sur les comptes courants en francs suisses, soi-disant pour compenser les taux d'intérêt négatifs», relève-t-il. Cette mesure est toujours en vigueur malgré le retour des taux d'intérêt positifs.»

En 2013, PostFinance commence, en effet, à prélever 5 fr. mensuels aux détenteurs d'un compte privé dont le patrimoine est inférieur à 7500 fr. Elle généralise cette ponction dès 2019. En 2021, son offre se mue en package (un ensemble de services), toujours à 5 fr. par mois. L'envoi de relevés imprimés passe à la trappe. Pour ceux-ci, il faudra désormais débourser 5 fr. de plus. La banque invoque, alors, un manque à gagner: les fonds confiés par ses clients ne rapportent plus rien. Au contraire, ils génèrent des coûts du fait des taux d'intérêt négatifs.

Aujourd'hui, le taux directeur de la BNS s'élève à 1,75%, il pourrait même passer le seuil des 2%, cet automne. Les banques ont relevé leur taux d'intérêt sur les emprunts hypothécaires. La situation leur permet de réaliser des marges plus importantes. Une amélioration dont les petits clients tardent à voir la couleur. Si les comptes épargne commencent à être un petit peu mieux rémunérés, les frais de gestion, eux, ne baissent pas.

Interpellée, PostFinance justifie son immobilisme: «Grâce au revirement des taux d'intérêt, nous prévoyons certes une pro-

gression de notre résultat à moyen terme, toutefois, les effets positifs se manifesteront avec un certain décalage.» L'établissement précise que, en raison de l'interdiction qui lui est faite d'octroyer des crédits, il a particulièrement subi la phase de taux bas ou négatifs de ces dernières années. PostFinance ajoute encore que son package inclut d'autre prestations, comme une carte de débit gratuite.

CARTE DE DÉBIT PAS TOUJOURS INCLUSE

Selon les banques, l'octroi d'une carte de débit peut être gratuit à l'ouverture d'un compte ou facturé à part, comme le montre notre tableau comparatif. Il détaille les frais fixes prélevés par différents établissements pour la tenue d'un compte salaire de base, destiné aux adultes. Jusqu'à 25 ans, les jeunes bénéficient souvent d'offres plus avantageuses.

Les tarifs et conditions varient d'une banque à l'autre. La plupart facturent, en plus, l'envoi de relevés par courrier, mais réduisent les frais de gestion en fonction de la hauteur des avoirs du client, de même que s'il possède un patrimoine investi, une hypothèque ou une assurance-vie auprès de cet établissement.

MONSIEUR PRIX REMONTÉ

Les frais bancaires devraient baisser, estime le Surveillant des prix. Stefan Meierhans a observé une tendance à la hausse de ces frais ces dernières années, en particulier ceux relatifs à la tenue de comptes. «L'une des raisons souvent invoquée par les banques suisses pour justifier cette tendance est de pallier la baisse de leurs marges sur intérêt. En effet, jusqu'à l'année passée, la situation des taux d'intérêt a pu par-

nent à baisser leurs frais



PAIEMENTS Une carte de débit est parfois proposée gratuitement aux détenteurs d'un compte courant. Mais pas toujours. Elle est alors facturée entre 40 et 50 fr. par an.

tiellement éroder les marges des banques. Néanmoins, nous observons que, depuis la normalisation des taux d'intérêt de référence, les

résultats de la plupart des banques ont été extrêmement positifs. Les clients des banques devraient donc aussi bénéficier de cette ten-

dance à travers une réduction des frais bancaires».

Parmi les banques sollicitées qui nous ont répondu, aucune n'a

indiqué avoir l'intention de revoir à la baisse ses frais de gestion. Dans un avenir proche, en tout cas. Elles n'ont, sans doute, pas de raison de se presser, puisque le client suisse change traditionnellement peu d'établissement bancaire. Il faut dire que, aux tracas administratifs, s'ajoutent des frais: clore un compte coûte de l'argent.

Pour qui voudrait sauter le pas, il est conseillé de bien évaluer ses besoins avant de comparer les prestations. Toutes les banques, par exemple, ne permettent pas autant de retraits sans frais aux bancomats de leurs concurrents.

ET LES NÉOBANQUES?

On peut encore regarder du côté des néobanques 100% numériques, a priori plus avantageuses en termes de frais de gestion. Là aussi, mieux vaut bien se renseigner sur les prestations que l'on attend. La possibilité d'enregistrer un ou plusieurs ordres permanents de transfert d'argent, par exemple. L'absence de bancomats peut faire grimper les coûts en cas de retraits d'argent liquide auprès de distributeur d'autres banques.

Frais de tenue de compte

BANQUE	COMPTE	FRAIS MENSUELS	CARTE DE DÉBIT	PAIEMENTS E-BANKING EN FR.	TOTAL ANNUEL
BCJ	ePack	0 fr.	inclus	inclus	0 fr.
Banque Migros ¹	Compte Privé	3 fr.	inclus	inclus	36 fr.
Raiffeisen ²	Compte Privé Sociétaire	0 fr.	40 fr.	inclus	40 fr.
BCF	Compte Salaire	0 fr.	40 fr.	inclus	40 fr.
BCV ¹	Formule Directe	3.50 fr.	inclus	inclus	42 fr.
BCN	Flexipack	4 fr.	inclus	inclus	48 fr.
PostFinance	Smart	5 fr.	inclus	inclus	60 fr.
BCBE	Privé Basic	6 fr.	inclus	inclus	72 fr.
BCGE	Compte Privé	3 fr.	40 fr.	inclus	76 fr.
Banque Alternative	Compte 7 sur 7	4 fr.	40 fr.	inclus	88 fr.
BCVs ¹	Conto Pack Standard	7.50 fr.	inclus	inclus	90 fr.
UBS ^{1,3}	Compte personnel Standard	5 fr.	50 fr.	inclus	110 fr.
Banque Cler ¹	Compte Privé	5 fr.	50 fr.	inclus	110 fr.

¹ Les frais de gestions sont gratuits pour les clients dont les avoirs dépassent 7500 fr. à la Banque Migros et 10 000 fr. à la BCV. Ils sont de 1 fr. au-delà de 25 000 fr. d'avoirs à la banque Cler, de 3 fr. dès 10 000 fr. d'avoirs chez UBS, de 4.50 fr. avec une épargne d'au moins 50 000 fr. à la BCVs.

² Le compte privé sociétaire suppose l'achat d'une part sociale (entre 200 et 500 fr.). La gratuité est liée à des entrées régulières (salaire ou rente) d'au moins 1225 fr. et/ou d'une hypothèque, un dépôt ou une prévoyance d'au moins 20 000 fr. Sans cela, les frais sont de 60 fr. par an.

³ Le compte Key4Banking Pure, entièrement via une application, revient à 96 fr. par an (8 fr. de frais mensuels, carte de débit et e-banking inclus).

BONS & PAS CHERS

**Buon appetito avec
nos champions des petits prix!**

1.80

Gnocchi Coop Prix Garantie, 600 g
(100 g = -.30)



1.40

*Penne rigate
Coop Prix Garantie, 1 kg
(100 g = -.14)



1.20

*Sugo al basilico
Coop Prix Garantie, 420 g
(100 g = -.29)



1.60

*Pesto verde Coop Prix Garantie,
190 g (100 g = -.84)



5.85

*Grana Padano Coop Prix Garantie, DOP,
pointe, 350 g (100 g = 1.67)



* En vente dans certains supermarchés Coop

**PRIX
Garantie**

La qualité à prix discount.

coop

Pour moi et pour toi.

Combien vont nous coûter les compteurs intelligents?

ÉLECTRICITÉ Dans les trois ans à venir, la grande majorité des ménages suisses vont être équipés de nouveaux appareils. Les frais engendrés seront reportés sur leurs factures. *Geneviève Comby*

Si vous n'avez pas encore été contacté par votre fournisseur d'électricité, vous le serez, sans doute, bientôt. D'ici à 2027, 80% des foyers suisses devraient être équipés d'un compteur intelligent ou *smart meter*. Selon la Stratégie énergétique de la Confédération et la Loi sur l'approvisionnement en électricité, les exploitants doivent remplacer les anciens appareils par de nouveaux, capables de mesurer et de transmettre les données de consommation des usagers en temps réel... ou presque.

Vous vous demandez combien cela vous coûtera? Certains gestionnaires de réseaux ont déjà commencé à installer ces appareils et à informer leurs clients. Sur le site de Yverdon-Energies, on promet que le remplacement du compteur «est gratuit puisque ce changement résulte d'une obligation légale». Du côté de Romande Energie, le coût sera «progressivement intégré dans les factures», selon une répartition «sur plusieurs années» pour éviter toute «hausse notable» de la facture du consommateur. Chez Groupe E aussi, il sera intégré à la facture d'électricité, «à raison de quelques francs par trimestre».

ENVIRON 250 FR. AVEC L'INSTALLATION

Tout cela reste vague. Selon le Conseil fédéral, le coût du déploiement des compteurs intelligents s'élèverait à «un milliard de francs jusqu'en 2035». Le montant d'un

smart meter est estimé à environ 250 fr., installation comprise, selon l'Office fédéral de l'énergie (OFEN). Un chiffre légèrement supérieur aux estimations que nous avons fournies certains distributeurs d'électricité. Chaque fournisseur peut choisir le modèle qui sera installé chez ses clients.

Aux compteurs eux-mêmes, il faut ajouter le prix d'un système informatique central et de dispositifs permettant de relier les boîtiers avec ce système. Alors, de combien exactement votre fournisseur alourdira-t-il votre facture? La gratuité vantée par Yverdon Energie, doit être relativisée, admet l'entreprise que nous avons contactée. Selon

elle, il n'y a pas de facturation de cette prestation en tant que telle, mais les frais engendrés «entrent dans les coûts de renouvellement du réseau». Ils sont, là aussi, inclus dans les factures des clients.

«Le coût d'un *smart meter* est normalement intégré dans la location mensuelle du compteur», précise l'OFEN. Le montant de cette location peut varier d'un fournisseur à l'autre. Actuellement, elle se situe entre 4 et 12 fr. par mois et tend plutôt à baisser, toujours selon l'OFEN.

PAS DE MENTION SUR LA FACTURE

Pour Yves-Laurent Blanc, porte-parole du Groupe E, «on peut estimer

de 1 à 2 fr. par mois les coûts pour un ménage moyen (4000 kWh/an)». Impossible cependant pour le consommateur de savoir plus précisément ce qui lui sera ponctionné. Sur la facture, il ne trouvera pas de mention spécifique liée au prix de son nouveau compteur. Celui-ci est intégré au tarif d'utilisation du réseau.

Ces changements se font tout de même sous l'œil de la Commission de l'électricité (ElCom), autorité de régulation du domaine. Sa porte-parole, Antonia Adam, précise que «si le déploiement des compteurs intelligents comporte une augmentation des tarifs de l'utilisation du réseau, les gestionnaires de réseau sont tenus d'en informer de manière appropriée leurs consommateurs finaux. Par contre, les gestionnaires de réseau ne sont pas obligés d'indiquer les coûts de mesure séparément sur la facture d'électricité».

Le déploiement des compteurs intelligents a donc un impact financier sur les consommateurs. Ceux-ci devraient toutefois en sortir gagnants, promettent les distributeurs: en connaissant avec précision sa consommation d'électricité, en identifiant les appareils les plus énergivores, il sera possible de réaliser des économies. A terme, certainement. Mais quand? Les compteurs ont une durée de vie d'environ 15 ans et, pour l'instant, les particuliers vivent surtout au rythme des hausses des prix du courant. Groupe E annonce une hausse moyenne de 28,9% pour 2024 et les SIG de 18%. La facture sera moins salée chez Romande Energie, après une augmentation de 43% en 2023.



Gaby

En pratique

Données cryptées et anonymisées

Comment ça marche? Un compteur intelligent mesure l'énergie consommée toutes les 15 minutes et transmet ces données à l'exploitant du réseau, avec un décalage de 24 heures. Le client devrait avoir accès à ses données en temps réel sur son interface.

Mes données sont-elles protégées? Elles doivent être cryptées pour être envoyées à l'exploitant et anonymisées si elles sont utilisées par ce dernier pour assurer la stabilité de l'approvisionnement, par exemple.



Puis-je refuser? Un accord explicite du consommateur final n'est pas nécessaire, selon l'Elcom. Si vous refusez néanmoins, le distributeur peut déposer une requête pour que l'installation vous soit imposée ou vous facturer le coût des relevés à domicile.

Quelles précautions prendre? Lors de l'installation, le technicien coupera l'alimentation électrique quelques minutes. Les appareils aux normes sont censés supporter une telle coupure. Par précaution, mieux vaut les éteindre.

Stannah

Monte-escaliers Stannah
Le choix n°1 en Suisse
pour surmonter les difficultés
liées aux escaliers.

Nous fabriquons les monte-escaliers les plus sûrs du marché, car nous en sommes soucieux. Il existe un monte-escalier Stannah pour tous les escaliers, tournants, droits, d'intérieur ou d'extérieur. Emprunter les escaliers n'a jamais été aussi facile.

Produits de qualité excellente
Service Clients 24h/7
Fabricant depuis 156 ans

Partout en Suisse

Nr. 1

021 526 34 45
info@stannah.ch
www.stannah.ch

**CLÉS PERDUES?
BON À SAVOIR
VOUS LES RENVOIE!**

Simple et sûr
10 ans de garantie
Pour 28 fr. seulement

Pour commander
bonasavoir.ch/boutique
021 310 01 37
info@bonasavoir.ch

TVA et frais de port inclus;
prix pour la Suisse,
sous réserve de modifications

La cueillette ne s'in

CHAMPIGNONS Certains sont délicieux, d'autres dangereux. Nos conseils pour ne pas rentrer bredouille ou se rendre malade. *Geneviève Comby*

Vous avez décidé de partir à la cueillette de champignons? C'est la bonne période et certains sont succulents. D'autres, en revanche, réservent de très mauvaises surprises. Pour éviter toute intoxication, la règle est simple: faire contrôler sa cueillette.

Des privés formés s'en chargent dans toute la Suisse romande (*lire encadré*).

Dans le canton de Genève, le Service de la consommation et des affaires vétérinaires offre ce service à la po-

pulation. Grâce à ses statistiques, on sait que 585 kg de champignons ont été vérifiés en 2022, soit deux fois plus que l'année précédente. Dans le lot, 10% d'espèces vénéneuses et quelques espèces mortelles ont été repérées. Alors prudence...

Au-delà de l'aspect, tant la texture que l'odeur ou encore l'emplacement permettent de reconnaître une espèce. Des éléments qui échappent aux néophytes. «Si vous ne connaissez pas un champignon, évitez de vous fier aux photos des livres», conseille Philippe Gaillard, de l'Association suisse des organes officiels de contrôle des champignons (Vapko).



Ne improvise pas

Comestibles et courants



Girolle (chanterelle commune)

Forêts de conifères

Juin à octobre



Morille

Forêts mixtes,
berges de ruisseaux

Avril à mai

**Corne d'abondance
(trompette de la mort)**

Forêts de feuillus

Août à novembre



**Cèpe de Bordeaux
(bolet)**

Forêts de conifères,
voire de feuillus

Juillet à octobre

Ne pas confondre



Clitocybe illusoire



Russule de Quélet

Amanite phalloïde



Girolle

Amanite des césars



Vénéneux

(troubles intestinaux, parfois violents)



Russule de Quélet



Clitocybe illusoria

Bolet radicant



Des sous-bois jusqu'à l'assiette

Les bons gestes à connaître

- **Utiliser un panier.** L'air circulera entre les champignons. Eviter le sac plastique. Un sac en tissu peut faire l'affaire, mais les lamelles du chapeau de certaines espèces risquent de se casser, s'entasser et fermenter.
- Pour cueillir un champignon, le saisir à la base du pied et tordre délicatement pour le détacher ou couper à ras du sol. Recouvrir afin de ne pas laisser un trou.
- **Attention aux vieux livres sur les champignons.** Des espèces considérées comme comestibles, il y a vingt ans, ne le sont plus, à l'image de la gyromitre ou «fausse morille».
- **Respecter les restrictions**, imposées par certains cantons. Le Valais et Neuchâtel n'en prévoient pas, mais Fribourg et Berne fixent une limite de 2 kg par personne. Plus d'infos sur vapko.ch
- **Faire rapidement inspecter sa cueillette** par un contrôleur. On peut en trouver un près de chez soi sur le site: vapko.ch/fr/rechercher-un-controleur
- **Ne pas manger les champignons crus.** Très peu d'espèces comestibles peuvent être consommées ainsi sans causer des troubles gastriques.
- Nettoyer ses champignons avec une brosette et les **stocker au frigo à 5°C**. Les cuisiner dans les 24h.
- **Ne pas consommer de grandes quantités** de champignons. Pour une digestion sereine, les manger plutôt à midi que le soir.
- En cas d'intoxication, appeler le **numéro d'urgence 145**.



Economie d'eau et qualité de rinçage pour moins de 3 francs

POMMEAUX DE DOUCHE Pas besoin de se ruiner pour trouver un produit efficace. Deux modèles se démarquent et obtiennent de très bons résultats. *Andreas Schildknecht / kg*

Pour réduire sa consommation d'eau, l'achat d'un pommeau de douche économe est indispensable. Pour quelle efficacité réelle? *Bon à Savoir* a fait tester 12 modèles en laboratoire.

Deux pommeaux obtiennent une appréciation «très bon». Il s'agit du *Crometta 85 Green Eco Smart* de la marque Hansgrohe et du *Lillrevet* vendu chez Ikea. Leurs qualités: ils permettent une économie d'eau substantielle, tout en éliminant efficacement shampoing et gel douche grâce à un jet d'eau puissant. Vendu moins de 3 fr., le modèle de Ikea se démarque particulièrement par sa qualité de rinçage.

Huit autres produits sont en outre évalués «bon». Les prix oscillent entre 2.25 fr. pour celui de la marque Go/On! et 31.95 fr. pour le *Rhone 2* fabriqué par Mood. Pommeau le plus cher de notre échan-

tilon, le *Rainshower Smart Active 130 EcoJoy* de la marque Grohe, acheté 74.95 fr., est l'un des deux seuls à être jugé «satisfaisant». Sa consommation d'eau - 8,6 litres par minute à une pression de 3 bar - laisse à désirer.

La plupart des produits laissent s'écouler moins de 7 litres d'eau chaude par minute. Lors d'un test réalisé en 2016 (*lire «Des jets en veux-tu en voilà» sur [bonasavoir.ch](#)*), les résultats

étaient nettement moins bons, avec une consommation allant de 7 à 12 litres.

JUSQU'À 50% D'EAU EN MOINS

Une douche dépense beaucoup d'énergie. Selon le programme fédéral SuisseEnergie, l'utilisation de robinets écologiques ou de mitigeurs dans la salle de bain et la cuisine permet de réduire sa

12 pommeaux de douche économiques

Nos tests et comparatifs partout et en tout temps:
téléchargez l'application
«Les tests de Bon à Savoir»

- De 5.5 à 6.0 pts = Très bon
- De 4.8 à 5.4 pts = Bon
- De 4.0 à 4.7 pts = Satisfaisant
- De 2.5 à 3.9 pts = Insatisfaisant
- Moins de 2.5 pts = Mauvais

MARQUE

Désignation	HANSGROHE	IKÉA	GO/ON!	MOOD	MIGROS BEST PRICE
Nombre de type de jets	Crometta 85 Green Eco Smart	Lillrevet	Pommeau de douche 2	Rhone 2	Pommeau de douche
Pays de fabrication	Inconnu	Chine	Chine	Chine	1 Chine
Acheté chez	Obi ⁶	Ikea	Jumbo	Jumbo	Migros ⁷
Prix payé	34.95 fr.	2.50 fr.	2.25 fr.	31.50 fr.	4.95 fr.
Consommation d'eau	65%¹	5.9	5.4	5.7	5.6
→ A haute pression	70% ²	5.9	5.5	5.6	5.7
Résultat de la mesure à 3 bar	5.5 l/min	6.3 l/min	6 l/min	6.4 l/min	5.9 l/min
→ A basse pression	30% ²	5.9	5.1	6	5.9
Résultat de la mesure à 1,5 bar	3.8 l/min	6.1 l/min	3.6 l/min	3.6 l/min	4 l/min
Rincage du shampoing	30%¹	5.1	5.9	4.5	4.7
→ Résultat après 30 secondes	50% ²	5.1	6	4.2	4.4
→ Résultat après 120 secondes	50% ²	5	5.8	4.8	5
Uniformité des jets	5%¹	6	5	6	5
Note finale	5.7	Très bon	Très bon	Bon	Bon
Appréciation					

Si la note est identique, classement selon le prix. ¹ Pondération pour la note finale.
Egalement disponible chez: ⁶ Commerces spécialisés; ⁷ Migros Do it + Garden;

² Pondération interne au critère. ³ Testé avec la fonction «éco» activée par un bouton. ⁴ Testé avec l'économiseur

⁸ galaxus.ch.



EFFICACITÉ Les experts ont testé la qualité de rinçage sur des cheveux longs.

consommation d'eau chaude de 30% à 50%.

A l'achat, l'étiquette-énergie figurant sur le produit donne des indications sur son efficience. Ainsi, les pommeaux de douche de la classe A, la meilleure, ne doivent pas laisser passer plus de 6,3 litres d'eau par minute à une pression de 3 bar. Précieuse base de données, le site etiquetteenergie-sanitaire.ch recense les étiquettes-énergie des appareils sanitaires vendus en Suisse.

En détail

Les critères du test

Un laboratoire allemand a examiné, à la demande de Bon à Savoir, 12 pommeaux de douche économiques fréquemment vendus. La consommation d'eau a été mesurée à une pression élevée (3 bar) et à une pression basse (1,5 bar). Précisons que la pression des conduites varie d'un logement à un autre. Tous les tests ont été menés avec un jet normal.

Les experts ont également examiné si les pommeaux de douche offraient un jet efficace au moment de rincer du shampoing sur des cheveux longs. Pour ce faire, ils ont appliqué, à l'aide d'une seringue, 15 grammes de shampoing sur un mannequin muni d'une perruque. Ils ont ensuite rincé la perruque à l'eau chaude, puis ont mesuré la conductivité électrique de l'eau usée. Plus le jet d'un pommeau élimine efficacement le shampoing, plus la conductivité électrique de l'eau usée retombe rapidement.

Enfin, le laboratoire a évalué la forme et la régularité des jets de chaque pommeau de douche.

Notons encore que le détartrage n'a été un problème pour aucun produit. Tous disposaient de picots en caoutchouc permettant d'enlever très facilement les dépôts de calcaire à la main.



MIXOMAT	DIAQUA	AVITAL	IKEA	MIGROS	DIAQUA	GROHE
Gulfoss ³	Ottawa ⁴	Eco Adda ⁵	Voxnan	Pommeau de douche Barletta	Thisbe	Rainshower Smart Active 130 EcoJoy
1	5	3	5	5	3	3
Chine	Inconnu	Inconnu	Chine	Chine	Inconnu	Inconnu
Bauhaus	Landi ⁶	Hornbach	Ikea	Migros ⁷	Coop ⁸	Bauhaus ^{6,7}
21.95 fr.	24.25 fr.	19.90 fr.	14.95 fr.	21.95 fr.	24.95 fr.	74.90 fr.
5.5	5.7	5.8	4.7	4.2	4.8	4.3
5.4	5.9	6	4.5	4	4.8	4.2
6.5 l/min	5.5 l/min	5.3 l/min	8 l/min	9 l/min	7.5 l/min	8.6 l/min
5.6	5.3	5.4	5.1	4.8	4.9	4.4
4.6 l/min	5.5 l/min	5.3 l/min	6 l/min	6.8 l/min	6.7 l/min	7.9 l/min
4.8	4.3	4.2	5.6	6	4.5	5.5
4.4	4.4	4.3	5.4	6	4.5	5.9
5.1	4.1	4	5.7	6	4.5	5
6	6	4	6	6	4	6
5.3	5.3	5.2	5	4.8	4.7	4.7
Bon	Bon	Bon	Bon	Bon	Satisfaisant	Satisfaisant

d'eau Neoperl de la marque Diaqua, en vente chez Landi à 2.75 fr. l'unité.

⁵ Testé avec le plus petit économiseur d'eau.

Dominique Schiltz

Test réalisé en partenariat avec saldo.

CONSEIL JURIDIQUE GRATUIT



**DU LUNDI AU VENDREDI
9 h à 13 h (non-stop)**

Nos quatre juristes, Catherine Amiguet, Silvia Diaz, Kim Vallon et Timko Chatagnat répondent aux questions du quotidien, touchant notamment à la consommation, au droit du bail et du travail. Ce service est réservé aux abonnés de *Bon à Savoir*. Il exclut les questions urgentes et trop complexes. Préparez votre numéro d'abonné, il vous sera demandé.

PAR TÉLÉPHONE

021 310 18 20

PAR ÉCRIT

Bon à Savoir, Service juridique
CP 150, 1001 Lausanne

EN LIGNE

Formulaires sur
bonasavoir.ch/contact
➤ Le service juridique

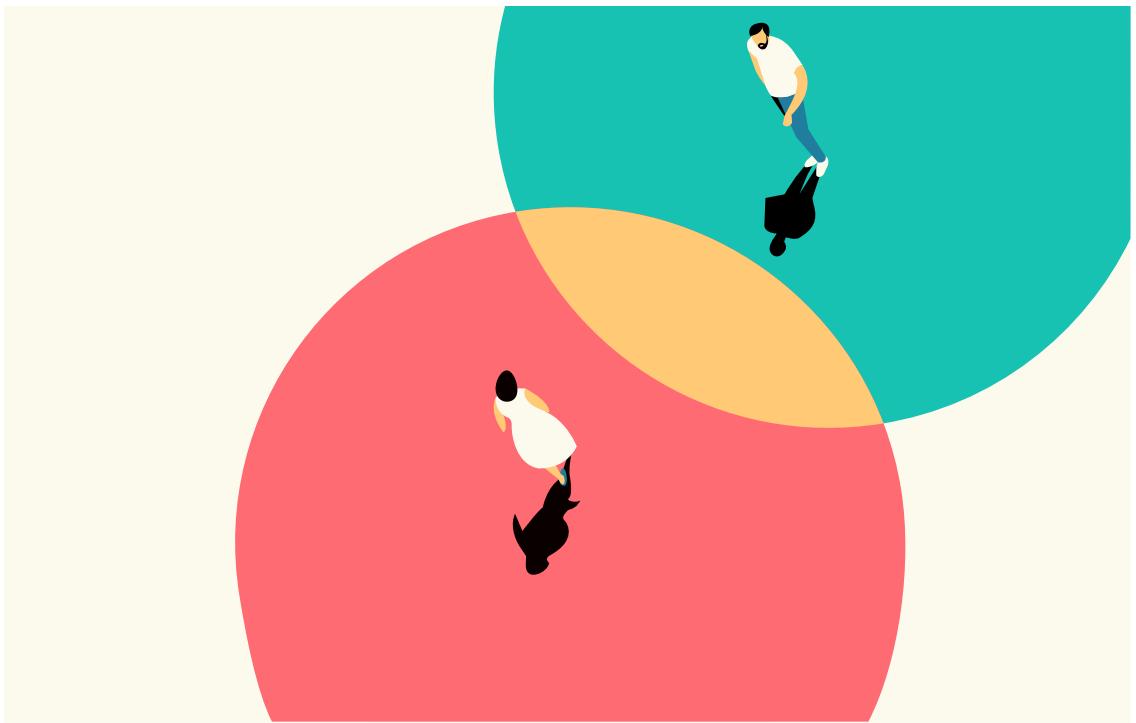
Joindre copie des pièces utiles.

EN PODCAST



Retrouvez nos juristes et journalistes sur LFM à 8 h 20 le jeudi matin et en podcast sur notre site internet bonasavoir.ch

1. Concubin endetté



POURSUITES «Mon compagnon, avec qui je vis en couple depuis plusieurs années, a contracté plusieurs dettes par le passé. En tant que concubine, suis-je responsable des dettes de mon ami?»

Non. En dehors du mariage, chacun répond de ses propres dettes, sans avoir à payer pour son partenaire, s'il s'est engagé au-delà de ses moyens.

Cependant, le fait de vivre en concubinage joue un rôle en cas de poursuite pour dettes. L'Office des poursuites calculera, en effet, le minimum vital – insaisissable – du concubin endetté en tenant compte de sa participation aux frais du ménage. Or, celle-ci

se trouve réduite en raison de la contribution du partenaire à ces mêmes frais. Au final, la part saisisable du revenu du débiteur est plus élevée que s'il vivait seul.

Dans le cadre du mariage, la situation est quelque peu différente. Chaque époux est responsable de ses propres dettes, à moins que celles-ci aient été contractées pour les besoins courants du ménage. Si l'un des époux s'endette pour acheter un voilier, son créancier

ne pourra pas s'en prendre à l'autre pour régler la facture.

En revanche, si un conjoint a commandé un nouveau réfrigérateur – un besoin courant – l'autre pourra être sollicité, en cas de non-paiement. Et, lors d'une poursuite pour dettes, on retrouve une situation semblable à celle des concubins: le calcul du minimum vital tient compte de la participation de chacun aux frais du ménage.

Kim Vallon

2. Regretté canapé

ACHAT EN FOIRE «Lors de la dernière Foire du Valais, je me suis laissé tenter pour un canapé en cuir trois places, proposé sur un stand. Mais chez l'exposant d'à côté, j'ai trouvé un canapé plus petit, plus adapté à mon salon. J'ai essayé d'annuler la première vente, sans succès. Qu'en est-il?»

Sur le principe, le vendeur peut refuser votre demande d'annulation. En effet, la loi ne prévoit pas de droit de rétractation après avoir conclu un contrat, sauf à de rares exceptions.

Les contrats conclus à la suite d'un démarchage à domicile ou par téléphone font partie des exceptions. Dans ces situations, le consommateur dispose d'un délai de révocation de quatorze jours, qui commence à courir lorsqu'il est informé de son droit. Mais les foires et les salons ne sont

pas considérés comme des situations de démarchage, car l'acheteur s'y rend volontairement.

Ainsi, si l'on regrette notre acquisition ou si le produit ne nous convient finalement pas, que ce soit au magasin ou lors d'une foire, le vendeur n'est pas obligé de le reprendre. Cela même si l'on est revenu sur nos pas quelques minutes seulement après la conclusion du contrat. Cela dépendra alors du bon vouloir et de la politique du commerçant. *Catherine Amiguet*

3. Acheteur aux abonnés absents

VENTE «J'ai vendu ma voiture à un particulier. Il a payé et devait la récupérer il y a un mois. Mais il ne répond plus à mes messages ou mes appels. Il ne lui est pourtant rien arrivé, car il est toujours actif sur les réseaux sociaux. Le contrat est-il caduc?»

Non. L'acheteur a manifesté sa volonté de conclure le contrat en payant le prix demandé pour cette voiture. Il ne peut donc plus se rétracter à ce stade et a donc l'obligation d'en prendre livraison. S'il reste sourd à vos tentatives de le contacter, vous pouvez le sommer de venir chercher le véhicule, de préférence par lettre recommandée. Si cette tentative n'a aucun effet,

vous avez alors le droit de consigner le véhicule à ses frais et risques. Vous pouvez vous adresser au juge pour désigner le lieu approprié ou, alors, stocker le véhicule dans un entrepôt et informer l'acheteur de cette décision, là aussi par lettre recommandée. Tant qu'il n'est pas venu la chercher, et c'est le gros inconvénient, vous devrez malheureusement avancer les frais de dépôt ou de procédure.

Vous pourrez exiger qu'il vous les rembourse intégralement par la suite. Quant à l'argent que vous avez déjà touché pour cette vente, vous pouvez le garder et n'êtes même pas tenu de le déposer sur un compte bloqué. En consignant l'auto dans un lieu que vous désignez à l'acheteur, vous vous libérez de votre obligation de la lui remettre et honorez donc votre part du contrat. *Silvia Diaz*

le juge a dit

Solde positif d'une succession liquidée par voie de faillite

Dans cette affaire genevoise, un oncle avait fait de son neveu son seul héritier par testament. Mais ce dernier avait répudié la succession. Les héritiers légaux du défunt, à savoir sa sœur, sa demi-sœur et son frère, ne l'ont pas acceptée non plus. Elle a donc été liquidée par voie de faillite. Après liquidation, le solde positif de 80 768 fr. a été réparti par la Justice de Paix entre les héritiers légaux seulement. Elle estimait que le neveu n'avait droit à rien. A tort, selon le Tribunal fédéral, qui a admis son recours. L'héritier institué par testament a, dans ce cas, aussi droit au solde, avec les héritiers légaux, comme s'il n'avait jamais répudié. Et, dans la mesure où les dernières volontés de son oncle lui accordaient toute la succession, le neveu a même eu droit à la totalité du montant en cause.

Arrêt 5A_961/2022
du 11 mai 2023

4. Frais bien cachés

BAIL «Mon contrat mentionne que j'ai à ma charge toute une série de charges en plus du loyer, dont les frais d'exploitation des machines à laver. Dans le décompte, le bailleur facture aussi la prolongation de garantie des appareils. En a-t-il le droit?»

Non. Selon l'article 257a du Code des obligations, le bailleur ne peut facturer que les frais accessoires qui sont en rapport avec l'utilisation de l'objet loué, soit, notamment l'eau et l'électricité.

Cela exclut les contributions liées à la propriété ou à l'existence des biens remis en location, telles que les dépenses liées à leur réparation ou leur remplacement. Les machines à laver appartiennent au propriétaire. C'est donc à ce dernier qu'il incombe d'assumer tous les coûts liés à une éventuelle panne ou de l'usure.

Si une clause de votre bail prévoit que la prolongation de garantie des appareils est à votre charge, celle-ci est nulle. Dans le cas où vous auriez participé, malgré vous, au paiement de la prolongation de garantie d'une machine à laver le linge dans votre immeuble, vous pouvez en demander le remboursement sur les dix dernières années. *kv*

5. Ma chère moitié

PPE «Je suis propriétaire, pour moitié, d'un appartement en copropriété, avec mon mari dont je vis séparée. Comme j'y vis, je paie tous les intérêts hypothécaires ainsi que les charges de PPE. Or, le lave-vaisselle, installé à la construction de l'appartement, doit être remplacé. Mon mari doit-il participer à cet achat?»

Oui. Dans votre situation, ce sont les règles sur la copropriété qui s'appliquent et, en particulier, l'article 649 du Code civil. Selon cette disposition, les frais d'administration de la chose commune sont supportés par tous les copropriétaires en fonction de leurs parts. Les dépenses d'entretien, d'exploitation et de conservation de la chose font partie des frais d'administration, de même que les frais de réparation.

Ainsi, le lave-vaisselle, qui fait partie de l'aménagement d'origine de l'appartement, doit être entretenu, voire réparé et/ou remplacé aux frais de l'ensemble des copropriétaires. Pour cette raison, votre mari devrait contribuer à 50% au remplacement de l'appareil usé, dans la mesure où il est copropriétaire à raison de la moitié de l'appartement.

Si, pour éviter de bloquer les travaux, vous avez déjà réglé la note du fournisseur, l'article 649 alinéa 2 CC vous autorise à vous retourner contre votre mari pour récupérer la part qu'il aurait dû assumer. *kv*

Droit de visite après dissolution d'un partenariat

La Cour de justice genevoise devra se prononcer une troisième fois sur le cas d'une femme qui réclame un droit de visite sur les enfants de son ancienne compagne avec qui elle avait conclu un partenariat enregistré, résilié depuis.

Le couple avait eu trois enfants, nés dans le cadre d'une procréation assistée en Espagne. Selon le TF, l'instance genevoise n'a pas examiné dans sa globalité l'existence d'un projet parental commun. Selon le Code civil, le droit d'entretenir des relations personnelles avec un enfant peut être accordé à des tiers dans «des circonstances exceptionnelles», rappelle le TF. La Loi fédérale sur le partenariat enregistré se réfère à cette disposition, n'excluant ainsi pas d'emblée d'accorder un droit de visite à une ex-partenaire. Si la Cour de justice arrive à la conclusion qu'il y a bien eu la volonté de fonder une famille de la part des deux compagnes, elle devra alors examiner si des motifs exceptionnels peuvent remettre en cause l'intérêt des enfants à avoir des contacts avec l'ex de leur mère.

Arrêt du TF du 21 juin 2023
5A_225/2022

VU pour vous

Vous ne regarderez plus votre assiette de la même manière

Les bactéries salmonelles et Escherichia coli, vous en entendez souvent parler. Mais connaissez-vous les gigantesques scandales sanitaires que ces agents pathogènes ont provoqué, notamment aux Etats-Unis? Cette enquête Netflix décrypte l'origine et retrace l'historique de ce problème de santé publique.

On plonge dans un monde désarçonnant, passant en revue les normes d'hygiènes et les conditions de production de ce qui parvient jusque dans notre assiette. Des élevages de bétail aux champs de laitues en passant par les usines, des spécialistes analysent pourquoi,



«Du poison au menu», Etats-Unis, 2023,
à voir sur Netflix

malgré les moyens modernes à disposition, de nombreux aliments qui sortent des supermarchés sont susceptibles de mettre notre santé gravement en danger. Des morts, des procès, des gros sous et des dissimulations: pas de quoi s'ennuyer pendant ce film. Et cela donne envie de réfléchir à deux fois avant de mal cuire son poulet. os

Les hackers vous auront-ils?

Qui n'a jamais utilisé un même mot de passe sur plusieurs sites? Par flemme ou par peur de l'oublier, celui-ci a pu prendre la forme d'une date de naissance ou du nom du chien familial... Autant de petites négligences qui rendent les utilisateurs vulnérables face aux cybercriminels. Dans leur jargon, on parle de «viandes» pour désigner ces usagers inconscients des risques numériques. Comme un appât, un steak prêt à se laisser dévorer.

Vol de données à large échelle, demande de rançon, extorsion de fonds et chantage: la problématique de la cybercriminalité n'est pas neuve et, pourtant, elle continue de faire des victimes.

Arte propose un documentaire qui se penche sur ces cybervictimes en suivant le parcours notamment d'un couple suisse qui a perdu 10 000 fr. dans une arnaque, d'un patron d'une PME qui a dû déposer le bilan à la suite d'une attaque ou encore de la ville de Rolle, dont les données privées se sont retrouvées sur le darknet. Le documentaire donne aussi la parole aux hackers en question. L'interview avec le dénommé Rabbin des Bois, qui estime ne pas être personnellement responsable du sort de ses victimes, vaut le détour.

A voir pour s'informer et se prémunir face à ces voleurs 2.0. os

«Hackers: L'intimité violée», Suisse, 2023,
à voir sur arte.tv jusqu'au 19.11.23.

Publicité

**LA BONNE PROTECTION
POUR UN QUOTIDIEN EN TOUTE SÉRÉNITÉ**

TENA Discreet

ODOUR CONTROL

UP TO 12 HRS DRYNESS

SURPRISINGLY THIN

You souffrez d'incontinence légère à modérée? Les protège-slips TENA Discreet rendent le quotidien plus simple et plus serein. Ils absorbent le liquide en toute sécurité, sans le retenir à la surface. Cela garantit une sensation de peau agréablement sèche – jusqu'à 12 heures.

Vous pouvez demander des échantillons gratuits auprès de votre pharmacie ou sur www.tena.ch.



ACCÉS *Le consommateur peut demander, gratuitement, ses données dans un format électronique couramment utilisé.*

protection des données et à la transparence (PFPDT).

→ LE PROFILAGE

La notion de profilage, à savoir le traitement automatisé de données personnelles, est dorénavant introduite dans la loi. En outre, les informations génétiques et biométriques sont à présent considérées comme des données sensibles, qui exigent donc un contrôle plus poussé.

→ LA RELATION AVEC L'UNION EUROPÉENNE

Dans le but de maintenir une libre circulation des données avec l'Union européenne, la Suisse devait mettre en place une loi compatible avec l'Europe. Certaines entreprises suisses sont déjà soumises au Règlement européen sur la protection des données (RGPD) lorsque le traitement des données se déroule sur le territoire de l'Union européenne (par exemple, si les données sont stockées en Allemagne) ou si l'entreprise suisse traite des données de résidents de l'Union européenne. Ainsi, les sociétés qui s'étaient déjà conformées au RGPD n'ont pas, ou peu, de changement à effectuer pour s'adapter à la nLPD. Mais, bien que ces deux lois soient compatibles, elles ne sont pas, pour autant, en tout point identiques.

Vos données personnelles sont (un peu) mieux protégées

NUMÉRIQUE La nouvelle Loi relative à la protection des données entre, enfin, en vigueur le 1^{er} septembre 2023. Loin de résoudre tous les problèmes, elle permettra néanmoins de mieux maîtriser les informations collectées par les entreprises. *Timko Chatagnat*

Adoptée en septembre 2020, il a fallu trois ans pour que la nouvelle Loi sur la protection des données (nLPD) remplace une loi obsolète datant de 1992. Celle-ci avait vu le jour avant la démocratisation de Internet, des smartphones et de leurs applications ou, encore, l'utilisation du Cloud. Il était grand temps que la Suisse mette à jour sa législation dans l'optique de protéger davantage les consommateurs.

Les caméras de surveillance dans les magasins et dans la rue ou la collecte de données sur Internet restent possibles. La nouvelle loi garantit davantage de droits pour les consommateurs. Dès leur conception et avant leur mise en circulation, un nouveau produit ou service doit respecter la protection des données et la vie privée des utilisateurs. Leur niveau de sécurité doit être maximum. L'utilisateur n'a pas à entamer une quelconque démarche pour que ses données personnelles soient protégées.

→ LE DEVOIR D'INFORMER

L'ancienne loi ne prévoyait un devoir d'informer que pour les don-

nées sensibles (données médicales, religieuses, syndicales ou politiques notamment). Désormais, dès qu'une collecte de données est envisagée, le fabricant ou fournisseur doit en informer la personne concernée au préalable, même si la collecte est réalisée par un tiers.

Et, lorsqu'une décision est automatisée, c'est-à-dire prise par un algorithme automatique, le client concerné peut demander que cette décision soit vérifiée par une personne physique. Ce cas survient souvent, par exemple, pour vérifier la solvabilité d'une personne.

→ L'ACCÈS À SES DONNÉES

La loi dresse maintenant une liste d'informations précises à transmettre à la personne souhaitant obtenir les informations que l'entreprise possède à son propos. Cette dernière doit également ajouter la durée de conservation prévue. Et si ces données n'ont pas été collectées directement auprès de la personne concernée, la société devra également fournir les informations sur leurs origines. Enfin, la notion de portabilité est également introduite:

le consommateur peut demander, gratuitement, ses données dans un format électronique couramment utilisé. Il doit pouvoir ouvrir et lire ses propres données facilement.

→ LES ENTREPRISES

Seules les personnes physiques sont dorénavant protégées par la nLPD. Les entreprises ou les associations ne sont plus couvertes par cette loi. Elles doivent, en revanche, tenir et mettre constamment à jour un registre sur toutes leurs activités de traitement de données personnelles. Et, en cas de violation de la sécurité des données (par un piratage par exemple), l'entreprise doit avertir le Préposé fédéral à la

→ LES AMENDES ENCOURUES

La différence majeure entre le Règlement européen et la loi suisse réside dans l'amende infligée en cas de violation de la loi. En effet, la loi européenne donne beaucoup de pouvoir aux autorités de protection. Celles-ci peuvent directement condamner des entreprises fautives à des amendes pouvant atteindre 20 millions d'euros ou 4% du chiffre d'affaires annuel mondial. En revanche, la loi suisse ne prévoit qu'une amende maximale de 250 000 fr. Néanmoins, l'amende infligée par une autorité pénale est adressée non pas à l'entreprise, mais à une personne physique, habituellement le responsable de traitement.

***** *A savoir* *****

Obtenir davantage d'informations

Un document détaille l'ensemble des modifications apportées à la Loi sur la protection des données sur le site du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (edoeb.admin.ch)
 → Protection des données → Bases légales protection des données → La nouvelle loi sur la protection des données).

VESTES DE SPORT MULTICOUCHE

Qui veut se procurer une veste *softshell* de qualité, dotée de plusieurs couches de tissus différents pour randonner par tous les temps, a le choix entre trois excellents modèles alliant protection et confort. Première au classement du magazine allemand *Outdoor*, la veste de la marque Arc'teryx, conçue d'abord pour l'escalade, pèse moins de 300 g et résiste à l'humidité comme au vent. Sa capuche protège les joues, le nez et le menton en cas d'intempéries. Le magazine conseille aussi la veste Borealis de Rab, qui ne coûte que 95.50 fr. Quatrième du test, elle est presque aussi bien notée que le trio de tête. *Outdoor* (07-08/2023), outdoor-magazin.com

**Top 3**

- 1.** Veste à capuche hybride *Gamma* Arc'teryx, 249 fr.
- 2.** Veste à capuche *Falketind Aero60 Norrona*, 199.95 fr.
- 3.** Veste à capuche *Pala Ortovox*, 239 fr.

LAVE-VAISSELLES INTÉGRÉS

Selon nos collègues allemands de *Stiftung Warentest*, pour une plus grande efficacité de son lave-vaisselle, il faut préférer les modèles de 60 cm de large à ceux de 45 cm qui, pour le même prix, utilisent tout autant d'eau et d'énergie, mais permettent de caser moins d'objets. Les trois gagnants du test, jugés «bon» avec une note presque identique, se distinguent par leurs modes Eco, Automatique et Rapide plus performants. A noter que pour l'engin de Miele, les boutons et indications restent visibles sur la porte.

Stiftung Warentest (08/2023), test.de

**Top 3**

- 1.** Miele G 7200 SCi, 1249 fr.
- 2.** Bosch SMD6TCX00E, 935 fr.
- 3.** Siemens SN87YX03CE, 1122.60 fr.

MEILLEURS PRIX trouvés en ligne ou dans les commerces.

ENCEINTES PORTABLES

La qualité sonore d'une enceinte portable est en général proportionnelle aux dimensions de l'objet. C'est le constat du magazine belge *Test-Achats*, qui a évalué 26 boxes portables de tailles diverses. Il ne faut pas compter sur la plus petite, la JBL Go 3, pour livrer une performance irréprochable. En revanche, la Teufel Motiv Go produit une excellente qualité sonore: en plus d'être agréable à l'écoute, elle est plus présente dans les basses fréquences. Suivent deux modèles de Bose plus onéreux. Quant au meilleur rapport qualité-prix, il revient à la Sony SRS-XE300, à 110 fr sur le marché. *gda* *Test-Achats* (06/2023), test-achats.be

**Top 3**

- 1.** Teufel Motiv Go 211 fr.
- 2.** Bose Portable Home Speaker, 329 fr.
- 3.** Bose Soundlink Revolve + II, 260 fr.

Publicité

Nos médecins sauvent des vies. Votre testament aussi.



Téléchargez votre guide gratuit des legs et héritages en scannant le code QR.
www.msf.ch/legs
 0848 88 80 80



© MSF

Oui, je souhaite recevoir mon guide gratuit des legs et héritages.

Prénom _____

Nom _____

Rue / N° _____

NPA _____

Lieu _____

E-mail _____

Veuillez l'envoyer à :

Médecins Sans Frontières
 Legs et Héritages
 Route de Ferney 140
 Case postale 1224
 1211 Genève 1



Factures Cumulus sur ordinateur aussi!

A propos de notre article «Cumulus, une carte de crédit pas si «gratuite»» (07-08/23)

Je suis détentrice de cette carte depuis mars de cette année. Il a toujours été clairement notifié que les factures papier étaient payantes. Aussi, j'ai installé «One digital» sur mon ordinateur et j'ai créé mon compte. Je consulte mes achats et reçois mes factures mensuelles. Il est faux de dire que ce n'est possible que sur le téléphone. Si c'était le cas, je ne l'aurais pas prise. Je n'utilise jamais mon téléphone portable pour ce genre de transaction.

Marine Schwab, Lavigny

Plusieurs lectrices et lecteurs nous ont signalé la possibilité de consulter les factures de la carte Cumulus sur un ordinateur, contrairement à ce que nous avions écrit. Pour se faire, vous pouvez vous rendre sur one-digitalservice.ch. Avec toutes nos excuses.

La rédaction

Précision Flatee

A propos de notre article «Support de plaque velcro recalé à l'expertise», paru dans notre numéro de juillet/août 2023

La société Flatee GmbH, qui vend notamment un support de plaques velcro, ne distribue pas ses produits en grande surface, mais à travers un réseau de revendeurs professionnels ainsi que le TCS. Le système de fixation Flatee n'est donc pas celui dont il est question dans la mésaventure de Jacques Thiébaut et l'Office cantonal des véhicules genevois.

Flatee GmbH

L'ordonnance concernant les exigences techniques pour les véhicules ne contenant pas de prescriptions détaillées pour les supports de plaques, une appréciation est laissée aux différents Services cantonaux des automobiles. Il est donc conseillé, avant d'effectuer un tel montage, de contacter le Service de votre canton pour éviter de mauvaises surprises, comme c'est arrivé à notre lecteur.

La rédaction



Post-scriptum

Une eau miraculeuse, mais pas irréprochable

Niché sur le haut de la falaise dominant le village de Cheyres (FR), un petit oratoire en demi-dôme abrite la source de Bonnefontaine. Il règne une atmosphère un brin mystique: son eau est réputée miraculeuse depuis une apparition de la Vierge en 1636. Elle aurait guéri des infirmes et des pestiférés.

En s'approchant de la fontaine, l'œil du visiteur est toutefois attiré par un «Avis à la population». L'affiche prévient que «la teneur moyenne en métabolite du chlorothalonil R471811 sur l'eau distribuée dans les districts de la Broye dépasse la valeur maximale admise».

En d'autres termes, tout prodigieux qu'il soit, le précieux breuvage de Bonnefontaine contient trop de résidus de pesticides! De fait, la région est agricole et les paysans ont arrosé leurs cultures de chlorothalonil pendant des décennies jusqu'à son interdiction en 2020. Une réévaluation de l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) avait abouti au classement de la substance active comme cancérogène probable, un an plus tôt.

Les progrès scientifiques améliorent notre sécurité, mais ils révèlent aussi des pollutions inquiétantes. Dans notre pays, près de 700 000 personnes consomment de l'eau dont la teneur en métabolites de chlorothalonil dépasse les valeurs maximales. Plus globalement, près de 300 pesticides sont autorisés par la Confédération, et nos robinets délivrent parfois d'improbables cocktails chimiques. En 2021, des prélèvements de Bon à Savoir ont montré jusqu'à 16 résidus de pesticides dans un même échantillon.

Ces signaux d'alarme n'ont pas empêché le peuple de rejeter les deux initiatives anti-pesticides, jugées trop extrêmes. Le Conseil fédéral a, néanmoins, fait un petit pas dans la bonne direction en approuvant, l'an passé, une série d'ordonnances visant à réduire les risques liés aux produits phytosanitaires.

La situation est d'autant plus complexe que les pesticides ne constituent pas le seul problème. Des analyses toutes récentes de Bon à Savoir montrent que la moitié des 1500 échantillons d'eau envoyés par nos lecteurs contiennent des composés perfluorés et polyfluorés (PFAS) (lire page 9). Ces polluants cancérogènes sont qualifiés d'éternels, car ils sont extrêmement persistants et s'accumulent partout, y compris dans le corps humain. Pour changer les choses, il faudra un miracle... ou simplement des décisions politiques courageuses.

Sébastien Sautebin

Ecrivez-nous

UN ARTICLE VOUS FAIT RÉAGIR?

Votre avis nous intéresse.

- Bon à Savoir
Courrier des lecteurs
CP 150 – 1001 Lausanne
- info@bonasavoir.ch



Ce sont mes volontés
Fr. 15.– (port inclus)

Préparer ses vieux jours en toute sérénité.

Parce que la rente AVS n'est pas versée automatiquement.

Ma retraite
Fr. 15.– (port inclus)



Exemplaire(s) de la brochure «Ce sont mes volontés» 15.–/pièce

Exemplaire(s) de la brochure «Ma retraite» 15.–/pièce

Adresse de livraison

Nom	Prénom
Rue/N°	Code postal/Ville
N°d'abonné(e) (si existant)	
N° de téléphone	E-mail
Date	Signature

Coupon à renvoyer à:
*Bon à Savoir,
Service des commandes
Av. de la Rasude 2
CP 150, 1001 Lausanne.
Par fax: 021 310 01 39*

Commande
 021 310 01 37
abo@bonasavoir.ch
bonasavoir.ch/boutique