

TEST ACHATS

La newsletter exclusivement réservée aux affiliés

Imprimer cette page

Le Service Global



Les actus

**Isolation réfléchissante ACTIS**

L'augmentation constante des coûts de chauffage incite tant les particuliers que les entreprises à améliorer l'isolation thermique des habitations et des constructions. Quoi de plus normal dès lors que ces dernières années, le marché des matériaux isolants minces réfléchissants se soit développé. Comme leur appellation l'indique, ces matériaux, qui sont composés de l'assemblage de plusieurs couches de produits différents (mousse, feuilles de polyéthylène et d'aluminium), restent très minces : 0,5 à 3 cm ; soit beaucoup moins que les autres isolants comme le polyuréthane, la laine minérale ou le polystyrène. Les fabricants de ces matériaux vantent fortement l'avantage d'un moindre encombrement en passant sous silence le coût plus élevé (en moyenne 50% plus cher au m²) et les performances réelles de leurs produits. Celles-ci sont loin d'être à la hauteur des déclarations des fabricants. Pire : certaines publicités comme celles de la société ACTIS induisent les consommateurs en erreur en promettant une isolation équivalente à celle d'une couche de 15 à 25 cm d'épaisseur avec des matériaux "classiques". Or, les tests réalisés par Test-Achats (confirmés entre temps par ceux du Centre scientifique et technique de la construction) révèlent les faibles performances isolantes des matériaux minces réfléchissants (équivalentes seulement à 4 à 6 cm d'isolants classiques) et donc la nécessité d'en placer plusieurs couches au lieu d'une seule comme vanté par les fabricants si l'on veut atteindre une même efficacité. Avec comme conséquence de faire exploser le budget de l'isolation.

Comme l'information donnée aux consommateurs n'en souffle mot, il y a réellement tromperie sur la marchandise car celui qui se fie aux belles promesses des fabricants devra en finale payer davantage de frais de chauffage que s'il avait opté pour des isolants classiques. En outre, les isolants minces réfléchissants utilisés seuls ne satisfont pas aux normes d'isolation fixées par les Régions. Test-Achats a donc déposé plainte contre ACTIS pour publicité trompeuse auprès de la Direction générale contrôle et médiation (ex-Inspection Economique) et du Jury d'éthique publicitaire. Depuis lors, nous avons reçu un courrier d'Actis dans lequel cette société se dit surprise par notre action. Etonnant quand on sait qu'en 2001 déjà, Test-Achats dénonçait les mauvaises performances des produits isolants minces réfléchissants ainsi que les affirmations publicitaires trompeuses d'Actis. A l'époque, après un échange de correspondance, Actis n'avait pas demandé son reste face à nos arguments techniques critiques (qui n'ont pas changé depuis lors). Comme Actis est revenu sur le devant de la scène avec ses pratiques de désinformation, Test-Achats se devait d'agir.

TOP

Techniques de démarchage dans le secteur de l'électricité

La libéralisation du secteur de l'électricité devient enfin effective pour la Wallonie et Bruxelles ; et avec elle, la possibilité pour les consommateurs de changer de fournisseur. Elle est donc de nature à inquiéter Electrabel Customer Solutions (ECS) qui est jusqu'à présent le fournisseur unique c'est-à-dire jouissant d'un monopole lucratif. La tentation est donc grande de persuader les consommateurs par tous les moyens de rester liés à ECS.

Ainsi, au mépris du code de bonne conduite signé par le secteur, des démarcheurs d'ECS tentent de faire croire aux consommateurs qu'ils ont accepté un nouveau contrat de fourniture suite à un appel téléphonique. Or, malgré le fait que ces personnes n'aient jamais signé le moindre document, ECS réclame sans vergogne une indemnité de rupture lorsqu'elle apprend que les consommateurs sont en fait abonnés à un autre fournisseur. Test-Achats vient de dénoncer ces pratiques à la Direction générale contrôle et médiation. En outre, Test-Achats a décidé de mettre en demeure les principaux fournisseurs et gestionnaires de réseaux de changer les dispositions de leurs conditions générales qui organisent leur irresponsabilité en cas de panne de courant ou d'irrégularité de fourniture. Une modification s'impose d'autant plus que la Cour de cassation a récemment reconnu la responsabilité