

LES LITIGES DE LA CONSOMMATION COURANTE : QUELQUES RAPPELS DE L'ESSENTIEL

Essayez d'abord de régler le litige à l'amiable en contactant le professionnel. C'est dans tous les cas la première démarche à effectuer lors d'un litige. Nous vous conseillons de faire toutes vos demandes par écrit et de garder une copie de vos courriers postaux ou électroniques. Ces documents seront utiles et serviront de preuves pour poursuivre votre action si vous n'obtenez pas satisfaction.

Si cette première démarche ne suffit pas, confirmez votre demande par écrit, en recommandé avec avis de réception.

Si vous n'obtenez pas de réponse ou une réponse insatisfaisante, vous pouvez avoir recours gratuitement à un médiateur de la consommation (article L612-1 du Code de la consommation).

Vous pouvez aussi saisir directement le conciliateur de justice, en dehors de toute procédure judiciaire.

Enfin, vous pouvez vous adresser au Greffe du Tribunal d'instance pour lui demander une tentative préalable de conciliation. Le juge du Tribunal assurera lui-même la conciliation ou nommera un conciliateur.

Toutes ces procédures sont gratuites. Les associations de consommateurs nationales agréées, comme l'Adéic, sont à votre service pour vous informer sur vos droits et aider leurs adhérents à régler leur litige auprès du commerçant ou du prestataire de service.

🔗 www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/litiges-consommation-courante



Ce mois-ci dans les feuilles de chou...

À la une : Les litiges de la consommation courante : quelques rappels de l'essentiel

Actualités de la consommation

- ☆ Le consumérisme en France
- ☆ À propos des repas végétariens dans la restauration scolaire
- ☆ Nutriscore progresse

Bon à savoir

- ☆ DLC, DDM ou DLUO ?
- ☆ Trëmma. Pour donner et acheter à Emmaüs en ligne
- ☆ Vol de vélos : marquage désormais obligatoire

Actualités régionales et pédagogiques

- ☆ 100 animations à destination des maternelles aux lycéens
- ☆ Mieux connaître l'architecture et l'urbanisme

Actualités de la consommation

LE CONSUMÉRISME EN FRANCE

Le consumérisme est « l'action concertée de consommateurs » face aux entreprises. À l'occasion de la journée internationale des consommateurs, l'Institut National de la Consommation a publié deux documents téléchargeables : le guide du consumérisme et les associations de consommateurs pour tout savoir sur ces associations, les administrations, les institutions, en France, en Europe et au niveau international.

Comment fonctionne la protection des consommateurs dans notre pays ? Quelles sont les structures gouvernementales (ministères) et les services administratifs impliqués ? Dans quelles instances les représentants des consommateurs dialoguent-ils avec les professionnels et les pouvoirs publics ? Quelles sont les conditions de l'agrément d'une association ?

Le guide fait aussi un bref historique du consumérisme en France et il aborde le consumérisme dans sa dimension européenne et internationale, parce qu'il est aujourd'hui impossible de limiter la défense et la protection des consommateurs à nos propres frontières.

➤ Télécharger le [Guide du consumérisme 2021](#)



Chacune des 15 associations de consommateurs nationales agréées est présentée avec ses principaux champs d'activité.

Elles sont issues de trois grands mouvements différents :

1. mouvement familial : le CNAFAL, la CNAFC, La CSF, Familles de France, Familles Rurales, regroupés au sein de l'Unaf.
2. mouvement syndical : l'Adéc, l'AFOC, l'Indecosa-CGT.
3. mouvement consumériste et spécialisé : l'UFC-Que Choisir et la CLCV pour les problèmes de consommation. La CGL et la CNL pour le logement. La Fnaut pour les transports, l'ALLDC pour l'éducation populaire.

> Télécharger le [Guide des associations de consommateurs 2021](#)

À PROPOS DES REPAS VÉGÉTARIENS DANS LA RESTAURATION SCOLAIRE

Dans une tribune parue dans le Monde, Gilles Pérole, président d'Un Plus Bio et élu local, Christophe Hébert, président d'Agores et Vincent Rozé, président du réseau Manger Bio, nous éclairent sur la qualité des menus dans les restaurants scolaires au-delà de la polémique suscitée par quelques décisions locales. Nous en publions quelques extraits.

Avec la loi EGalim, les cantines scolaires de France sont déjà tenues d'introduire un menu végétarien par semaine depuis le 1er novembre 2019. Cette mesure est issue d'un long travail du Haut conseil de santé publique et de l'Anses (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail), qui s'est traduit par une série de recommandations autour des protéines végétales (légumineuses, céréales) dans le dernier Programme national de l'alimentation et de la nutrition.



Face à l'urgence climatique, beaucoup de collectivités locales, villes, départements, régions ont inscrit au cœur de leur projet la transformation en profondeur de leurs politiques alimentaires.

Diverses initiatives ont été prises : en Alsace, des maires veulent introduire le produit de la chasse et le sanglier dans les menus, pour valoriser une denrée locale et diminuer les importations de viande ; d'autres collectivités proposent au quotidien des doubles menus, avec ou sans viande au choix ; dans les Pyrénées-Atlantiques, le produit de la pêche locale s'invite depuis quelques années dans les cuisines des collèges pour en finir avec la surexploitation des ressources dans les eaux lointaines. Ailleurs encore, des communes créent des régies agricoles pour étoffer l'offre de légumes bio et locaux que le marché seul ne satisfait pas.

Mais pour réussir leur transformation alimentaire, les territoires doivent aussi jouer la carte du partage avec la population : sensibiliser aux bons enjeux, éduquer à la notion de qualité, impliquer les citoyens dans la prise de décisions, sans quoi il n'est pas de vraie démocratie alimentaire, celle qui vise à satisfaire l'objectif d'une meilleure santé commune à la fois sociale, environnementale et humaine.

Aux défenseurs des agriculteurs et des bouchers français, il faut rappeler qu'en restauration collective, et malgré EGalim, rien n'a vraiment changé au niveau des marchés publics, qui vont à l'encontre de la relocalisation de l'alimentation. La réglementation européenne empêche d'introduire des critères de proximité dans les achats.

La production française de viande est directement concurrencée par le recours aux importations à bas coût, en provenance de l'Union européenne comme de l'Amérique du Sud et du Nord.

En se focalisant sur le clivage avec viande ou sans viande, le débat public n'aborde pas du tout la question de la qualité alimentaire. Il faut pourtant s'interroger sur la qualité des protéines, qu'elles soient animales ou végétales. Et si de nombreuses collectivités réussissent à augmenter la part de bio et local, c'est aussi parce qu'elles végétalisent les menus. Ce qui, au final, est bon pour le climat, pour la santé publique, pour le plaisir des papilles et pour les budgets !

En conclusion : La végétalisation des menus dans les cantines scolaires permet d'augmenter la part de bio et de local, soulignant la nécessité de s'interroger sur la qualité des protéines, qu'elles soient animales ou végétales, et la sensibilisation aux bons enjeux et d'implication des citoyens.

Pour retrouver la Tribune en entier : www.unplusbio.org/notre-tribune-dans-le-monde/

NUTRI-SCORE PROGRESSE

D'après une enquête de Santé Publique France, trois ans après son lancement officiel, la notoriété de cet étiquetage nutritionnel a fortement progressé, passant de 58 % en 2018 à 93 % en 2020 : 18% des sondés déclarent l'utiliser régulièrement (contre 1% en 2018) et 57% déclarent avoir modifié leurs habitudes d'achats grâce à son utilisation. Les campagnes de communication et le déploiement du logo Nutri-Score sur les emballages en rayon et en ligne sur

les sites marchands ont fortement contribué à cette hausse. En mai 2018, une quarantaine d'entreprises étaient engagées, elles sont plus de 500 aujourd'hui.



www.santepubliquefrance.fr/presse/2021/le-nutri-score-un-repere-utile-pour-connaître-la-qualite-nutritionnelle-d-un-produit-pour-plus-de-9-français-sur-10

Bon à savoir

DLC, DDM OU DLUO ?

« À consommer avant le », « à consommer jusqu'au », « à consommer de préférence avant le » ... ces mentions figurent sur les emballages des produits alimentaires. Mais quelle est la différence ? Que signifient les dates DLC et DDM ?

Pour une consommation en toute sécurité, il est nécessaire de bien comprendre la différence entre DLC et DDM et de vérifier après un achat le type de date apposée.

DLC (Date limite de consommation)

Les mentions « à consommer avant le » ou « à consommer jusqu'au » représentent la date limite de consommation du produit. Cette date est généralement affichée sous la forme « jour/mois/année ».

Elle concerne les aliments frais, vendus dans les rayons réfrigérés des magasins et

grandes surfaces comme les viandes, les poissons, certains produits laitiers ou de charcuterie... La DLC s'applique à des produits alimentaires très périssables, et qui sont susceptibles de présenter un danger pour la santé lorsque la date limite de consommation est dépassée. La majorité des produits frais emballés portent cette mention obligatoire fixée sous la responsabilité du fabricant. Ils ne peuvent être vendus lorsque la date est dépassée.



DDM (Date de durabilité minimale) ou DLUO (Date limite d'utilisation optimale)



La mention « à consommer de préférence avant le » représente la date de durabilité minimale.

La mention de cette date sur un produit alimentaire ou d'hygiène n'a pas le même caractère impératif que la date limite de consommation. Parfois, cette date peut être notée sous la forme de « mois/année ». La DDM indique au consommateur la date jusqu'à laquelle le produit conserve ses qualités organoleptiques (apparence, odeur, texture...),

physiques, nutritives, gustatives. Consommer le produit après sa DDM ne constitue pas un risque pour la santé du consommateur. Les produits concernés sont par exemple le riz, le sucre, la farine, les conserves.

🔗 www.anses.fr/fr/content/date-limite-de-consommation-dlc-et-date-de-durabilite%C3%A9-minimale-ddm

TRÈMMA, POUR DONNER ET ACHETER À EMMAÛS EN LIGNE

Trèmma est une plateforme qui permet de donner ou d'acheter des objets ou des vêtements sur le modèle des sites commerciaux. C'est une alternative aux sites de vente en ligne traditionnels qui permet un achat solidaire en soutenant un projet solidaire.

Cette nouvelle plateforme de crowdfunding bien particulière apporte un service complémentaire aux circuits de collecte classiques d'Emmaüs.

« Donnez les objets dont vous ne vous servez plus, afin de financer un projet solidaire. »

Il vous suffit de poster une annonce en ligne concernant des objets dont vous souhaitez vous séparer afin qu'ils soient vendus, à prix Emmaüs, à un autre particulier qui lui, en a l'utilité.

Quand l'objet est « vendu », on l'expédie à l'acheteur via un point relais. Le produit de la vente est directement reversé au projet de solidarité choisi par le donateur parmi ceux soutenus par le fonds de dotation Label Transition.

Pour acheter des produits pour soutenir un projet solidaire : 🔗 www.label-emmaus.co/fr/ !
Pour donner : 🔗 www.tremma.co



VOL DE VÉLOS : MARQUAGE DÉSORMAIS OBLIGATOIRE

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les vélos vendus neufs par des commerçants font l'objet d'un marquage. Et ceci pour lutter contre les vols, le recel ou la vente illicite.

Pour les vélos d'occasion vendus par des professionnels, cette obligation interviendra le 1er juillet 2021. Pour mémoire, le marquage Bicycode permettait déjà de faire marquer son vélo. Les vélos pour enfants, les remorques de cycle et les engins de déplacement personnel (trottinettes, gyropodes...) ne sont pas concernés par cette nouvelle obligation. Cependant, leurs propriétaires peuvent en faire la demande.

Le marquage

Il consiste à graver un identifiant unique de 10 caractères alphanumériques sur le cadre du vélo lisible sans difficulté sur un cycle en stationnement.

L'identifiant est ensuite inscrit dans une base de données regroupant tous les identifiants afin de retrouver rapidement les propriétaires.

Ce numéro d'identification du vélo est également mentionné sur la facture.



Les bases de données

Leur gestion en incombe aux opérateurs agréés : vendeurs de cycles neufs ou d'occasion, organismes chargés de la destruction ou du réemploi de vélos...

Les données portent sur :

- des éléments à caractère personnel recueillis au moment de l'achat qui permettent d'identifier le propriétaire du vélo et le contacter si besoin,
- des éléments concernant le cycle (marque, modèle, couleur...) et son historique (en service, en vente, volé ou perdu...)
- des éléments facultatifs aussi bien pour le propriétaire (ex : date de naissance) que le vélo (ex : numéro de série).

Le fichier national unique

Il regroupe tous les cycles identifiés et les informations contenues dans les bases de données des opérateurs agréés.

Ces informations sont accessibles aux forces de police, de gendarmerie, aux services des douanes, aux agents de police municipale, aux gardes champêtres, aux agents municipaux du service des objets trouvés, aux fourrières, aux personnes, services ou organismes qui participent à l'identification des cycles.

****Pour en savoir plus, aller sur service-public.fr*

Textes de référence : décret n°2020-1439 du 23/11/2020 relatif à l'identification des cycles et son arrêté du 29/12/2020.

Actualités régionales

100 ANIMATIONS À DESTINATION DES MATERNELLES AUX LYCÉENS

En s'adaptant au contexte sanitaire, la plupart des associations continuent leurs animations pédagogiques dans notre région.

Ainsi, le Centre permanent d'initiatives pour l'environnement (CPIE) Bassin de Thau présente un large choix d'activités nature et environnement réalisées par les structures membres de son réseau. Près de 100 animations sont proposées sur les thématiques suivantes : lagune et mer, garrigue, paysage et écosystèmes, aménagements et déplacements, environnement et art, eau, alimentation et jardin, climat énergie et air, déchets, métiers du territoire, engagement pour la nature, sciences pour la nature...

De nombreuses occasions pour sortir au plein air avec les élèves.

Pour contacter le CPIE : m.comptour@cpiebassindethau.fr

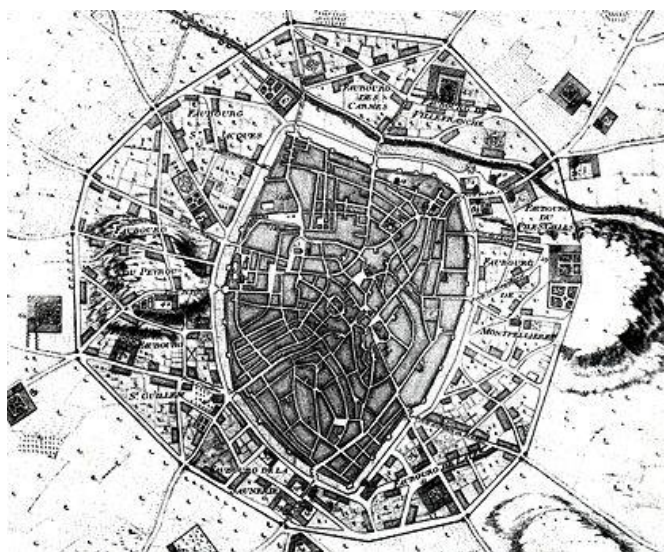
Pour consulter le catalogue des animations : www.cpiebassindethau.fr/wp-content/uploads/2020/12/Catalogue-animations-2020-2021_web.pdf

Vous n'êtes pas dans l'Hérault ! Alors consultez le site du réseau des CPIE pour trouver le centre le plus près de votre école : www.cpie.fr

MIEUX CONNAITRE L'ARCHITECTURE ET L'URBANISME

L'environnement, ce n'est pas que la nature à protéger. Pour l'Adéc-LR, l'habitat, la ville sont des constituants du vivre ensemble. Ils doivent être des objets d'attention et d'éducation pour tous les consommateurs-citoyens.

Le conseil en Architecture, urbanisme et environnement de l'Hérault (CAUE 34) met à disposition des enseignants des outils pédagogiques (primaire, collège, lycée) : maquettes, livrets, expositions, fiches pratiques, ouvrages sur des réalisations de notre région, permettent aux élèves de comprendre le cadre bâti, et d'être sensibilisés à l'architecture, l'urbanisme, l'environnement et aux paysages. Ils sont utilisés dans le cadre d'un accompagnement pédagogique avec un conseiller du CAUE 34.



Parmi les publications les plus récentes, vous pouvez télécharger gratuitement des frises chronologiques sur :

- Les courants architecturaux de l'antiquité à nos jours (réalisée par les CAUE 30 et 34)
- Onze courants architecturaux des XX^{ème} et XIX^{ème} siècles (réalisées par les CAUE 13, 30 et 34)

Pour télécharger les frises et les fiches pédagogiques :

www.caue34.fr/actus/enseignants-quels-outils-pedagogiques-pour-vos-eleves/

Pour prendre contact : 04.99.133.700

Bulletin d'adhésion

Mme M. Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Téléphone : Date de naissance :

Adresse e-mail :

Fonction/profession : Secteur d'activité :

Tarif choisi : Envoi des documents sous forme électronique uniquement : 10 €

Envoi des documents par voie postale (11 fois par an) : 26 €

Adhésion de soutien à l'appréciation de l'adhérent

DVD choisi : Gardons la mer vivantes

Les sens du Scamandre

Accompagné d'un chèque de € à l'ordre de Adéic-LR à envoyer à :

Mme Dominique Lassarre
31, boulevard Gambetta – 30000 NÎMES

Vous recevrez par courrier électronique ou voie postale, une attestation d'adhésion valable pour l'année en cours.

Date et signature :

Ont contribué à la rédaction du N°93 des Feuilles de Chou :

Jean-Louis Biot, Frédéric Chardon, Jean-Marie Chouleur, Dominique Lassarre, Christophe Prudhomme, Corinne Rabier, Julie Redler, Roseline Vivès.