

# Les Feuilles de Chou

N°98 – Octobre 2021

# LES MÉDIATEURS DE LA CONSOMMATION

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. De leur côté, les professionnels ont l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation de la consommation et d'en informer leurs clients.



La médiation est un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. À défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur propose une solution pour régler le litige. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du consommateur à condition que celui-ci ait préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige.

Les professionnels ont l'obligation de communiquer les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur leur site internet, leurs conditions générales de vente, leurs bons de commande, ou par tout moyen approprié.

La liste de l'ensemble des médiateurs de la consommation est accessible sur le site :

www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references

En cas de litige transfrontalier intracommunautaire, le consommateur peut déposer une demande de médiation sur :

the c.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&Ing=FR

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

À la une : Les médiateurs de la consommation

#### Actualités de la consommation

☆ Pièces auto d'occasion

☆ Contraception féminine

#### Bon à savoir

☆ Attention! Arnaque à la « Carte Vitale V3 »

Appel à témoignages : donnez votre avis

#### **Environnement**

☆ Upcycling... mais qu'est-ce que c'est?

### Éducation

☆ Enseignement privé à distance

☆ Les documents d'éducation à la consommation de l'ADEIC-LR

## Actualités de la consommation

## PIECES AUTO D'OCCASION

L'arrêté du 8 octobre 2018, appliqué depuis le 1er avril 2019, impose aux garagistes de proposer des pièces automobiles d'occasion (article L.224-37 du Code de la consommation). Le professionnel doit être en mesure de vous fournir un devis en deux exemplaires, l'un avec des pièces neuves, l'autre avec des pièces d'occasion. Libre à



vous de faire le bon choix. Certes, votre budget va vous guider au moment de faire ce choix, mais la qualité de la pièce et sa durée de vie doivent également entrer en ligne de compte.

Les garagistes doivent afficher dans leurs locaux ce droit à demander des pièces d'occasion pour les réparations des véhicules de leurs clients en précisant les catégories de pièces concernées. Car le champ d'application n'est pas total. Il s'agit essentiellement des pièces de carrosserie amovibles (rétroviseur, pare-chocs), des pièces de garnissage intérieur et de sellerie, des phares... Les pièces dites d'usure comme les disques ou les plaquettes de frein ne sont pas soumises à cette obligation. Il en va de même avec les pièces de sécurité ou les liaisons au sol (amortisseurs).

Pour vous assurer de leur qualité, les pièces doivent être issues de l'économie circulaire et comporter le label PIEC. Ce label certifie qu'elles proviennent d'un centre de traitement de véhicules hors d'usage (VUH). Seuls les établissements disposant de l'habilitation à détruire de vieux véhicules peuvent obtenir le label PIEC et fournir les garagistes. Si le garagiste juge que les pièces qui lui sont proposées ne sont pas de qualité suffisante, il peut proposer à son client uniquement une pièce neuve. Il en va de même si la recherche de la pièce d'occasion implique une immobilisation longue du véhicule.

Une pièce d'occasion ou de réemploi coûte en moyenne 30 à 40 % moins cher qu'une pièce neuve. L'usage de pièces d'occasion permet de préserver votre budget même si c'est souvent la main d'œuvre qui coûte le plus cher. En faisant appel à l'économie circulaire, il est possible d'envisager d'importantes économies.

Utiliser des pièces venant de l'économie circulaire est une démarche inscrite dans la loi de transition énergétique. Avoir recours aux pièces d'occasion permet de réduire l'impact écologique de la voiture. Dans les centres de traitement de véhicules hors d'usages, certaines voitures accidentées possèdent encore des pièces quasiment neuves qui peuvent parfaitement être utilisées pour un autre véhicule. Cela est possible sans impacter la sécurité de ses utilisateurs et des autres usagers de la route. Mais les garagistes n'ont pas l'obligation de traçabilité, le consommateur ne peut connaître l'état exact de la pièce. Si la loi impose aux garagistes de proposer une pièce d'occasion pour certaines réparations, rien ne contraint le client d'accepter.

- ↑ www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000037488717/
- www.inc-conso.fr/content/reparation-auto-pensez-aux-pieces-doccasion-avec-le-reseau-des-ctrc

#### CONTRACEPTION FÉMININE

Le ministre de la Santé a annoncé, le 9 septembre 2021, que la contraception hormonale sera gratuite pour toutes les femmes jusqu'à 25 ans, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022. L'ADÉIC-LR approuve cette décision pour toutes les jeunes femmes et, en particulier les étudiantes dont la situation financière est souvent précaire. Il serait nécessaire de l'étendre à toutes les formes de contraception.

## Bon à savoir

## **ATTENTION! ARNAQUE A LA « CARTE VITALE V3 »**

Certaines boîtes mail ont reçu un message (origine : infos.servicepublic.fr [info@r9.news.eu.rvca.com]) appelant à se procurer la nouvelle « carte vitale V3 ». Il s'agit d'une procédure « d'hameçonnage ». Ne pas donner suite et classer parmi les « indésirables ».

Il n'existe que deux versions de la « carte vitale », avec ou sans photo. À ce jour aucune version 3 n'est disponible ou prévue. Et aucun appel officiel ne vous demandera à changer celle que vous possédez ; la version 2 (avec photo) est attribuée aux nouveaux ayants droit ou lors du remplacement de la version 1 (perte, vol, dégradation...).

# **APPEL À TÉMOIGNAGES: DONNEZ VOTRE AVIS**

Dans la Feuille de Chou N°95, j'avais fait part de mon inquiétude devant les produits carnés et poissons vendus à la pièce et recouverts d'une importante couche de sauce luisante. Les produits étaient destinés à la grillade au barbecue. Aucune indication de la composition des sauces n'était mentionnée. Renseignement pris, certaines sauces contenaient des allergènes. J'ai contacté la Direction Départementale de la Protection des Populations du Gard. J'ai reçu une réponse, prenant en compte l'illégalité de la vente (non mention de composition des sauces). Des contrôles sont en cours. Ce manque d'indication est navrant, car il touche notre santé. Si vous achetez les mêmes produits, emballés, les indications de composition sont indiquées sur l'emballage.

Une nouvelle alerte concerne la sécurité des supermarchés ou de magasins de bricolage. Nous avons déjà dénoncé le blocage des sorties de secours par des palettes ou des emballages. Près des caisses, on stocke des produits de saisons, qui réduisent parfois l'espace pour circuler. Avec l'approche de la saison froide, nous voyons apparaître, les sacs de bûchettes de bois, les granulés et surtout des bidons de pétrole lampant.

Le stockage de denrées inflammables à l'entrée et aux sorties de magasins constitue un grave danger pour les clients. Des lettres envoyées à la Préfecture, Sécurité civile et municipalités feront « bouger » ces mauvaises habitudes.

Jean-Marie Chouleur adeic-lr@adeic-lr.fr

## N'HÉSITEZ PAS À NOUS SIGNALER VOS REMARQUES

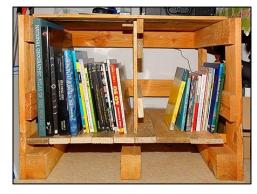
Nous pouvons nous interroger et dénoncer auprès des autorités des dangers pour notre santé et notre sécurité ou celle de nos enfants ou encore des augmentations de prix avec votre aide, chers lecteurs de la Feuille de Chou.

## **Environnement**

## **UPCYCLING... MAIS QU'EST-CE QUE C'EST?**

L'Upcycling est une des nouvelles tendances de l'économie circulaire, un terme nouveau pour désigner une pratique ancienne. Il s'agit de faire du neuf avec du vieux, une méthode de recyclage des déchets par une seconde vie.

La « valorisation » des déchets est un ensemble de procédés par lesquels on transforme un déchet matériel en un autre produit, matériel ou énergétique. Mais lorsqu'un déchet est recyclé, il perd de sa valeur. Prenons l'exemple du papier ou du carton. Une fois traités en usine, ils peuvent de nouveau servir, mais leur valeur a baissé. L'upcycling permet à un déchet non-recyclable de gagner en valeur. En d'autres termes, il s'agit d'un produit qui est réutilisé sans passer par un processus de « valorisation ». Chacun connaît



la lampe de table fabriquée avec une jolie bouteille et un abat-jour de récupération. Quant aux masques fabriqués avec des tissus récupérés, ils ont montré leur utilité quand les industriels étaient défaillants...

Si vous achetez un objet upcyclé, vous n'aurez pas un produit industriel. Par exemple un meuble customisé avec des poignées récupérées et des rouleaux de papier peint invendus aura un impact nul sur l'environnement par rapport à l'achat d'un meuble neuf (coupe d'arbre ou matières premières, taxe carbone pour le transport, etc...). Il en est de même pour les vêtements.

Plusieurs secteurs d'activités se sont lancés dans le concept, ceux de la mode, de la déco et du design telles plusieurs marques de prêt à porter comme Miu-Miu, Marni ou Balenciaga. Avec cette nouvelle façon de concevoir la mode et la création, les invendus des saisons précédentes se voient offrir une nouvelle vie. Certains stylistes utilisent des pièces non vendues de marque Gucci ou Prada afin d'en créer de nouvelles... tout en restant dans le haut de gamme !

Mais il y a aussi des entreprises évoluant dans d'autres secteurs d'activité. C'est le cas du chantier naval Bathô. Cet armateur transforme de vieux voiliers des années 60 voués à l'abandon en chambre d'appoint, gîte d'accueil, aire de jeux ou salle de réunion. En projet, la réalisation d'abris d'urgence pour exilés et personnes sans-domicile. Artstock est la première plateforme européenne dédiée au recyclage de décors du spectacle vivant et de l'audiovisuel : spots, tissus, mobilier, escaliers, panneaux décoratifs.

Les particuliers peuvent s'y mettre aussi. Chacun peut agir à son échelle et selon ses compétences pour faire de la récup'. Ainsi tout le monde est gagnant : les créateurs, les consommateurs. Et la planète bien évidemment !

tendances.orange.fr/ecologie-et-environnement/agir/article-upcycling-qu-est-ce-que-c-est-et-comment-s-y-mettre-CNT000001urBsN.html

<sup>\*</sup> artstock-asso.fr/catalogue/

ntreprise.maif.fr/actualites/2019/batho-voiliers-pour-logements-sociaux

fashiongreendays.fr/la-mode-mise-sur-lupcycling/

## Éducation

# **ENSEIGNEMENT PRIVÉ À DISTANCE**

Avec les périodes de confinement, les achats de formation à distance ont été multipliés, avec parfois des déconvenues. Dans le cadre des émissions CONSO-MAG, l'ADEIC a publié une vidéo avec quelques recommandations.

L'enseignement privé et l'enseignement public à distance n'obéissent pas aux mêmes obligations et droits. Si vous décidez de suivre un enseignement à distance via un établissement privé, il faut savoir que cela fait de vous, non seulement un élève, mais aussi un consommateur engagé par un contrat.

Le contrat permet de formaliser votre accord auprès de l'établissement. Il doit préciser les conditions d'enseignement, le plan d'étude, le prix effectif global ainsi que les modalités de résiliation.



Une fois le contrat reçu, par courrier recommandé avec avis de réception, vous disposez d'un **délai de réflexion de 7 jours**. Ne signez pas immédiatement, car il est important de lire soigneusement le contrat avant de vous engager. Vous avez un **délai de rétractation de 14 jours** à compter du lendemain de votre acceptation du contrat. Durant cette période, vous pouvez encore renoncer au contrat gratuitement et sans justification. Passé ce délai si, dans les 3 mois, vous revenez sur votre décision sans motifs, vous serez redevable d'une indemnité plafonnée à 30 % du prix de la formation, à l'exception des fournitures.

En cas de force majeure, vous pouvez résilier à tout moment et sans frais. Un cas de force majeure **est** un événement imprévisible et insurmontable empêchant le débiteur d'exécuter son obligation (exemple : une hospitalisation).

Ne vous laissez pas berner par des publicités alléchantes. Prenez le temps de comparer les offres, notamment avec celles qui sont proposées dans le public. Pensez au temps dont vous disposerez réellement pour suivre cette formation. Consultez plusieurs avis et renseignez-vous sur le sérieux de l'organisme choisi, la validité et la reconnaissance dans les milieux professionnels du diplôme délivré. Vous pouvez notamment prendre conseil auprès du Centre d'Information et d'Orientation (CIO) le plus proche de chez vous (service public gratuit).

## Pour visionner la vidéo :

https://www.inc-conso.fr/content/enseignement-prive-distance-ce-quil-faut-savoir-avant-de-sengager-avec-ladeic?\_se=ZG9taW5pcXVILmxhc3NhcnJIQG9yYW5nZS5mcg%3D%3D

### Les lieux d'information et d'orientation

thttps://www.education.gouv.fr/les-lieux-d-information-de-l-orientation-4274

## LES DOCUMENTS D'ÉDUCATION À LA CONSOMMATION DE L'ADEIC-LR

Ce qui distingue l'ADÉIC de la plupart des autres organisations de consommateurs, c'est l'accent mis sur l'éducation des jeunes consommateurs, éducation qui doit se prolonger tout au long de la vie. Aussi, l'ADÉIC-LR publie des documents, prête des expositions ou des jeux accessibles gratuitement pour ses adhérents et ses abonnés.

#### **Les Tapuscrits**

Les Tapuscrits proposent des savoirs et des savoir-faire de la vie quotidienne, afin de développer des habitudes de consommation bonnes pour la santé, la sécurité ou le budget familial, ainsi que des comportements respectueux de l'environnement. Ils sont plutôt destinés à un public adulte.

**N°1 – Écogestes au bureau.** Consommer moins d'énergie, bien choisir l'encre et le papier pour imprimer sans polluer ni nuire à la biodiversité. Et comment se séparer de son ancien matériel.

**N°2 – Bien-être au bureau.** Préserver notre dos, notre vue et notre environnement en utilisant l'ordinateur.

**N°3 – Les repas tirés du sac.** Respecter une alimentation saine et variée et les règles d'hygiène lors de voyages avec des repas « tirés du sac ».



**N°4 – Notre communication par courrier électronique** : Des conseils pour rendre sa communication par messages électroniques plus performante.

**N°5 – Bien gérer ses courriers électroniques.** Ne pas se laisser déborder, trier et ranger ses mails, mais aussi prendre conscience de leur coût énergétique.

**N°6 – La farine.** Tout savoir sur la farine, les farines, leur composition et l'intolérance au gluten.

**N°7 – Mieux comprendre ses factures d'énergie.** Pourquoi le coût de l'énergie est-il très variable ? Quelle est la part des taxes sur votre facture ?

**N°8 – Faire baisser ses factures d'énergie.** Choisir l'énergie la plus économique et choisir son fournisseur.

**N°9 – Les ondes radio.** L'usage des radiofréquences dans notre vie quotidienne. Quelles sont les principales sources d'exposition aux ondes et comment s'en protéger ?

**N°10 – Cartables et sécurité sur le chemin de l'école.** Approche ergonomique : le cartable et le dos. Porter ou tirer ? L'usage du cartable à pied, à vélo, en car. Les critères d'achat.

**N° 11 – Le riz, un trésor local.** Vous saurez tout sur le riz de Camargue. Signes de qualité, culture, qualités nutritives, histoire et recettes.



#### **Les Tournemains**

Les Tournemains sont des fiches pédagogiques à disposition des enseignants, animateurs ou parents. Ils ont pour objectif de sensibiliser les enfants à de bonnes habitudes de consommation. Il ne s'agit pas de leçons, mais d'activités concrètes à faire en classe ou en famille. Les Tournemains présentent les objectifs, le niveau des élèves, le matériel et les produits nécessaires, le déroulement de l'activité et quelques propositions de suivi. Certains de ces Tournemains, conçus par Jean-Marie Chouleur, ont été labellisés par le Plan National pour l'Alimentation « Bien manger, c'est l'affaire de tous ».

**N°1 – Quatre goûters d'hiver.** Encourager les enfants à manger des fruits en les impliquant dans la préparation de quatre différents goûters qu'ils partagent et dégustent avec leurs parents [Cycle 2 et 3].

**N°2 – La soupe d'hiver.** Réaliser une soupe aux châtaignes (produit local et de saison) avec les élèves pour une occasion festive avec des invités.

N°3 – Le petit marché. Les jeunes élèves, devenant acteurs, ont libre choix pour faire leur marché.

**N°4 – Le bar à fruits.** A l'occasion d'une compétition sportive, l'Adéic-LR propose une autre façon de faire le plein d'énergie et de se rafraichir : la consommation de fruits et de jus de fruits frais. [À partir du cycle 4]

**N°5 – La main à la pâte.** Chaque élève apprend à confectionner une miche de pain, découvrant ainsi que cet aliment de base dans notre alimentation est simple à fabriquer. [Cycles 1 et 2]

N°6 – La sécurité domestique avec Célestin. L'Adéic a créé un outil afin de sensibiliser les enfants aux risques qui les entourent dans leur vie quotidienne et plus particulièrement dans la maison. Voir plus loin le Kit pédagogique Célestin [Cycles 1 à 3]

**N°7 – Le potage de printemps.** Les jeunes élèves découvrent les légumes du printemps en cuisinant leur premier potage. [Cycles 1 à 3]

**N°8 – Le petit-déjeuner pain-confiture.** Un petit déjeuner plein de saveurs nouvelles avec une variété de pains et de confitures. [Collège]

**N°9 – Du lait au beurre.** Découverte des diverses origines laitières, des traitements et des conditionnements du lait, de ses qualités nutritionnelles. Avec, en pratique, la fabrication du beurre. [Tous cycles]

**N°10 - L'art des légumes.** Une approche artistique des légumes par la photographie et la reconnaissance de leur qualité gustative. À réaliser à l'école, au collège ou en famille [Cycles 2 et 3].

**N°11 – Risques alimentaires : une formule « express » de sensibilisation.** Une courte animation sous forme d'association de mots et de débat pour réfléchir en groupe à nos comportements alimentaires. [Cycle 4 et classes de seconde]

**N°12 – Merienda! Un goûter espagnol.** Des recettes, en espagnol et en français, faciles à réaliser par les élèves et à travailler avec le professeur d'espagnol, des recettes plus délicates à tester à la maison, une présentation des traditions culinaires espagnoles avec leurs contextes historique et géographique et des expressions populaires espagnoles à partir d'éléments comestibles [Cycle 4].

## « L'alimentation, un bon menu pour des EPI appétissants »

Cet outil numérique s'adresse à des professeurs des collèges souhaitant aborder la thématique de l'alimentation de façon interdisciplinaire. Sa conception a été soutenue par la Direction régionale de l'Agriculture et de l'Alimentation (DRAAF-Occitanie).



Notre outil permet de traiter les divers aspects de l'alimentation (économiques, sociaux, culturels, artistiques, scientifiques) sur un mode attractif, toujours convivial, tout en éduquant les jeunes à la consommation. Il apporte des informations et des documents téléchargeables sur la mise en place de diverses activités : présentation, cahier des charges, carnet de bord de l'élève et évaluations.

Il est accessible gratuitement sur notre site www.adeic-lr.fr

<u>L'histoire de nos légumes.</u> Comprendre la perte de la biodiversité (SVT), l'histoire des modes de production agricole et de conservation des aliments (Histoire-géographie), Education à la consommation et à la santé. L'exposition comporte 8 panneaux cartonnés au format A2. [Cycle 3+]

<u>Le jean et les jeans.</u> Tout savoir sur le jeans, son histoire, sa fabrication, son énorme coût environnemental. Comment le choisir l'entretenir et le recycler... L'exposition comporte 8 panneaux cartonnés au format A2. [Cycle 3+]





### Le Kit pédagogique Célestin

Le **Kit Célestin** est un matériel pédagogique d'éducation à la sécurité domestique visant à prévenir les accidents de la vie courante. Il est composé d'un CD-Rom, d'un DVD et d'un triptyque en carton. A partir de 9 thèmes, le CD laisse à chaque enseignant la possibilité d'adapter son contenu aux enfants à partir d'un livret pédagogique de 107 pages. Le DVD comporte 23 dessins animés de trois minutes sur les différents dangers de la maison. Le triptyque (71 x 75 cm) représente la maison et le jardin des personnages des dessins animés. (Tous cycles)



Le prêt du kit Célestin et des expositions est gratuit pour les adhérents et les abonnés de l'Adéic-LR. Les interventions sont effectuées sur la base d'un devis et/ou d'une convention avec les établissements ou collectivités qui en font la demande.

Si vous êtes adhérent, vous pouvez demander ou réserver ces documents en écrivant à administration@adeic-lr.fr

Les animateurs et animatrices de l'ADÉIC-LR présents au Forum des Associations de Nîmes le samedi 11 septembre 2021 ont reçu la visite de plus d'une centaine de consommateurs avec lesquels ils ont pu échanger dans une ambiance conviviale et ensoleillée.



## Ont contribué à la rédaction du N°98 des Feuilles de Chou :

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



# Les Feuilles de Chou de l'Adéic Languedoc-Roussillon

Association de Défense d'Éducation et d'Information du Consommateur du Languedoc-Roussillon

4, rue Jean Bouin 30000 NÎMES - 07.82.76.30.48 - publications@adeic-lr.fr

Directeur de la publication : Christophe Prud'homme Rédacteur en Chef : Frédéric Chardon Crédits photos : Adéic, Pixabay, Wikipédia

