

LA CHASSE AUX FAUX AVIS SUR INTERNET

La désinformation et la duperie sont sûrement une des problématiques cruciales de cette décennie. Elles concernent divers domaines mais touchent également les consommateurs à travers les faux avis et les publicités déguisées qu'on peut retrouver sur divers sites, sans oublier les « influenceurs ».



Une fois n'est pas coutume, c'est le leader mondial du commerce en ligne Amazon qui est victime des faux avis.

La société a déposé plainte aux Etats-Unis contre deux sociétés spécialisées dans la publication d'avis sur des produits. Elles sont accusées de mettre en relation des vendeurs et des internautes prêts à laisser des avis positifs en échange de produits ou de bons-cadeaux.

Afin de contourner le système de vérification d'Amazon qui ne permet de déposer une note que si un envoi de colis a bien été effectué, les revendeurs expédient des boîtes vides et photographies à des clients complices qui publient leur critique détaillée et immanquablement positive. Rebatest, une des sociétés ciblées par Amazon, assure avoir une réserve de 900 000 utilisateurs mobilisables pour laisser des commentaires positifs sur les sites de commerce.

La volonté honorable de vouloir accorder une place importante à l'avis des consommateurs couplée à l'usage des algorithmes pour mettre en valeur les produits recommandés, peut ainsi se retourner contre les plateformes de vente et leurs clients. Plus que jamais, il est important de diversifier ses sources d'informations pour faire son choix et s'appuyer sur le bon vieux bouche-à-oreille.

Au sommaire dans les Feuilles de Chou de ce mois

ACTUALITÉS DE LA CONSOMMATION

RESTAURATION : UNE ORIGINE DES VIANDES PLUS TRANSPARENTE.....	2
DU NOUVEAU POUR LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE COPROPRIÉTÉS À DISTANCE	2

DROITS DU CONSOMMATEUR

GARANTIE SUR LES PRODUITS D'OCCASION ET NUMÉRIQUES	3
15 MARS, JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS	4
LA NEWSLETTER DE L'ADÉIC-ULCC.....	5

ENVIRONNEMENT

LE FLOCON VERT	5
DES ROUTES VERTES : ROULER SUR DU BOIS OU SUR DES ALGUES.....	6

ÉDUCATION

LA SEMAINE DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE DU 21 AU 27 MARS	7
LA SEMAINE DE L'ESS À L'ÉCOLE DE RETOUR DU 28 MARS AU 2 AVRIL	8

Actualités de la consommation

RESTAURATION : UNE ORIGINE DES VIANDES PLUS TRANSPARENTE

À partir du 1^{er} mars 2022, les restaurants et les cantines devront indiquer à leurs consommateurs l'origine des volailles, porcs et moutons qu'ils cuisinent.

Un décret paru fin janvier 2022* fixe de nouvelles règles d'affichage concernant l'origine des viandes servies en restauration. L'étiquetage est rendu obligatoire pour les viandes de volailles, porcs et moutons comme c'est le cas depuis longtemps pour la viande bovine.



Cette obligation concerne à compter de début mars les établissements proposant des repas à consommer sur place ou à emporter. Elle porte sur les viandes achetées crues, qu'elles soient fraîches ou surgelées, et cuisinées par les restaurateurs. En revanche, elle ne s'applique pas aux viandes déjà préparées.

Les informations destinées aux consommateurs devront être lisibles et visibles quel que soit le moyen utilisé : affichage, mention sur les cartes et menus, autre support. Elles indiqueront les pays d'élevage et d'abattage s'ils sont différents, le lieu d'origine seulement s'ils sont identiques.

Pour mémoire, depuis juin 2020, l'indication du pays d'origine est obligatoire pour la bière, le cacao, la gelée royale, le miel, le vin en application de la loi sur la transparence de l'information sur les produits agricoles et alimentaires.

**Décret n°2022-65 du 26 janvier 2022.*

Source : service-public.fr

DU NOUVEAU POUR LES ASSEMBLÉES GÉNÉRALES DE COPROPRIÉTÉS À DISTANCE

Suite à divers abus constatés et relayés en 2020 et 2021, la réglementation des assemblées générales à distance a été modifiée et précisée fin janvier 2022*.

Dans le contexte de crise sanitaire, jusqu'au 31 juillet 2022, les syndicats ont de nouveau le droit de refuser de tenir des assemblées générales (AG) en présentiel et peuvent les organiser à distance, en vidéoconférence ou en audioconférence.

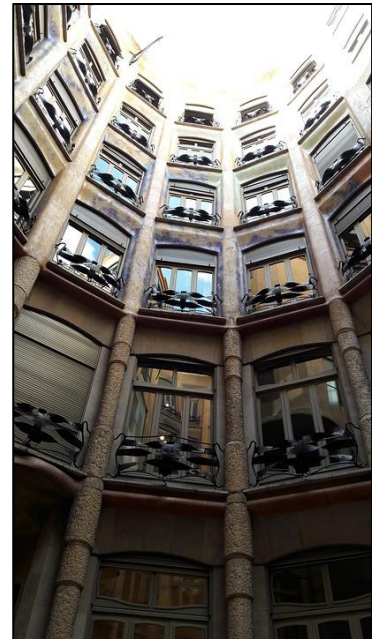
Cependant, pour empêcher de nouveaux abus, plusieurs modalités nouvelles sont définies. Elles concernent l'annulation de réunions physiques, le vote par correspondance, les frais de dépouillement.

- Annulation d'une assemblée générale physique : si un syndic souhaite organiser l'AG à distance, il devra préalablement saisir le conseil syndical et prendre son avis,
- Recours au vote par correspondance : le syndic devra justifier sa décision en prouvant que les conditions matérielles et techniques sont incompatibles avec une visioconférence ou audioconférence,
- Frais de dépouillement : aucun horaire supplémentaire ne pourra être appliqué en cas de vote par correspondance, la rémunération du syndic étant forfaitaire.

Pour mémoire : pour le syndic de copropriété, une rémunération ne peut découler que de la tenue d'une assemblée générale.

**Loi du 23 janvier 2022 renforçant les outils de gestion de la crise sanitaire.*

Source : service-public.fr



Droits du consommateur

GARANTIE SUR LES PRODUITS D'OCCASION ET NUMÉRIQUES

Dans notre numéro de janvier, nous vous faisons part des changements en vigueur depuis le premier janvier 2022. Toutefois nous avons omis des informations importantes sur la garantie légale de conformité.

La garantie légale de conformité est étendue au numérique

Elle est mieux adaptée aux produits connectés ainsi qu'aux contenus et services numériques : smartphone, abonnement à une plate-forme de vidéos ou de jeux en ligne. Les vendeurs de contenus et services numériques sont désormais tenus de garantir le produit vendu contre les défauts de conformité des biens que vous achetez. Cette garantie couvre la panne ou le caractère trompeur des caractéristiques ou des performances du produit ou service acheté par rapport à ce qui était promis.

Comme pour les autres biens, en cas de non-conformité d'un produit connecté, d'un contenu ou d'un service numérique, l'acheteur disposera d'un délai de 2 ans pour demander au vendeur de le réparer ou de le remplacer sans frais. En cas d'impossibilité de réparer ou de remplacer, vous aurez le droit à une réduction du prix payé ou au remboursement intégral contre restitution du bien.

Si l'élément numérique du produit vendu est fourni de manière continue pendant plus de 2 ans, la durée de la garantie sera applicable à cet élément sur toute la période durant laquelle l'élément est fourni.



Un oubli qui mérite un « PAN ! sur le chou »

La garantie légale de conformité pour les produits d'occasion ou réparés est allongée de 6 mois

Désormais, un défaut de conformité apparu dans les 12 mois sur un produit acheté de seconde main est présumé exister au moment de l'achat, sauf preuve contraire.

Une extension de 6 mois est également appliquée à la garantie légale de conformité pour un **appareil réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité**. Concrètement, si un appareil électroménager neuf tombe en panne pendant sa durée de garantie légale de conformité de deux ans et qu'il est réparé, la garantie est alors automatiquement étendue de six mois. Le consommateur dispose ainsi de 24 mois de garantie auxquels s'ajoutent 6 mois supplémentaires. Cette mesure doit permettre au consommateur de garder son produit plus longtemps, d'inciter à la réparation et de faire des économies.

15 MARS, JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Tous les ans, le 15 mars, c'est la Journée mondiale des droits des consommateurs. Elle rappelle, depuis 1983, que les droits de tous les consommateurs sont fondamentaux, que ceux-ci doivent être respectés et protégés des abus de marché.

Le 15 mars 1962, le président des États-Unis John F. Kennedy fit une déclaration devant le congrès américain, sur les droits fondamentaux des usagers et consommateurs :

- Le droit à la sécurité : être protégé contre les produits, procédés de production et services dangereux pour la vie ou la santé,
- Le droit à l'information : obtenir les informations nécessaires pour faire un choix en connaissance de cause, et être protégé contre les publicités et étiquetages mensongers,
- Le droit de choisir : avoir accès à une variété de produits et de services à des prix compétitifs, avec l'assurance d'une qualité satisfaisante,
- Le droit d'être entendu : être assuré que les intérêts du consommateur seront représentés dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques gouvernementales, ainsi que dans le développement des produits et services

D'autres droits ont été ajoutés à cette première déclaration sur les injustices sociales qui portent atteinte à ces droits :

- Le droit à la satisfaction des besoins essentiels : avoir accès aux biens et services essentiels de base : nourriture, vêtements, logement, soins de santé, éducation, services publics, eau et assainissement,
- Le droit à la réparation : obtenir un règlement équitable des plaintes justifiées, y compris une compensation pour information fausse ou trompeuse, biens défectueux ou services insatisfaisants,
- Le droit à l'éducation du consommateur : acquérir le savoir et les compétences nécessaires pour choisir les biens et services en confiance et en connaissance de cause, tout en étant conscient des droits fondamentaux,
- Le droit à un environnement sain : vivre et travailler dans un environnement qui ne menace pas le bien-être des générations présentes et futures.

À quelques semaines des élections présidentielles, il serait bon de rappeler aux divers candidats, l'importance des droits des consommateurs. Au cours des cinq dernières années, il n'y a pas eu de poste ministériel dédié à la consommation. Elle fut tantôt rattachée aux petites et moyennes entreprises, tantôt au tourisme. La protection du consommateur est aussi un aspect important de leur pouvoir d'achat.

LA NEWSLETTER DE L'ADÉIC-ULCC

Les adhérents de l'Adéic-Languedoc-Roussillon reçoivent gratuitement la Newsletter nationale : Au sommaire ce mois-ci :

Logement

- « Dossierfacile », un nouveau télé service pour aider les locataires !
- Dispositif « CICLADE », ou comment les particuliers peuvent rechercher et récupérer les sommes leur appartenant, ayant été transférées à la Caisse des Dépôts et Consignations ?
- Toutes les nouvelles mesures en matière de logement (crédit immo, vente, loyers, syndic, urbanisme, taxe d'habitation...)

Alimentation

- Bien-être animal et abattage rituel : des évolutions à prévoir ! L'Adéic-ULCC souhaite vivement qu'on puisse enfin faire preuve de bon sens et d'humanité. Il paraît légitime en 2022, en dehors de toute considération religieuse, que les animaux destinés à l'alimentation puissent être abattus sans souffrances inutiles.

Environnement

- Les écocgestes. De tous petits gestes du quotidien peuvent avoir de grands bénéfices, ils sont porteurs de bienfaits tant pour la planète que pour notre portemonnaie. Multipliés à grande échelle, leur impact est certain.
- Les interdictions se poursuivent pour les plastiques à usage unique. L'objectif premier de la loi AGEC est d'accélérer les changements de modèles de production et de consommation dans notre pays, afin de limiter les déchets et préserver les ressources naturelles, la biodiversité et le climat.

Un cas pratique :

- **Une croisière qui tombe à l'eau.** Mr et Mme X ont effectué une réservation auprès d'une agence de croisière en décembre 2019 pour un séjour prévu en septembre 2020. Toutefois, à la suite de la pandémie de covid-19, la croisière a été reportée une première fois au mois de mars 2021 puis annulée...

Pour retrouver tous les Consomag de l'Adéic-ULCC et d'autres informations sur l'actualité de la consommation vous pouvez consulter le site national : www.adeic.fr

Environnement

LE FLOCON VERT

Le Flocon Vert est un label garantissant l'engagement durable des destinations touristiques de montagne.

Il vise à valoriser les destinations touristiques ayant une politique de développement durable d'excellence sur les questions environnementales et sociales.

Pour obtenir le label, les stations doivent satisfaire à un ensemble d'une vingtaine de critères validés par un organisme indépendant assermenté



qui les audite pour vérifier la conformité des actions avec le cahier des charges Flocon Vert.

Ces critères ont été travaillés par un collège de plus de 70 structures expertes sur les questions de développement durable, de tourisme ou de montagne dont l'ADEME, la Fondation pour la Nature et l'Homme, des associations d'élus, de professionnels, des domaines skiables, des hébergeurs, des commerçants, des associations de défense de l'environnement, des parcs naturels régionaux ou nationaux, des universitaires ou des bureaux d'études.

Les stations actuellement lauréates sont : Morzine-Avoriaz, Les Arcs, Megève, Valberg, les Angles, Chamrousse, Val Cenis, Les Rousses, Vallée de Chamonix Mont Blanc, Châtel Portes du Soleil et Le Grand Bornand.

Pour en savoir plus :  <https://www.flocon-vert.org/>

DES ROUTES VERTES : ROULER SUR DU BOIS OU SUR DES ALGUES

Le bio bitume assure toutes les fonctions que l'on attend du bitume pétrolier, sans avoir à pomper d'hydrocarbures, à partir d'un matériau qui se trouve à profusion dans nos industries, à l'état de déchet.

Les usines de pâte à papier rejettent des tonnes de lignine. La mixture à la lignine chauffe plus facilement avant d'être étalée sur les routes que le bitume pétrolier. Près de 30°C de moins, ce sont autant d'émissions de CO2 économisées.



Encore plus innovant, les microalgues constituent une source très prometteuse d'alternative au pétrole et ceci, sans concurrencer l'industrie alimentaire. Pour la première fois, elles ont été utilisées pour faire... du bitume ! Les microalgues sont connues depuis longtemps pour leurs applications comme colorants en cosmétique ou comme compléments alimentaires. Leur raffinage pour produire, par exemple, des biocarburants, est une idée qui a émergé ces dernières années. Aujourd'hui, les microalgues font partie des alternatives prometteuses au pétrole. Avec le développement de procédés efficaces et rentables, de nombreux produits issus de l'industrie du raffinage deviendraient accessibles.

Dans le cadre du programme Algoroute, financé par la région Pays de la Loire, des chercheurs de laboratoires nantais et orléanais ont produit du bio-bitume en valorisant des résidus de microalgues, issus par exemple de l'extraction de protéines hydrosolubles des algues pour l'industrie cosmétique. Ils ont utilisé un procédé de liquéfaction hydrothermale, plus simplement de l'eau sous pression : celui-ci transforme les déchets de microalgues en une phase visqueuse noire hydrophobe (bio-bitume) ayant un aspect proche de celui d'un bitume pétrolier. Ce procédé est réalisé avec un rendement de conversion actuel de 55%.

Alors que la composition chimique du bio-bitume est complètement différente de celle du bitume issu du pétrole, il présente des similarités : la couleur noire et les propriétés rhéologiques (viscosité,

plasticité, élasticité de la matière, comportement sous l'influence des pressions). Liquide au-dessus de 100°C, le bio-bitume permet d'enrober les agrégats minéraux ; viscoélastique de -20 °C à 60 °C, il assure la cohésion de la structure granulaire, supporte les charges et relaxe les contraintes mécaniques. Des analyses de tenue dans le temps ont débuté, ainsi que des études pour évaluer la rentabilité du procédé dans la perspective d'une production à grande échelle.

Pour en savoir plus :

🔗 <https://www.techniques-ingenieur.fr/actualite/articles/bio-bitumes-des-routes-vertes-a-base-de-micro-algues-3713/>

🔗 <https://detours.canal.fr/bio-bitume-une-route-ecologique-a-base-de-bois/>

Éducation

LA SEMAINE DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE DU 21 AU 27 MARS

L'objectif de cette semaine est d'inciter les enfants et les adolescents à s'intéresser aux questions budgétaires et financières.

Les questions financières et budgétaires sont présentes dans la vie quotidienne des élèves sans qu'ils puissent toujours en comprendre le sens. L'éducation économique, budgétaire et financière, aussi appelée EDUCFI, vise à leur faire acquérir des connaissances et des compétences afin qu'ils puissent mieux appréhender la vie économique et faire des choix en citoyens éclairés. L'EDUCFI



offre l'opportunité de découvrir le monde économique et professionnel : sensibilisation concrète à l'économie via des situations d'apprentissage ancrées dans la vie réelle, découverte de métiers liés à la finance et à l'économie, création de partenariats et développement du lien école/entreprise.

Un thème est défini chaque année et des ateliers ludo-pédagogiques sont organisés sur tout le territoire. Le passeport EDUCFI a pour objectif de sensibiliser les élèves de cycle 4 aux enjeux de l'éducation budgétaire et financière. Après une phase d'expérimentation concluante dans 5 académies (Créteil, Dijon, Limoges, Nancy-Metz et Rennes), l'objectif, pour l'année scolaire 2021-2022, est la généralisation du passeport EDUCFI, avec une extension à 1000 classes à minima réparties dans l'ensemble des académies.

Consultez le site internet de Citeco, établissement culturel dédié à l'économie, conçu et soutenu par la Banque de France. Vous y trouverez une [page dédiée aux ressources pédagogiques](#), et « [t'as capté ?](#) », une websérie éducative pour découvrir l'économie de manière simple et intuitive (la gouvernance des entreprises, les multinationales, l'économie sociale et solidaire...)

🔗 <https://eduscol.education.fr/180/education-economique-budgetaire-et-financiere>

LA SEMAINE DE L'ESS À L'ÉCOLE DE RETOUR DU 28 MARS AU 2 AVRIL



C'est l'occasion de faire vivre en classe les valeurs de l'économie sociale et solidaire (ESS), de découvrir l'entrepreneuriat collectif, ainsi que d'être accompagné pour monter une action ou valoriser un projet en cours.

La « Semaine de l'ESS à l'École », portée par L'Économie Sociale Partenaire de l'École de la République (ESPER), l'Office Central de la Coopération à l'École (OCCE), le mouvement coopératif (COOP France) et soutenue par le Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports et le Secrétariat d'État à l'Économie sociale, solidaire et responsable vise à promouvoir l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) auprès des jeunes.

Cette initiative met un coup de projecteur sur des actions réalisées durant toute l'année scolaire ou spécialement organisées pendant cette semaine. De la maternelle à l'université, dans tous les territoires français, la « Semaine de l'ESS à l'École » permet de découvrir les fondamentaux (citoyenneté, coopération, démocratie, lucrativité limitée, solidarité ...) qui orientent cette logique socio-économique notamment par la rencontre avec les professionnels locaux de ce secteur. Comme la semaine de l'éducation financière, celle de l'économie sociale et solidaire vise à développer la culture économique et citoyenne des élèves, mentionnée dans les programmes scolaires.

Pour en savoir plus et s'inscrire :

🔗 [L'Économie Sociale Partenaire de l'École de la République \(lesper.fr\)](http://lesper.fr)

Ont contribué à la rédaction du N°103 des Feuilles de Chou :

Jean-Louis Biot, Frédéric Chardon, Jean-Marie Chouleur, Dominique Lassarre, Christophe Prud'homme, 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

