

L'Adéic-LR pour vous aider

Ce mois-ci, vous trouverez une nouvelle rubrique dans les Feuilles de Chou consacrée aux litiges. À la demande de nos adhérents, nous avons décidé de rédiger de courts articles résumant les démarches à effectuer dans les diverses situations où vos achats de produits ou de services se révèlent insatisfaisants ou défectueux.



La précaution générale à prendre est de conserver vos preuves d'achats (factures, tickets de caisse, garanties) et les informations concernant toutes vos démarches (date et durée des communications téléphoniques, courriers électroniques envoyés et reçus, etc.) La seconde recommandation est d'agir vite dès que vous constatez la non-conformité ou la panne. Enfin, notez que les possibilités de recours à l'amiable sont nombreuses avant d'aller au tribunal, bien que certaines officines vous poussent à engager des frais judiciaires. Depuis le 1^{er} janvier 2016, tous les professionnels doivent vous proposer un médiateur : le recours est gratuit, l'accès est direct par courrier ou sur internet.

L'Adéic-LR est là pour vous informer, mais aussi pour vous assister et vous conseiller dans vos problèmes de consommation courante.

Dominique Lassarre

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

Édito : l'Adéic pour vous aider

Litiges

☆ Comment résoudre un problème de connexion à Internet ?

Alimentation

☆ Étiquetage sur les fruits et les légumes

Éducation

☆ Tout sur le recyclage du papier sur le site d'ECOFOLIO

☆ Risques alimentaires : une formule express de sensibilisation

Environnement

☆ Recyclage du textile

☆ Le bois dans l'habitat

Coup de gueule

☆ Le médecin spécialiste, la sécurité sociale et la banque

Vie et agenda de l'Adéic-LR

Litiges

COMMENT RÉSOUDRE UN PROBLÈME DE CONNEXION À INTERNET ?

Les problèmes de connexion à internet font partie des difficultés les plus courantes que rencontrent nos adhérents. Afin de vous aider, voici un guide pour pouvoir résoudre ce type de litige. Il peut aussi s'appliquer à la téléphonie mobile.



La première étape est bien sûr de contacter le service client du fournisseur d'accès à internet (FAI).

Si le problème persiste pendant plusieurs jours ou s'il revient de manière régulière, vous pouvez demander l'envoi d'un technicien par le FAI pour analyser la qualité de la ligne et diagnostiquer l'origine du problème.

Dans le cas où le technicien ne trouve pas l'origine de la panne, le FAI devra faire appel à Orange qui est le propriétaire historique de l'infrastructure appelée boucle locale. Cependant, si le FAI tarde à faire venir un technicien, il ne faut pas hésiter à lui rappeler son obligation de rétablir un service dans les plus brefs délais (article D.98-4 du code des postes et des communications électroniques).

Il est important tout le long de ces démarches de noter la date et la durée des appels passés au service client, mais aussi le jour de venue des techniciens, auxquels vous pouvez demander une copie du rapport d'intervention.

Si après ces démarches, le service n'a pas été rétabli, vous devez envoyer une mise en demeure par courrier en recommandé avec accusé réception en exigeant de vous fournir le service souscrit dans un délai raisonnable (généralement 15 jours).

Si malgré la mise en demeure le service n'est toujours pas rétabli, vous pouvez alors demander la résiliation du contrat sans frais, aux torts de l'opérateur, même si la période d'engagement a toujours cours. Vous pouvez également demander le remboursement de la fraction d'abonnement correspondant à la période pendant laquelle vous n'avez pas pu bénéficier du service.

Dans tous les cas, il faut bien suivre la procédure indiquée sur les conditions générales de vente afin d'éviter les pénalités de résiliation et en renvoyant le matériel dans les délais.

En cas de désaccord persistant, vous devez dans un premier temps contacter le service consommateur de l'opérateur pour trouver une solution amiable.

Dans le cas où cela n'aboutirait pas, nous vous recommandons de faire appel au médiateur des communications électroniques (www.mediateur-telecom.fr) qui permet grâce à une procédure simple et gratuite, de régler le différend à l'amiable avant un éventuel recours aux tribunaux.

En cas de litige de consommation, l'Adéic-LR peut vous donner des conseils et vous assister en contactant la boîte litiges@adeic-lr.fr ou au 07.82.76.30.48.

Alimentation

ÉTIQUETAGE SUR LES FRUITS ET LES LÉGUMES

Lorsque vous achetez des fruits vous avez sûrement remarqué les petites étiquettes qui sont collées directement dessus. Elles comportent le plus souvent le nom de l'entreprise productrice, un code – barre, le pays d'origine, le nom du produit ainsi qu'un mystérieux code chiffré.

Il s'agit du numéro d'identification de chaque fruit et légume issu d'un code international appelé **PLU** (Price Look Up), qui est utilisé pour faciliter le contrôle de l'inventaire et des prix à la caisse des magasins pour les produits vendus en vrac ou à la pièce. Il ne concerne pas les packs de fruits ou de légumes préemballés et prépesés pour lesquels il y a toujours un code barre. Voici ce qu'il signifie :



- Le code à 4 chiffres commençant par 3 ou 4 désigne un produit qui a été cultivé de façon conventionnelle, avec engrais chimiques et pesticides.
- Le code à 5 chiffres commençant par le chiffre 9, signifie que le produit a été cultivé de façon organique, sans pesticide et sans fumier. C'est un bon produit, mais il ne dispose pas nécessairement du label AB (Agriculture Biologique), dont le cahier des charges est beaucoup plus sévère.
- Enfin, si le code à 5 chiffres commence par un 8, c'est que le produit a été génétiquement modifié (OGM).

À titre d'exemple, une banane conventionnelle a comme étiquette le numéro 4011, une banane biologique 94011 et une banane OGM aurait 84011.

Cet étiquetage n'est pas obligatoire. Il reste à la discrétion du producteur ou du distributeur qui donne ainsi parfois un côté « chic » à son produit. Mais ne vous laissez pas ainsi séduire et ouvrez l'œil pour choisir le meilleur produit !

Pour en savoir plus sur l'étiquetage des denrées alimentaires en France :

www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgcrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/etiquetage-denrees-alimentaires.pdf

Informations envoyées par un de nos adhérents. Faites comme lui. Nous vérifions la véracité en recoupant plusieurs sources et nous en faisons profiter tous nos lecteurs.

Éducation

TOUT SUR LE RECYCLAGE DU PAPIER SUR LE SITE D'ECOFOLIO

Le principe de « Responsabilité Élargie du Producteur » (REP) contraint les entreprises polluantes à prendre en compte les coûts de traitement et d'élimination des déchets que leurs produits génèrent (article L. 541-10 du code de l'environnement). Ecofolio est l'organisme agréé par l'État pour développer le recyclage du papier en France. C'est une société privée à but non lucratif créée par des papetiers et par des entreprises qui consomment beaucoup de papier (catalogues, courriers publicitaires).

« Réduire, réutiliser, recycler ». Sur le site d'Ecofolio, on trouve de nombreuses propositions d'actions sur les lieux de travail et un programme d'animations pédagogiques « Léo Folio », utilisable en cycle 3 (6 à 12 ans). Il est toutefois regrettable que ces informations et incitations soient si difficiles à consulter : il faut s'inscrire au programme, ou créer un compte, rechercher les documents sur le site en allant dans l'onglet médiathèque et télécharger les dix documents un à un, ce qui oblige à chaque fois à un retour à la page d'accueil de la médiathèque pour taper « Léo folio » dans le moteur de recherche.



En conclusion, un parcours contraignant mais un contenu intéressant, en particulier pour les enseignants qui voudraient tenter l'aventure !

🔗 www.ecofolio.fr

🔗 www.ademe.fr/expertises/dechets/elements-contexte/filieres-a-responsabilite-elargie-producteurs-rep

RISQUES ALIMENTAIRES : UNE FORMULE « EXPRESS » DE SENSIBILISATION

Comment sensibiliser les élèves de classes de secondes générales aux risques alimentaires en 30 minutes ? C'est le challenge que l'Adéc-LR a relevé avec l'aide d'un élève de terminale du Lycée de Milhaud (30) dans la banlieue de Nîmes et raconté dans un nouveau Tournemains publié par l'Adéc-LR.

Les adolescents sont pour la plupart au courant des principes d'une alimentation saine et ils connaissent les principaux risques associés à de mauvaises habitudes. Les cours de Science de la Vie et de Terre au collège leur ont apporté ces connaissances et les slogans qui accompagnent les publicités sont là pour leur rappeler quotidiennement. Toutefois, leurs attitudes et leurs comportements sont loin de correspondre à ces connaissances : ils ne se sentent pas concernés et ne prennent pas le temps de contrôler leur alimentation ; des considérations esthétiques ou sportives les poussent à des régimes

dangereux ; ils ne résistent pas à la tentation du grignotage, etc. Le risque d'une animation sur le sujet est de réitérer un discours culpabilisateur qu'ils ont maintes fois entendu et qu'ils croient le seul possible dans ce domaine. Comment impliquer les jeunes dans une véritable réflexion sur leur alimentation quand on ne dispose que d'une trentaine de minutes ? En leur donnant la parole.

Quelques diapositives pour mettre dans l'ambiance, puis un jeu d'association de mots à deux produits alimentaires fait apparaître des contradictions dans les prescriptions. Les informations de l'expert apparaissent alors comme la solution aux problèmes posés. L'évaluation de la sensibilisation a montré que les élèves ont intégré de nouvelles notions comme la valeur énergétique des aliments, la notion de repas et de leur durée.

Les Tournemains sont des documents pédagogiques réservés aux adhérents de l'Adéc-LR.



Environnement

RECYCLAGE DU TEXTILE

N'encombrez plus les déchets destinés à la collecte sélective (sacs ou bacs) avec du textile. Déposez le dans les colonnes dédiées.

Les colonnes à textile situées généralement à côté des colonnes à verre servent de réceptacles pour les vêtements même usagers ou troués, linge de maison, chaussures et sacs. 100% de ce que vous déposez est réutilisé ou recyclé.

Comment bien trier ? Déposez tous les vêtements et le linge propres et secs, même s'ils sont usés. Les chaussures s'attachent par paire. Tout est placé dans un sac bien fermé. Ne jamais déposer d'articles humides.

Vous pouvez déposer vos sacs dans un point d'apport volontaire Eco TLC (textiles, linge de maison, chaussures). Il est très facile de trouver le point de collecte le plus proche sur le site :

www.lafibredutri.fr



LE BOIS DANS L'HABITAT

Les premières Journées nationales de l'architecture auront lieu du 13 au 16 octobre 2016. À cette occasion, le Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement (CAUE) de l'Hérault propose trois événements : l'exposition "Profil bois" et ses visites guidées, la conférence "Paroles de charpentier", et une balade commentée dans les rues de Montpellier pour lever les yeux et en (re)découvrir les façades.



Du 3 au 28 octobre, l'exposition « Profil Bois », réalisée par les CAUE du Languedoc-Roussillon, montre l'utilisation du bois dans l'architecture du Languedoc-Roussillon.

Le bois, comme possible réconciliation entre modernité et tradition, se met au service de la qualité de notre cadre de vie : habitat, espaces publics, lieux de production ou de détente. Dans le cadre de l'exposition, le jeudi 13 octobre 2016, François Duclos, charpentier et co-fondateur de l'entreprise Axe Bois, intervenant dans l'Hérault et le Gard, échangera avec le public autour d'une conférence sur le thème de la construction en bois.



Entrée libre du lundi au vendredi, de 10 h à 17 h au CAUE 19 rue Saint Louis, 34000 Montpellier. Renseignements : 04 99 133 700
Accès : Tram 3 arrêt Plan Cabanes ; Bus 6 et 10 arrêt Paladilhe ; vélostation n°23 Les Arceaux

Pour plus d'informations sur les Journées nationales de l'architecture :

📍 www.caue-lr.fr

📍 journeesarchitecture.culturecommunication.gouv.fr

Coup de gueule

LE MÉDECIN SPÉCIALISTE, LA SÉCURITÉ SOCIALE, LA BANQUE ET L'USAGER

Ce n'est malheureusement pas une fable.

Une dame âgée de 80 ans, se déplaçant en fauteuil roulant, handicapée, mais vivant chez elle malgré de très faibles revenus, a eu besoin d'aller voir un spécialiste en médecine.

L'examen terminé, la secrétaire lui a réclamé 120 €. « Mais, a imploré la pauvre dame, je vais avoir des ennuis avec la banque, je n'ai pas encore touché ma pension ».

Réponse de la secrétaire, compatissante mais intraitable : « Vous devez payer, mais ne vous faites pas de souci, la Sécurité Sociale rembourse dans les quinze jours ! »

Résultat : il lui restait 40 euros pour vivre la dernière semaine du mois, et le trou de 120€ a entraîné des frais bancaires.

Jean-Marie Chouleur

Vie de l'Adéic-LR

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ADÉIC-LR

Le conseil d'administration de rentrée de l'Adéic-LR s'est réuni le 2 septembre 2016.

La Présidente, Dominique Lassarre, a évoqué l'évolution très positive des aides que reçoit l'Adéic-LR pour mener de nouvelles actions éducatives.

La communication afin de mieux faire connaître l'Adéic-LR, notamment auprès des collègues, commence à porter ses fruits. Le conseil d'administration a présenté l'avancement de la « capsule numérique sur l'alimentation », projet d'envergure réalisé avec l'aide de la Direction Régionale de l'Agriculture, de l'Agro-alimentaire et de la Forêt (DRAAF). Cette capsule, à destination des enseignants, comprend un module de formation à la méthodologie de projet pratique interdisciplinaire (EPI) avec les élèves et de six exemples de projets sur des thématiques alimentaires variées.

En parallèle, notre activité de défense des consommateurs ne cesse de croître. Nous recevons de plus en plus d'appels de consommateurs sur notre ligne téléphonique dédiée. En comparaison avec l'année 2015, nous avons reçu cette année sur la même durée 20% d'appels en plus. Depuis cette année nous collaborons avec l'Adéic 31 afin d'échanger sur la gestion des litiges, et notamment pour rediriger certaines demandes provenant de l'Aude vers Toulouse, plus proche géographiquement.

Le prochain conseil d'administration aura lieu en janvier 2017.



FORUM DES ASSOCIATIONS DE NÎMES – IMPRESSIONS

Le Forum des associations de Nîmes s'est tenu le samedi 3 septembre 2016 sous une chaleur accablante qui a rebuté bien des visiteurs. En moyenne, nous avons reçu trois fois moins de consommateurs que l'année précédente où nous avons lutté contre le vent. Entre 11 et 15h, il n'y avait personne dans les allées. Néanmoins, en fin d'après-midi, nous avons pu jouer notre rôle en conseillant quelques personnes rencontrant des litiges de la consommation et en proposant nos documents pédagogiques aux enseignants de passage. Pourvu qu'il ne pleuve pas l'année prochaine !



DANS L'AGENDA D'OCTOBRE 2016

6 octobre – Paris : Conseil National de l'Alimentation, groupe de travail sur les enjeux de la restauration collective en milieu scolaire

11 octobre – Paris : réunion du Conseil d'administration de l'Adéic Nationale

17 octobre – Paris : Conseil National de l'Alimentation, groupe de travail sur la restauration hospitalière

18 octobre – Paris : Conseil National de l'Alimentation, groupe de travail sur la politique nutritionnelle

20 octobre – Paris : Conseil National de l'Alimentation, groupe de travail sur la maladie spongiforme bovine



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 - Tél. 07 82 76 30 48 - adeic-lr@adeic-lr.fr

Directeur de la publication : Dominique Lassarre

Rédacteur en Chef : Frédéric Chardon

Crédit photo : Adéic ; Pixabay



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

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 €
 - Frais de dossier pour l'assistance aux litiges : + 25 €
 - Adhésion de soutien à l'appréciation de l'adhérent

- DVD choisi :
- Gardons la mer vivante
 - 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 :