



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

N°12 – novembre 2013

## L'Adéic a 30 ans

En juillet 1983, la Fédération de l'Education Nationale et ses associations partenaires annonçaient la création d'une association de consommateurs, à l'instar des autres organisations syndicales. L'Adéic était née. Ses buts étaient **l'éducation et l'information** des consommateurs.

J'étais, l'année suivante à la première assemblée générale. L'Adéic fut agréée pour exercer l'action civile en décembre 1984, par le Garde des Sceaux et le Ministre des Finances : nous étions la 22ème association. Aujourd'hui, il n'y en a plus que 17 et, une autre a annoncé sa disparition pour la fin de l'année. En 2014, l'Adéic va devoir modifier profondément son organisation, espérons qu'elle parviendra à franchir ce cap. Dès le 1<sup>er</sup> janvier, pour des raisons juridiques, l'ADEIC pour renouveler son agrément par le Garde des Sceaux et le Ministre de l'Economie, doit prouver qu'elle regroupe **10 000 personnes ayant une carte nominative et payante**, qui soit ne soit pas liée à une adhésion syndicale.

L'Adéic 30 a été la première association départementale à déposer ses statuts en 1989. De nombreuses actions avaient déjà eu lieu dans notre département : colloques, réunions, expositions. Nous avons même reçu un prix de l'ANVAR, pour la Valorisation de la Recherche. Avec les autres **Adéic du Languedoc-Roussillon**, nous sommes fortement encouragés par « Paris », car nos actions novatrices sont un exemple pour toutes les organisations consuméristes, en particulier pour la nutrition et la sécurité domestique.

Pour continuer son travail et ne pas laisser la totalité du champ de la consommation à des organismes dont nous ne partageons pas les valeurs, l'Adéic compte sur votre démarche volontaire d'adhésion dont les modalités apparaîtront dans les prochaines Feuilles de Chou. D'avance, merci. **Jean-Marie Chouleur**

Au-delà de l'envoi aux adhérents de l'ADEIC Languedoc-Roussillon, la Feuille de Chou circule librement. Si vous ne désirez plus la recevoir, informez celui qui vous l'a envoyée

## Ce mois-ci dans la feuille de chou...

### Edito : L'Adéic a 30 ans

#### Environnement

☆ Tout savoir sur les zones lagunaires et dunaires de notre région

#### Info-Conso

☆ A propos de médicaments

#### Réglementation

☆ Quelques rappels à propos de la taxe foncière

#### Vie associative

☆ RESEDA va déménager

#### Conseils

☆ Mieux circuler sur les routes pendant l'hiver

☆ Sécurité domestique. Se chauffer au bois

☆ Sécurité à vélo

#### Litiges

☆ Immatriculation: *doublettes*. Comment réagir ?

#### Supplément

☆ Commerce électronique

## APPEL A TEMOIGNAGES

L'Adéic 30 commence une action sécurité domestique qui doit toucher 40 écoles et collèges sur la base du matériel pédagogique *Célestin* qui sera complété par des documents, affiches, et jeux de l'INPES.

Dans les prochaines Feuilles de chou, nous parlerons des causes d'accidents de la vie quotidienne, qui arrivent parfois par un défaut du matériel, mais le plus souvent par notre manque de vigilance. Nous avons besoin de vos témoignages, même pour des accidents n'ayant causé aucun dommage. Avec votre aide, notre initiative peut servir à améliorer la sécurité. **La Commission de Sécurité des consommateurs et la Direction Départementale pour la Protection des Populations sont à notre écoute pour répercuter vos informations.**

## Tout savoir sur les zones lagunaires et dunaires de notre région

Pendant 5 ans, des actions démonstratives, expérimentales et transférables, coordonnées par le Conservatoire des Espaces Naturels du Languedoc-Roussillon (CEN-LR) ont été menées dans les espaces lagunaires et dunaires sur le littoral méditerranéen de notre région dans le cadre du projet européen Life+ LAG'nature.

Dans un contexte où le littoral méditerranéen apparaît de plus en plus comme un espace fragile, très convoité, où s'exercent de nombreuses pressions liées aux activités humaines, le projet LAG'Nature a créé une dynamique d'actions positives : protections d'espaces naturels, lutte contre les espèces envahissantes, réhabilitation de friches industrielles ou agricoles, sensibilisation du public et aménagements pour son accueil. Le bilan et l'avenir du projet ont été discutés par l'ensemble des acteurs à Montpellier du 29 au 31 octobre.

Toutes les personnes intéressées trouveront sur le site du projet la totalité du dossier, le compte-rendu de toutes les réunions et une masse de documents passionnants téléchargeables : des plaquettes de présentation, les 53 fiches du rapport final "Des outils pour la gestion durable des lagunes", des fiches d'identification des espèces envahissantes, une médiathèque avec de magnifiques photos, des émissions de radio, des films à télécharger, etc.

<http://www.lifelagnature.fr/>



## INFO- CONSO

### A propos de médicaments

#### ... suite et sans doute pas fin !

**Une bonne nouvelle. Nous allons enfin en France tester une distribution de remèdes, à l'unité, pour les antibiotiques. Rappelons que cela se fait depuis longtemps dans d'autres pays dont la Grande-Bretagne. C'est encourageant mais il y a encore beaucoup à faire.**

Suivez-vous un traitement au long cours ? Le médecin vous a marqué 1 ou 2 ou pilules ou comprimés à prendre en continu tous les jours, soit 30 ou 31 fois par mois. Consciencieusement, vous vous conformez à l'ordonnance et vous constatez que, dès le 28ème jour, vous voilà en panne de remède : la boîte ne contient que 28 comprimés ! Le pharmacien consulté vous conseille de venir chercher plus tôt le renouvellement. Mais le problème s'amplifie au fur et à mesure que passe le temps : au rythme de 2 ou 3 jours non pourvus par mois, inéluctablement, au bout de quelques mois, les prescriptions ne suivent plus : vous avez pris 1 mois de décalage. Mais pourquoi les laboratoires ne fournissent-ils pas les quantités nécessaires ? Par contre, vous constatez que certaines boîtes sont, elles, abondamment pourvues, notamment pour les antibiotiques. Vous rapportez les excédents à la pharmacie où leur destin n'est pas toujours identifié. Aide à des populations dans le besoin ?



Photo Adéic

J'en doute depuis que cette émission suisse sur TV5 Monde a montré que les laboratoires ne livrent plus leurs produits à la Grèce en

crise ni aux hôpitaux publics, ni aux cliniques privées sous prétexte de retards de paiement. Imaginons un monde idéal où les labos prendraient l'initiative, dans les situations difficiles, de distribuer les excédents, de jouer un rôle social. Ils pourraient trouver indigne que, à notre époque, en Grèce, des malades apprennent en même temps, qu'ils ont un cancer mais qu'ils n'auront pas les traitements qui, en d'autres temps, les auraient sauvés. Mais les laboratoires pharmaceutiques ne vivent pas dans ce monde de Bisounours. Face à l'appétit financier des laboratoires, il reste la solidarité : des dispensaires se créent avec des médecins et personnel bénévoles qui recueillent les remèdes inutilisés dans les pharmacies familiales et interpellent les ONG !  
**Marianne Fabre**

## REGLEMENTATION

### **QUELQUES RAPPELS A PROPOS DE LA TAXE FONCIERE**

**Si vous êtes propriétaire de votre logement, vous supportez, en plus de votre taxe d'habitation, la taxe foncière qui concerne les immeubles, mais aussi leurs dépendances (garage, jardins, cours..) et les terrains non bâtis.**

Cette taxe est établie sur la même valeur locative que la taxe d'habitation. Elle est due par le propriétaire, même non occupant des lieux, et c'est la situation au 1<sup>er</sup> janvier de l'année d'imposition qui est prise en compte. Elle reste due même si le propriétaire vend son bien au cours de l'année d'imposition. Il est d'ailleurs d'usage lors de la vente, que l'acheteur rembourse au vendeur une quote-part de cette taxe. En cas de partage, de succession, c'est l'usufruitier qui est redevable. S'il y a plusieurs co-propriétaires (en indivision), généralement l'un d'eux règle la taxe et se fait rembourser par les autres. Mais l'imposition est établie globalement au nom des indivisaires.

Il existe des exonérations pour les biens ou les personnes avec des conditions de revenus ou d'âge : il convient de se rapprocher des services fiscaux pour connaître les conditions précises de ces allègements.

**Jean-Claude Vendeville**

## VIE ASSOCIATIVE

### **RESEDA va déménager**

**L'Association pour la coordination des réseaux de santé du bassin sanitaire alésien (RESEDA) a quitté les locaux de la rue du docteur Serre, avec les Services de Santé de la Ville d'Alès.**

Les nouveaux locaux, dans l'Espace des Prés Saint Jean sont neufs et permettront de recevoir, public et associations dans des bureaux plus confortables et accessibles aux personnes handicapées. Ils seront inaugurés le 17 décembre à 19 heures lors d'une Assemblée Générale extraordinaire

Depuis de nombreuses années l'ADEIC a signé une convention avec RESEDA pour faire des actions, surtout nutritionnelles, en partenariat avec la Ville d'Alès et sa communauté, le Conseil Général, l'Education Nationale et la CAF.

Les projets actuels concernent l'école maternelle de Tamaris, pour le lait, les fromages frais, la fabrication du fromage, avec, pour la fête de l'école au mois de juin, une grande animation sur les fromages soit au total 5 interventions, qui se passent toujours avec les parents. <http://www.reseda.asso.fr/>

<b>Association Reseda</b> <small>Association pour la coordination des réseaux de santé du bassin sanitaire alésien</small>	<b>Nouvelles coordonnées</b>
<b>Espace Prés-Saint-Jean - Bâtiment B</b> 34 B Avenue Jean-Baptiste DUMAS 30100 ALES	
<small>Les coordonnées téléphoniques, fax et e-mail restent inchangées:</small> Tel: 04.66.34.51.05 Fax: 04.66.34.51.06 E-mail: <a href="mailto:resedales@wanadoo.fr">resedales@wanadoo.fr</a> Site internet: <a href="http://www.reseda.asso.fr">http://www.reseda.asso.fr</a>	
	

### **Le Telex Consommateurs de l'Adéc 34**

**Une belle réalisation dans le droit fil des engagements humanistes de l'Adéc 34.** L'accessibilité des sites culturels et touristiques aux personnes souffrants de déficits moteurs, sensoriels ou mentaux est une condition de leur intégration pleine et entière dans notre société. L'Adéc 34 a réalisé un Telex consommateur très démonstratif qui a été diffusé trois fois sur FRANCE3 SUD.

CORCONNE

## Fête de l'Olive

Dimanche 8 décembre 2013

- Marché du terroir
- Moulin itinérant
- Démonstrations
- Animations
- Concours
- Défilé de la Confrérie des chevaliers de l'Olivier
- Repas sous chapiteau chauffé

Réservation pour le repas sous chapiteau chauffé 18 euros, vin et café compris (10 euros pour les -12 ans)

Renseignements : Mairie de Corconne 04 66 77 32 57 [www.pays-vidourlecamargue.fr](http://www.pays-vidourlecamargue.fr)

## CONSEILS

### Mieux circuler sur les routes pendant l'hiver

**Alors que les conditions hivernales se sont très tôt installées en France, le dispositif routier de « viabilité hivernale » est en place depuis le 15 novembre 2013.**

Bison Futé propose aux usagers de la route de nombreuses fiches pratiques pour les aider à mieux affronter cette période délicate pour la conduite.

#### **Pour le véhicule**

Vérification de la pression des pneus, contrôle de certains systèmes de sécurité du véhicule (système de freinage antiblocage, contrôle électronique de trajectoire, aide au freinage d'urgence et régulateur de vitesse) et bon fonctionnement des éléments sensibles au froid (batterie, systèmes d'allumage et de chauffage, réservoir d'essence...)

Possession d'un certain nombre d'accessoires complémentaires (raclette, lampe de poche, vêtements chauds, couverture, eau et nourriture en cas d'immobilisation prolongée du véhicule), sans oublier gilets de sécurité et triangles de pré-signalisation.

Utilisation de pneus hiver (équipement sur les 4 roues), d'équipements spéciaux (chaînes obligatoires sur les axes routiers en présence

du panneau B 26, pneus à clous ou à crampons) et respect de règles spécifiques dans certains pays européens (Allemagne, Autriche, Belgique, Suisse...).

#### **Adaptation de la conduite aux dangers de l'hiver**

Diminution de la vitesse à 50 km/h en cas de visibilité inférieure à 50 mètres, allongement des distances de sécurité, allumage des feux de croisement, conduite dans la mesure du possible sur les routes principales...).

*Publié le 21.11.2013 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)*

Pour se tenir informé sur l'état des routes, on peut consulter Bison Futé sur numéro vert : 0800 100 200 et sur le site <http://www.bison-fute.gouv.fr>



#### **Saumon de Norvège : les consommateurs français veulent la vérité et être protégés**

**Une pétition adressée à Marisol Touraine, ministre de la Santé et à Stéphane Le Foll, Ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire.**

Dans l'enquête diffusée jeudi 7 novembre dans l'émission "Envoyé spécial" sur France 2, on a pu voir que les saumons d'élevage de Norvège sont bourrés de substances toxiques et que les français sont les plus gros consommateurs de saumon norvégien. C'est la raison pour laquelle il est nécessaire que des contrôles soient effectués pour analyser la toxicité de ces produits.

Vous trouverez la pétition sur le site : <https://www.change.org/fr/pétitions>

L'Adécic vous rappelle de ne pas oublier de regarder l'étiquette de provenance non seulement sur le paquet de saumon préemballé, mais aussi sur l'étal du poissonnier ; c'est une obligation pas toujours respectée.



## Se chauffer au bois

**L'ADEME incite à l'utilisation du chauffage au bois. Mais cela ne va pas sans difficultés. L'ADEIC du Gard a eu de nombreux différends à résoudre.**

Se chauffer au bois ne veut pas dire d'utiliser n'importe quel bois. Nous avons dû intervenir pour régler des problèmes de voisinage : fumée, odeurs, accentuation d'allergies, dépôt de résidus sur façades et vitrages, etc...

Les problèmes que nous avons eu à résoudre concernaient l'utilisation d'anciennes traverses de chemin de fer contenant de la créosote, des planches ou caquettes de récupération traitées ou peintes, des bois de récupération de chantier ou certains bois flottés et des palettes ayant servies au transport de marchandises.



Photo Adéic

Mais le plus le plus important litige que nous avons eu à résoudre concernait une entreprise de menuiserie qui brûlait les restes de bois collés ou vernis dans un four dont le conduit d'évacuation était trop bas. Les fumées, selon la direction du vent, se dirigeaient droit vers une habitation proche. Un courrier du Ministère de l'environnement nous a précisé que les bois collés ou vernis ne pouvaient être brûlés sur place, mais qu'ils devaient être portés dans une déchèterie industrielle. L'Adéic a dû intervenir auprès du maire de la commune, pour contraindre l'entreprise à suivre la réglementation.

Pour installer un foyer fermé dans une habitation ancienne, il faut se renseigner auprès d'un spécialiste, pour savoir si le

conduit de cheminée peut supporter la chaleur intense d'un feu de bois. Dans le cas contraire, il convient de faire placer un conduit étanche allant jusqu'au toit à l'intérieur de l'ancienne cheminée. Parfois il est essentiel que le spécialiste entoure l'appareil de chauffage de matériaux non combustibles. Par deux fois, dans la région du Vigan, des adhérents de l'Adéic ont obtenu la reconstruction de l'entourage qui était en Placoplatre.

### Indispensable précaution

Il faut faire ramoner chaque année votre installation, en vous méfiant des fameux « ramoneurs nîmois » qui sont à nouveau à l'air libre. Les bûches ramoneuses sont utiles. Elles permettent d'éliminer chimiquement les suies et le goudron inflammables entre deux ramonages. Mais elles ne peuvent, en aucun cas, remplacer le ramonage mécanique. Enfin, il est utile de conserver pendant un an, la facture du ramoneur pour attester du travail fait. **Jean-Marie Chouleur**

**A D E M E**



L'ADEME encourage le développement du bois comme source d'énergie pour la production de chaleur tout en veillant à l'utilisation de combustibles appropriés et de techniques efficaces à haute performance environnementale.

Pour le parc résidentiel, l'Agence conseille, en priorité dans les zones où la qualité de l'air doit être particulièrement améliorée, de réduire l'usage des foyers ouverts et appareils à foyers fermés antérieurs à 2002. Pour le parc collectif et industriel, l'ADEME recommande de mettre en place les meilleures techniques disponibles pour réduire les émissions de polluants (particules, HAP, NOx et COV).

**ADEME n°148 – fil de l'actualité**

## SECURITE A VELO

**Moyen de locomotion irremplaçable, le vélo allie l'utile à l'agréable. Son utilisation variée (sports, loisirs, transports) peut toutefois se révéler dangereuse. Tant en ville qu'à la campagne, une simple inattention peut entraîner la chute.**

Chaque année, près de 150 cyclistes décèdent d'un accident de vélo, environ 4 000 sont blessés plus ou moins gravement. Les lésions les plus courantes sont les contusions, les traumatismes crâniens (avec ou sans perte de connaissance) et les fractures du crâne dans les cas les plus graves. Selon la Sécurité Routière, le port du casque réduit de 85 % le risque de traumatisme crânien en cas d'accident. A noter que les accidents mortels ont lieu majoritairement en rase campagne, hors intersection et de jour.

Certains aménagements des chaussées ont facilité le déplacement des cyclistes, notamment les pistes cyclables spécialement réservées aux véhicules à deux-roues. Mais ces aménagements, loin d'être généralisés, n'évitent pas tous les accidents.



Photo Adéic

### CONSEILS DE PRÉVENTION

#### Pour les enfants

- Un adulte accompagnant un enfant doit le faire rouler devant lui de manière à le contrôler, tout en gardant une certaine distance entre les deux (2,50 m environ).
- S'assurer que le vélo de l'enfant soit adapté à sa taille, il doit pouvoir atteindre le sol avec ses pieds.
- Apprendre aux enfants les règles essentielles du code de la route (stop, sens interdits, respect des piétons)

- Faire porter aux enfants un casque pour vélo conforme aux normes.
- En cas de transport d'enfants en bas âge, équiper la bicyclette d'un siège permettant la protection de ses pieds et vérifier qu'il soit correctement sanglé dans son harnais.

#### Pour les adultes

- Se munir d'un casque conforme à la norme NF EN 1078 « Casque de vélos, rollers et skate-board ».
- Choisir en priorité des itinéraires disposant de pistes cyclables ou à défaut les routes peu fréquentées. Il convient d'éviter les routes nationales.
- Porter de préférence des vêtements de couleur claire ou un dispositif retro-réfléchissant pour être davantage visible.
- Veiller à l'entretien de la bicyclette (câbles de freins, pression et usure des pneus, éclairage).
- Signaler en tendant le bras tout changement de direction du cycliste.
- En groupe, rouler en file indienne.
- En cas de longues distances, emporter du ravitaillement.

#### Quelques conseils pour la pratique du vélo tout-terrain (VTT)

- Préparer l'itinéraire (acquérir éventuellement un topoguide).
- Eviter de partir seul.
- Respecter les priorités et les panneaux interdisant la pratique du VTT (parcs nationaux, propriétés privées, terrains militaires).
- Si vous devez circuler la nuit, vérifier le bon fonctionnement des systèmes d'éclairage avant et arrière, en général, alimentés par piles.
- Vérifier (au moment de l'achat, si cela est possible) que le dispositif de serrage de la selle et des roues est suffisant pour ne pas se desserrer lors du passage d'un obstacle.

**Information tirée d'une fiche sécurité de la Commission de Sécurité des consommateurs.**

## A lire et à offrir

**Un excellent ouvrage de référence à avoir sous la main**

Rachel Frély - Décrypter les Etiquettes – Les étiquettes alimentaires à la loupe. Larousse, 2013.

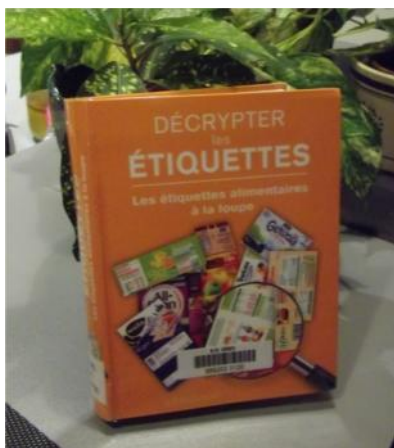


Photo Adéic

## Litiges

### **Immatriculation doublettes**

#### **Comment réagir ?**

**Doublettes ? P.V. reçus à cause de quelqu'un qui utilise frauduleusement une plaque minéralogique identique à la vôtre). Vous êtes victime de " Doublettes " - Surtout ne prenez pas à la lettre le PV. Cela peut vous mettre dans des situations catastrophiques. Réagissez très vite! En suivant la procédure indiquée ci-dessous.**



#### 1<sup>ère</sup> étape

Réunir toutes les preuves justifiant qu'il n'était pas possible que vous soyez sur les lieux au moment de l'infraction. (Travail, achats, rendez-vous...)

Si vous avez été flashé rien de plus simple, demandez le cliché. L'adresse du service photographies est indiquée au dos de la contravention.

#### 2<sup>ème</sup> étape

Une fois toutes les preuves réunies, allez déposer plainte à la Gendarmerie la plus proche pour "Usurpation de plaques d'immatriculation" Code NATINF 25123. Demandez un récépissé et une copie de la plainte.

#### 3<sup>ème</sup> étape

Passez à votre Préfecture avec la copie de la plainte et demandez une nouvelle immatriculation. C'est impératif sinon, cela va continuer.

#### 4<sup>ème</sup> étape

Remplissez correctement la requête en exonération, joignez copie du récépissé de la plainte, copie de tous les justificatifs et envoyez le tout en recommandé avec accusé de réception à l'Officier du Ministère Public dont l'adresse figure sur la contravention. Logiquement, vous n'aurez plus de problème.

Cette procédure est proposée par l'ANDEVI, Association de défense des victimes de P. V. établis de façon injuste.

<http://www.andevi.info/article-doublettes-l-andevi-vous-donne-la-solution-84127238.html>

Contact : 02.51.63.57.74 ou 06.69.53.01.08

Les feuilles de Chou de l'ADEIC  
Languedoc Roussillon

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

123, chemin de la garrigue – 30500 Saint Julien de Cassagnas – tel 04 66 61 75 90

[adeicgard@club-internet.fr](mailto:adeicgard@club-internet.fr)

Directeur de la publication : Dominique Lassarre

Rédacteur en Chef : Jean Marie Chouleur

Conception et crédit photo : ADEIC30

*Toutes vos suggestions seront les bienvenues pour améliorer les feuilles de chou*

**Au-delà de l'envoi aux adhérents de l'ADEIC Languedoc-Roussillon, la Feuille de Chou circule librement. Si vous ne désirez plus la recevoir, informez celui qui vous l'a envoyée.**



## Commerce électronique

De nombreuses enquêtes montrent la frilosité des consommateurs français vis-à-vis du commerce électronique. Pourtant avec quelques bonnes habitudes, quelques clics et un peu de logique, il n'y a pas de raisons de se priver des innombrables possibilités offertes sur le net.

### Les Bonnes pratiques du vendeur

Le vendeur est légalement obligé de préciser les informations suivantes dans une rubrique « Les mentions légales » ou « Qui sommes-nous ? » :

- Identité de l'entreprise, siège social, capital, N° du registre du commerce (article L. 121-18 du code de la consommation)
- Coordonnées téléphoniques du service client

### Conditions générales de vente (CGV).

Doivent figurer

- La validité de l'offre du produit (date limite d'achat)
- Les modalités de paiement
- Les délais de livraison
- La mise en œuvre du service après-vente
- Le délai de rétractation (délai légal actuel 7 jours, *projet de Loi Hamon 14 jours*)
- Les modalités de remboursement
- Le remboursement des sommes versées doit avoir lieu au plus tard 30 jours après la date de rétractation (L. 121-20-1 Code de la Consommation)

**Légalement, il faut deux clics pour valider une commande** (article 1369-2 du Code civil)

Le premier termine l'achat et permet de vérifier le contenu du « panier » (produit, prix, mode de paiement, livraison).

Le second précise le détail et le montant global de la commande (une fois confirmé l'achat est validé).

Le vendeur doit faire cocher « j'ai lu et accepté les conditions de vente » avant de finaliser la commande.

Le vendeur doit rapidement accuser réception (par courriel ou par une page d'écran imprimable). Cette confirmation de la commande et l'accusé de réception ont une valeur juridique.

Le cyber vendeur doit archiver pendant 10 ans par écrit tout contrat électronique portant sur une somme supérieure ou égale à 120 €.

Le paiement doit être effectué sur une page web sécurisée

### La vigilance du consommateur

#### Quelques conseils à suivre avant d'effectuer des achats sur internet

Les prix trop attractifs qui peuvent cacher une escroquerie.

N'oubliez pas de compter les frais de livraison ou de douane, et donc de vérifier l'adresse de l'entreprise (sous des noms très français ou anglo-saxons, beaucoup de fournisseurs se trouvent en Chine). Un site .fr ne garantit pas

que le vendeur soit en France. Méfiez-vous des boîtes postales. Se renseigner sur l'identité de l'entreprise. Vérifier que figure un numéro de téléphone pour le service client. Si l'entreprise est basée à l'intérieur de l'Union européenne, le Centre européen des consommateurs peut vous aider. [www.europe-consommateurs.eu/fr/ecc-net](http://www.europe-consommateurs.eu/fr/ecc-net)  
Si l'entreprise est basée dans un autre pays, les recours seront plus difficiles, voire impossibles.



- Appeler la hotline du service après-vente pour vérifier qu'une personne répond rapidement (attention que l'appel ne soit pas surtaxé)
- Evaluer la notoriété du site via Google. Comparer les mentions avec celles fournies par le centre de gestion de domaines ([www.afnic.fr](http://www.afnic.fr) cliquez sur produits et services/services/whois)
- Lire attentivement son contrat pour prendre connaissance des Conditions Générales de Vente, (CGV) des garanties, du droit de rétractation etc.

Le délai de rétractation est de 7 jours à réception du colis. En principe, les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

Imprimez les fiches techniques des produits, gardez une copie ainsi que les échanges de courriels. Gardez une copie des CGV. Conserver la facture et le bon de livraison

L'avantage d'un système sécurisé comme Paypal est le suivant : on crée un compte en ligne (Paypal est le seul à disposer de vos coordonnées bancaires) et on envoie l'argent à partir de ce compte sans communiquer ses coordonnées bancaires au marchand. Toutefois, un compte Paypal est considéré par la loi française comme un compte à l'étranger (Luxembourg), il faut donc le déclarer au fisc.

## L'expérience de l'Adéc

La plupart des litiges concernent le non-respect du contrat par le cyber-prestataire : le consommateur effectue un paiement en ligne puis attend que sa commande arrive par colis. Malheureusement, le bien arrive en mauvais état ou cassé ou n'arrive pas, alors que la somme a été encaissée. Il s'agit souvent d'escroqueries de sociétés fictives ou de personnes malveillantes. Il peut aussi s'agir de sociétés qui, bien qu'étant en faillite, continuent à encaisser de l'argent.

Certains sites ne respectent pas les obligations du code de la consommation, notamment celles relatives à leurs coordonnées téléphoniques ou leur adresse. Il est alors impossible pour l'Adéc de résoudre les litiges avec ces sites car l'entreprise ne répond pas aux courriels. Si le professionnel est situé dans

un pays de l'Union Européenne, la résolution du dossier est difficile et l'Adéc oriente les consommateurs vers le Centre européen des consommateurs.

Certains litiges proviennent du fait que les consommateurs signent la réception de leur colis sans prendre le temps de regarder l'état dans lequel il est. Signer sans réserve rend quasiment impossible le retour de la marchandise.

### **Une meilleure information devrait être donnée sur les conditions générales de ventes des sites marchands.**

Prenons trois cas typiques impliquant la société C.Discount qui continue de se comporter de manière inadmissible :

- Un consommateur fait une commande d'un ordinateur portable au prix de 385,29 euros. Le paiement a été effectué par chèque et celui-ci a été encaissé. Or, la commande n'a jamais été honorée. Après trois mois d'attente et aucune réponse, malgré l'intervention de l'Adéc, cette dernière a conseillé et aidé le consommateur à saisir le juge de proximité.

- Une cliente effectue une commande le 04 mars 2013 pour un montant de 222,13 euros. Le 05 mars, la livraison est reportée au 22 avril sans raison précise. Elle décide donc d'annuler sa commande. Le 05 avril, C.Discount prélève la somme et envoie un mel en assurant qu'un remboursement sera effectué ultérieurement.

Le concours de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance), pour tenter une résolution amiable, est précieux et efficace. Cependant, pour en bénéficier, il faut que le commerçant soit adhérent à cette fédération. Pour certains petits sites, la résolution du litige ne dépend que de la bonne volonté du professionnel. L'Adéc soutient la démarche de la Fevad qui teste un nouveau dispositif de médiation. Cela permettrait à ses adhérents de faire appel à un médiateur afin de régler les litiges portant sur une vente de produit acheté sur Internet par un consommateur à une entreprise et livré en France.

### **Conseils**

Les professionnels sérieux adhèrent à la Fevad <http://www.fevad.com/> ou souscrivent à des labels comme Fia-net ou webcert (AFNOR)