Les Feuilles de Chou de l'ADEIC Languedoc-Roussillon

N°5 – mars 2013

Le client décédé, n'est pas mort !

Ce n'est pas une galéjade mais le message reçu milieu février par l'hypermarché d'Alès à mon sujet. La Banque AXA avait refusé un prélèvement, alors que mon compte bancaire était approvisionné. Pendant deux semaines, malgré mes protestations, les prélèvements réguliers ont été rejetés. La famille Chouleur a reçu les condoléances de plusieurs débiteurs et les services des impôts ont même organisé ma succession ! Depuis je me bats pour connaître la vérité de cette énorme bévue. Voici la seule réponse reçue à ce jour d'AXA BANQUE : « *nous avons pu constater qu'à la suite d'un dysfonctionnement tout à fait ponctuel, certaines opérations ont été rejetées…* »

Heureusement que cette aventure arrive à un militant de l'**Adéic** qui a quelques connaissances sur les retraits frauduleux, le piratage des cartes bancaires, les frais de tenue de comptes toujours en augmentation, les agios occasionnés par un ou deux jours de retard du versement du salaire ou de la pension. On peut ajouter les crédits révolving qui, par de subtils calculs, dépassent les taux usuraires, les scandaleux rachats de crédits qui font des débiteurs pour 25/30 ans, et les sociétés de prêts FRANFINANCE, COFINOGA, SOFINCO, CETELEM, etc. qui, dans leurs missives en cas de défaut de paiement, menacent des pires châtiments…

Une récente étude du Cabinet Deloitte indique que seulement un français sur trois pense que le système bancaire français est digne de confiance. Résultat : le taux de recommandation est négatif, soit –16%. Indicateur important dans le sens où il impacte directement le chiffre d'affaires des établissements financiers. A l'étranger, les banques affichent un bilan positif, allant de 43% à 45%. Le Président de la République dans plusieurs discours pré-électoraux a désigné comme principales ennemies « les banques ». Il est tant que les consommateurs en ressentent les effets positifs.

Jean Marie Chouleur

Ce mois-ci dans la feuille de chou…

Edito : Le client décédé, n'est pas mort !

Réglementation :

☆ Voici Pâques, parlons œufs

☆ Affichage de l'origine de la viande bovine dans les restaurants

Animation pédagogique :

☆ Goûters à l'anglaise

Vie de l'Adéic :

☆ Assemblée générale de l'ADEIC 30

Conseil :

☆Chercher un horaire sur internet ça fait monter les prix

Litiges :

☆Piratage de données bancaires

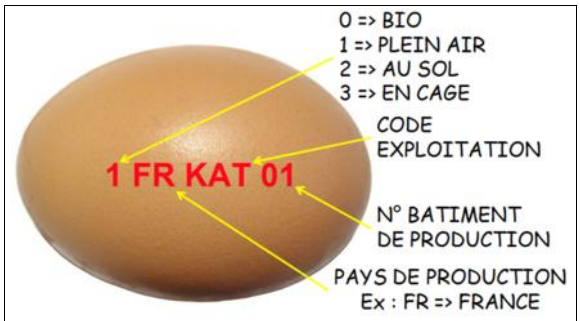
Quelques brèves et… Pan sur le chou !

Réglementation

VOICI PÂQUES, PARLONS ŒUFS

La dénomination « oeuf » sans indication de l'espèce animale est strictement réservée aux œufs de poule.

Seuls les œufs de *catégorie A* sont commercialisés :
Ils ne doivent être ni brossés, ni lavés ; ni avoir subi aucun procédé de conservation ; ils doivent être maintenus à température ambiante en local de vente et à 8 °C chez le consommateur. Les coquilles doivent être normales, naturellement propres et intactes.



INDICATIONS OBLIGATOIRES SUR LES OEUFS

Il existe deux catégories : Les Œufs Extra Frais et les Œufs Frais. Toutes les autres dénominations ne sont que des appellations commerciales qui ne font pas référence à la législation mais qui ne sont pas interdites.

Les *Œufs Extra Frais* doivent être :
* collectés 2 fois par semaine minimum,
* conditionnés en petit emballage (moins de 30 œufs).
* La date de conditionnement doit être lisible (jour/mois/année)
* La banderole rouge « EXTRA FRAIS » doit être retirée par le commerçant, si les œufs n'ont pas été vendus dans les 7 jours suivant la date de conditionnement (ce qui n'est pas souvent le cas !) A partir de ce moment-là, les œufs doivent être commercialisés comme *Œufs Frais*.

Les *Œufs Frais* doivent être :
* collectés 1 fois par semaine minimum,
* conditionnés en *canadiennes* (360 Œufs - 12x30 œufs) ou en *demi- canadiennes* (180 Œufs - 6x30 œufs), en petit conditionnement lorsque la banderole rouge **EXTRA FRAIS** a été enlevée.
* La date de conditionnement doit être lisible (jour/mois/année) ou le numéro de la semaine affichée.

QUELS SONT LES RISQUES ?

La coquille d'un œuf est poreuse ! Donc : ne jamais laver un œuf ; ne jamais sortir un œuf du réfrigérateur puis le remettre au réfrigérateur.
Les œufs sortent du cul de la poule *(désolés pour les âmes sensibles !)* Un milieu où les salmonelles sont présentes naturellement. La coquille est une protection naturelle, toutefois il y a un risque de contamination à l'intérieur de la coquille, si on lave un œuf parce que l'on trouve qu'il est sale ou s'il y a condensation (sortir et entrer un œuf au réfrigérateur).
Ce n'est pas très grave si l'on est une personne bien portante, en pleine santé. Mais c'est dangereux pour toute personne à risque (enfants, femmes enceintes, personnes malades, personnes âgées, …)
Claudie Miraillès & Alain Chouleur. Professeurs d'hôtellerie, LP Marie Curie, Saint Jean du Gard

Affichage de l'origine de la viande bovine dans les restaurants

Beaucoup de restaurateurs oublient d'afficher à la vue de tous leurs clients l'origine de la viande bovine qu'ils leur proposent.

Le décret n°2002-1465 du 17 décembre 2002 impose aux restaurateurs de porter à la connaissance de leur clientèle l'origine des morceaux de viande bovine ou de viande hachée.
L'article 2 du décret précise quelles sont les mentions qui doivent être indiquées : (1) lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage du bovin ont lieu dans le même pays, la mention

origine doit être indiquée suivi du nom du pays ; (2) lorsque la naissance, l'élevage et l'abattage ont lieu dans des pays différents, il doit être précisé le nom des pays où se sont déroulées les opérations. La liste ces pays doit être indiquée sous la forme suivante : né et élevé (nom du pays de naissance et nom des pays d'élevage) et abattu (nom du pays d'abattage) Par exemple : né et élevé Allemagne, Danemark. Abattu : France.

Le texte prévoit que ces mentions doivent être portées à la connaissance du consommateur de façon visible et lisible sur les cartes et menus, ou sur tout autre support écrit (affichage, ardoise, feuille volante dans la carte). La DGCCRF donne quelques précisions quant aux modalités de cet affichage. S'il n'est pas inscrit sur le menu lui-même ou sur ardoise, il doit être affiché à proximité. Il n'est pas exigé que cette indication soit visible et lisible en tout lieu au sein du restaurant.
En outre, ces informations doivent être données pour l'ensemble des viandes servies dans l'établissement, sans pour autant être fournie plat par plat et sans que l'origine exacte des différents morceaux composant un plat donné soit nécessairement garantie au consommateur, compte tenu de la possible diversité des approvisionnements.

Le restaurateur qui ne respecte pas cet affichage est passible d'amendes prévues pour les contraventions de 3ème classe, soit 450€ pour une personne physique ou 2250€ pour une personne morale.

POURQUOI LE LAPIN DE PAQUES POND-IL LES ŒUFS ?

Chacun sait que le Lapin de Pâques dispose dans les jardins des œufs colorés la veille du matin de Pâques.
Le lapin symbolisait autrefois la fertilité et le renouveau et c'est dans les pays germaniques et scandinaves que naquit la tradition. Une légende allemande raconte qu'une pauvre femme, ne pouvant offrir de chocolat à ses enfants, décora des œufs qu'elle cacha dans le jardin. Les enfants, apercevant un lièvre, crurent que celui-ci avait pondu les œufs. Car il s'agit bien d'un ***« lièvre de mars »*** comme de personnage d'Alice au Pays des Merveilles de Lewis Carroll.

Et le lièvre rencontra la biquette

Le pélardon de printemps est le meilleur car l'herbe est tendre. Pour faire de bons pélardons, les chèvres doivent brouter plus 300 jours dehors. Souhaitons leur bon appétit !

Pélardon
Appellation d'origine contrôlée
Le chèvre à l'état pur

Animation pédagogique

Goûters à l'anglaise

Collège Deparcieux – Le Martinet (30) 9 avril 2013 - Un goûter pour 25 élèves de 5ème
Collège Léo Larguier – La Grand Combe (30) 8 avril 2013 - Deux goûters pour 40 élèves de 5ème auxquels se joindront les élèves de CM2 de l'école primaire publique dans le cadre d'un partenariat entre les établissements. Les élèves du primaire en profiteront pour visiter leur lieu d'accueil pour l'année 2013/2014.

Bien entendu, un travail pédagogique avant et pendant et après les goûters sera fait par les professeurs de langues et l'infirmière qui apportera la touche nutritionnelle…
L'Adéic présentera la composition des spécialités servies et l'origine historique des denrées, en particulier les aromates et les épices dont la recherche a souvent guidée les grands navigateurs et les rivalités marchandes entre la France et le Royaume Uni.
C'est une action réalisée avec le soutien du Conseil Général du Gard

Au menu des goûters

Genoa Cake
Muffins
«Old times» marmalade
Sandwich au concombre
Dégustation de Mint sauce
Christmas pudding et crème anglaise
Sweet « Bassetts » liquorice allsorts
Roues de Granny Smith à la cassonade
Coupelle de grapefruit au miel

Le thé vert du Ski Lanka du commerce équitable et nuage de lait

Vie de l'ADEIC

ASSEMBLEE GENERALE DE L'Adéic 30

L'assemblée générale de l'Adéic 30 s'est tenue le 15 mars 2013 à Saint Jean du Gard au Lycée d'enseignement hôtelier Marie Curie.

Le Président Jean Claude Vendeville et Jean-Marie Chouleur, Secrétaire général, ont présenté dans le rapport moral les principales actions menées en 2012 :
Projets pédagogiques dans les établissements scolaires dont la réalisation du second DVD « Gardons la Mer vivante » par les élèves de l'Ecole publique Pic d'Etienne à Vauvert, en collaboration avec le Centre d'Etude et de sauvegarde des tortues marines en Méditerranée (CSTMED), l'association départementale pour les transports éducatifs de l'enseignement public (ADATEEP) et le soutien du Conseil Général du Gard et Participation au mois de l'Origine et de la qualité avec les élèves du Collège Léo Larguier à La Grand Combe.

Conseils et interventions pour des litiges de la consommation : environ 3100 contacts dans l'année par courrier, téléphone et messages électroniques pour des litiges concernant la téléphonie/télévision, les banques et les crédits, les équipements pour énergies renouvelables, les services après-vente, refus de garantie etc.

Actions de communication. Plusieurs articles et interviews dans la presse locale, des conférences, la réalisation d'une émission Telex-consommateur avec l'Adéic Languedoc-Roussillon et le CTRC-LR et enfin en novembre, le lancement des feuilles de chou.
Les projets ne manquent pas pour 2013, mais, comme pour toutes les associations, il faudra trouver de nouveaux financements pour les développer. L'assemblée générale a renouvelé le Conseil d'Administration qui a élu un nouveau bureau. Jean Pierre Vendeville, le président sortant, et Corinne Rabier, trésorière, n'ont pas souhaité renouveler leurs mandats. Le conseil d'administration les a chaleureusement remerciés pour le travail accompli ces dernières années qui a permis à l'Adéic 30 de remplir ses objectifs. Un nouveau bureau a été élu.

Adéic 30 – Bureau 2013

Président d'honneur : Pierre Gros
Présidente : Dominique Lassarre
Vice-Présidente : Roseline Vives
Vice Président : Jacques Lalin
Vice Président : Jean-Claude Vendeville
Trésorier : André Monier
Trésorière adjointe : Corinne Rabier
Secrétaire général : Jean-Marie Chouleur
Secrétaire général adjoint : Alain Chouleur

Litiges

PIRATAGES DE DONNEES BANCAIRES

Voici la réponse d'Orange à qui un de nos adhérents a signalé une tentative de phishing. Cela peut servir à tous

Bonjour,
Nous vous remercions pour votre vigilance et vous confirmons que ce message n'est pas transmis par Orange Internet. Nous vous recommandons de le signaler comme « indésirable » depuis votre Webmail, puis le détruire sans y répondre, ni cliquer sur le lien. Nos équipes sont déjà en charge de ce dossier.

Par mesure de précaution, nous vous invitons à vérifier la sécurité de votre installation. Si vous avez cliqué sur le lien ou si vous avez fourni des informations confidentielles, nous vous recommandons fortement de procéder, dans l'ordre, aux actions suivantes :
1 - Test de la sécurité de votre installation en effectuant un scan antiviral en ligne : http://r.orange.fr/r?ref=abuse_rep&url=http://assistance.orange.fr/3593.php
2 - Modification de vos mots de passe de messagerie:
sur le site orange.fr, après vous être identifié > rubrique Espace Client > mon compte utilisateur > gérer mes données personnelles > mot de passe. Nous vous recommandons de consulter les préconisations de la page suivante afin de choisir un mot de passe sûr et pratique:
http://r.orange.fr/r?ref=abuse_rep&url=http://assistance.orange.fr/12.php
Dans le cas où vous auriez communiqué vos coordonnées bancaires, nous vous recommandons de contacter rapidement votre organisme bancaire : http://r.orange.fr/r?ref=abuse_rep&url=http://assistance.orange.fr/1331.php
Enfin, vous trouverez des informations complémentaires sur le phishing, rubrique sécurité de l'assistance en ligne du site orange.fr, - au lien suivant: http://r.orange.fr/r?ref=abuse_rep&url=http://assistance.orange.fr/1065.php
Cordialement,
Service Abuse Orange Internet
PS : pensez à tester tous les ordinateurs utilisant la connexion Internet

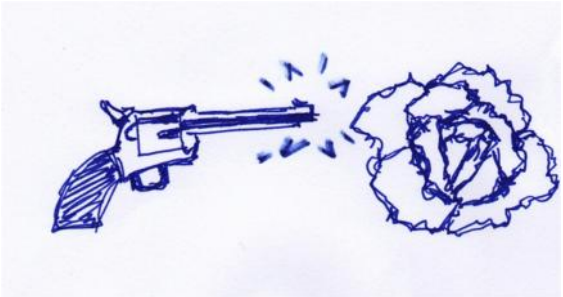
SNCF

Chercher un horaire sur Internet ça fait monter les prix.

Quand vous vous connectez sur le site de la SNCF pour chercher un horaire. On vous demande de préciser le lieu de départ, le lieu d'arrivée, le jour et la tranche horaire. Sachez que chaque connexion fait monter le prix de votre billet. Il ne faut donc pas répéter l'opération. Si vous partez en

groupe, mieux vaut confier la recherche d'horaire à une seule personne. Il parait que le même système fonctionne pour les compagnies d'aviation et les hôtels.

PAN SUR LE CHOU !



DL ADEIC

L'affaire des photos se complique !

Pourquoi il ne faut pas acheter des photos « libres de droit » sur internet ?

Il existe des sites qui vendent des images à très bas prix – quelques dizaines de centimes- et dont le siège se trouve dans un pays lointain. On appelle cela des microstocks. Une belle aubaine pour notre feuille de chou. Oui, mais…

En France, on n'achète pas une photo, mais le droit de reproduire et de diffuser une œuvre originale. La création photographique est une propriété intellectuelle inaliénable. L'article premier du Code de la propriété intellectuelle est très clair à ce sujet : « L'auteur d'une œuvre de l'esprit jouit sur cette œuvre, du seul fait de sa création, d'un droit de propriété incorporelle exclusif et opposable à tous ». C'est l'auteur seul qui autorise une publication. On n'achète pas une photo, mais un droit d'auteur, établi en fonction du support de reproduction, de la taille de la photo, etc. La terminologie « libre de droit » n'a donc aucun caractère légal dans notre pays. Comme pour les compositeurs de musique, les romanciers ou les scientifiques, le nom du photographe doit toujours être mentionné, ce qui n'est pas le cas dans les microstocks. Dorénavant l'ADEIC Languedoc Roussillon fera ses propres photos. DL

Code de propriété intellectuelle:
http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069414

Le Parlement de la Mer

La région Languedoc-Roussillon a lancé le Parlement de la mer afin de gérer et de valoriser au mieux ses 215 km de rivage et 40000 hectares d'étangs et de lagunes.

Depuis l'automne 2012, professionnels, élus, usagers, associations, experts ou amateurs, ont pu donner leur vision de la mer dans les 5 réunions publiques**.** Le Parlement de la Mer sera une instance débat démocratique, réunissant tous les acteurs de la communauté maritime.

L'ADEIC Languedoc-Roussillon en fera partie.

Le port de Sète. Photo DL

Les feuilles de Chou de l'ADEIC
Languedoc Roussillon

Association de Défense d'Education 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

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