

Les Rendez-vous Du mois de février

2/02: Réunion **ConsoFrance**
5/02: CPMVD
6/02: **SNEC** révision référentiel
7/02: **STIF** Commission
8/02: **CNA**
8/02: **intervention CIDJ**
9/02: **STIF** CPTP
12/02: Groupe **AFNOR Commerce équitable**
13/02: **AG CDAD 93**
13/02: **AFAQ AFNOR** Certification agriculture
14/02: Réunion collectif **Éthique sur l'Étiquette**
15/02: **groupe miroir ISO/AFNOR RS**
15/02: **OCACIA**
15/02: **CSC**
19/02: **SNEC** révision référentiel
20/02: **CA ConsoFrance**
23/02: groupe **AFNOR commerce équitable**

ALLÔ?

La Banque de France a mis en place un numéro unique sur toute la France destiné à renseigner le public sur les principaux éléments de la réglementation bancaire ou celle relative au crédit. Ce service est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h au:

0811 901801
(coût d'une communication locale)

Pouvoir d'achat et protection des consommateurs : un bilan désastreux

Les 9 associations de consommateurs réunies au sein de ConsoFrance (*) ont déploré la décision du gouvernement de retirer le projet de loi en faveur des consommateurs, et ont organisé une conférence de presse le 6 février, jour où celui-ci devait être discuté devant l'Assemblée Nationale.

Une réforme de grande ampleur était annoncée mais le gouvernement a choisi de sacrifier les consommateurs aux intérêts particuliers et électoralistes. Il a cédé aux pressions des lobbies professionnels et a fui les expressions divergentes qui auraient pu avoir lieu lors des débats parlementaires au sein de la majorité.

Aucune réunion du Conseil National de la Consommation (CNC) n'a été consacrée à ce projet. Dommage, car un calendrier déclaré, une « sacralisation » de ce projet dans ce cadre officiel, aurait permis aux parties prenantes de s'exprimer, de jouer le jeu du dialogue et de la concertation, aurait évité les « pressions de couloirs » de certains et aurait surtout entraîné les pouvoirs publics à s'exprimer d'une manière cohérente, contournant ainsi le risque de querelles internes au gouvernement.

Une fois encore, ce sont les consommateurs qui font les frais de ces incohérences politiques, de ces calculs politiques et qui devront attendre la prochaine législature pour espérer la création d'un grand ministère des services, de la consommation et de l'alimentation, qui s'appuierait sur un Conseil National de la Consommation, véritable parlement des acteurs de la consommation.

ConsoFrance souhaite que des questions soient traitées dans ce cadre et non plus à la périphérie comme certaines associations de consommateurs, heureusement peu nombreuses, semblent discrètement le proposer.

Les associations de ConsoFrance ont élaboré quarante deux propositions sur le pouvoir d'achat et trente sur la protection des consommateurs. Ainsi groupées, elles demandent une refonte du code de la consommation pour mieux prendre en compte l'explosion des services, l'évolution des pratiques commerciales, la protection des consommateurs en difficulté, la concurrence au service des citoyens, la révision des acquis communautaires.

Que d'énergie perdue depuis l'enquête du rapporteur UMP, Monsieur Luc Châtel, sur l'amélioration des droits des consommateurs, au mois de janvier 2003 où notre association avait fait des propositions concrètes rendues publiques.

Quel échec ! Quelle amertume, mais quelle motivation à reprendre le combat des idées, la poursuite de nos actions de défense des consommateurs en étant de plus en plus groupés et d'une manière plus opérationnelle encore.

A suivre...

Yves HUGUET
Délégué Fédéral à La Consommation

(*) l'Adéc, AFOC, ASSECO-CFDT, CGL, CNAFAL, CNL, FNAUT, INDECOSA-CGT, ALLDC.

Que serait la vie sans les associations?

Pour la première fois dans l'histoire du mouvement associatif, l'ensemble des secteurs associatifs était présent le 20 janvier 2007 au Palais Brongniart pour s'exprimer et entendre les déclarations des candidats à l'élection présidentielle.

A cette occasion la Conférence Permanente des Coordinations Associatives (CPCA) a présenté la plate-forme 2007-2012 « Que serait la vie sans les associations ? » qui vient interpellé les candidats sur les principaux enjeux du monde associatif et propose un programme de mandatures en 10 points. Trois tables rondes ont animé les thèmes de la plate-forme en faveur de l'ensemble de la vie associative.

ConsoFrance, la coordination à laquelle nous appartenons, est membre de la CPCA.

Marie-Georges Buffet, Dominique Voynet, François Bayrou, Ségolène Royal et Claude Malhuret ont exprimé leur vision sur la place et le rôle des associations dans la société française.

Certains reconnaissent les associations comme le troisième pilier de la démocratie participative avec les syndicats et les partis politiques. De nouvelles bases de financement plus sécurisées ont été proposées par plusieurs candidats.

Mme Buffet (PC) envisage une loi-cadre pour préciser les rapports entre espaces associatifs et décisions publiques. M. Malhuret (UMP) prévoit la création d'un livret épargne civique qui permettrait de re-

connaître le bénévolat par la validation des acquis et les droits à la retraite. M. Bayrou (UDF) propose également cette reconnaissance du bénévolat. Mme Voinet (Verts) souhaite un autre regard envers le monde associatif qui ne soit pas un acteur menaçant mais un acteur ayant une légitimité démocratique. Mme Royal veut remplacer les subventions par des contrats d'intérêt général qui feraient l'objet d'une évaluation et évoque la suppression progressive de la taxe sur les salaires.

Pour tout savoir sur cette campagne, la journée du 20 janvier et les discours des candidats : <http://www.queseraitlaviedesassociations.org>

Y.H

La qualité de notre alimentation est la base de notre santé

Au rythme où va notre société, nous aurons rapidement des problèmes de santé publique qui se traduiront en termes économiques sur le coût de la santé. L'obésité, le diabète, l'hypertension vont coûter à la Sécurité Sociale plus que le vieillissement de la population. Il y a urgence.

Face à cela le Gouvernement compte sur l'engagement volontaire des producteurs de l'alimentation pour réduire les graisses, les sucres et le sel. Il proposera des chartres de

bonne conduite qui n'engagent que ceux qui y croient. C'est sans compter sur le poids des lobbies industriels qui recherchent naturellement le profit et la consommation maximum de leur production. Sans réglementation et sans contrôle par des organismes indépendants, le consommateur peut se faire prendre aux pièges du marketing de l'industrie et sa santé continuera à être en danger.

Nous savons trop ce que l'autorégulation produit. Nous voyons bien combien le BVP (*) est inefficace dans son domaine pour réguler la publi-

cité.

Créer un observatoire de la qualité de l'alimentation est une bonne chose mais il faut aller au delà de l'observation, donner des règles et se donner les moyens de les faire respecter. Il en va de la santé de tous et plus particulièrement des populations fragilisées par leur situation économique.

Gérard Schrepfer
Membre du CNA

(*) Bureau de Vérification de la Publicité



retrouvez-nous dans l'émission Consomag

« l'assurance habitation » : diffusion le 26 mars 2007 sur France 2, le 19 mars sur France 3

« les litiges avec les cuisinistes » : diffusion le 14 mars 2007 sur France 2, le 8 mars sur France 3, rediffusion le 27 mars

15 mars 2007: La journée européenne des consommateurs

Le comité consommation de l'Afnor organise le 15 mars 2007, le premier séminaire de travail sur l'évolution des modes de production et de consommation.

L'objectif de cette journée est de repérer les nouvelles exigences des consommateurs liées aux évolutions des produits de consommation et des services, et d'examiner les possibles évolutions correspondantes de la normalisation.

Trois tables rondes seront organisées et animées par des acteurs de la société civile:

-Le marché du temps : les nouveaux comportements des consommateurs dans la société de consommation, de loisirs, et de services.

-Conjuguer innovation et principe de précaution : L'exemple des nanotechnologies.

-L'impact environnemental d'un acte de consommation et la responsabilité du consommateur.

Le séminaire se déroulera à l'Institut National des Hautes Études de Sécurité au 3 avenue du stade de France à La Plaine Saint Denis. Y sont conviés les associations de consommateurs, de défense de l'environnement, des syndicats de salariés, des collectivités territoriales, des professionnels.

Ludivine Coly

Responsable du service juridique

Accès au droit des jeunes et Citoyenneté

Vu le constat selon lequel les jeunes ne fréquentent que rarement les structures d'accès au droit existantes de type Point d'Accès au Droit (PAD), Maison de Justice et du Droit (MJD), il est apparu nécessaire de mobiliser les partenaires sur cette question et, à la faveur d'une politique partenariale forte, l'accès au droit a pu se développer en île de France particulièrement en direction des jeunes.

De ces initiatives à émergé la volonté de mettre en place

une plateforme régionale de coopération. Celle-ci prévoit, dans son programme 2007, différentes actions destinées à permettre que les professionnels du droit et ceux de la jeunesse développent une action plus efficace dans le domaine de l'accès au droit.

Parmi ces actions, l'Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs est intervenue au sein du Centre d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ), auprès de personnels en charge de l'information des jeunes sur des thèmes récurrents du droit de la consommation tels

que : les communications électroniques, les relations banques clients, les autos-écoles, et d'autres sujets intéressant les jeunes consommateurs.

Par ailleurs, un forum de l'accès au droit et à la citoyenneté sera organisé au sein du CIDJ en juin prochain.

ConsommActeur reviendra dans les prochaines semaines vous informer sur les actions mises en place au sein de cette plateforme de coopération, auxquelles nous prendrons part.

L.C

Signez la pétition pour des services publics de qualité, accessibles à tous!

Lors de la réunion du CA de ConsoFrance du mardi 20 février, les organisations nationales de Consommateurs membres de ConsoFrance ont décidé de soutenir la campagne de la Confédération Européenne des Syndicats pour des services publics accessibles à tous et de qualité.

Pour signer la pétition, cliquez sur le lien suivant :

<http://www.petitionpublicservice.eu/PETITION-POUR-DES-SERVICES-PUBLICS>



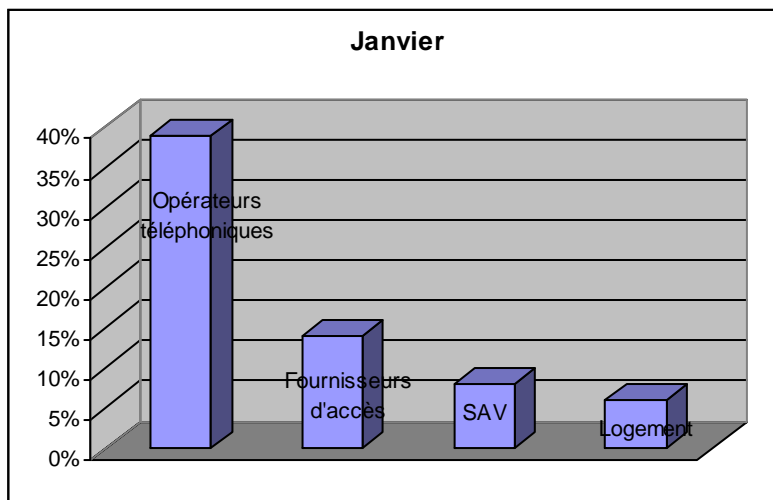
Vous nous alertez, nous réagissons

Par le biais de notre site internet consulté par plus de 14000 personnes par mois, et grâce aux formulaires d'alertes, tous les jours, une quinzaine de consommateurs nous fait part des problèmes qu'elle rencontre.

Le pompon du mois de janvier: **les opérateurs téléphoniques 39%**, puis les **fournisseurs d'accès à internet et la vente par internet qui totalisent 15%**, soit pour ce seul secteur des **communications 54% des alertes enregistrées**, puis viennent **le service après vente, 8%** et **le logement, 6%**. Le total des alertes et courriels du

mois de janvier est de 111.

Le baromètre du mois:



Les Consommateurs mécontents

Une question : J'ai un problème avec mon opérateur téléphonique. En effet, la ligne de mon portable n'est toujours pas réactivée alors qu'elle devrait l'être depuis le 15 décembre dernier.

J'avais souscrit un contrat de 2 ans, et je suis dans ma première année. Pensez-vous que je peux me permettre de résilier mon abonnement téléphonique avant la date d'échéance, sans poursuites de l'opérateur?

Léo répond : Votre opérateur a l'obligation de vous fournir le service souscrit. Il doit donc activer votre ligne. A défaut, il engage sa responsabilité contractuelle. Adressez-lui une mise en demeure par LRAR et, si celle-ci demeure infructueuse, vous êtes fondé à résilier votre abonnement sans pénalités en vous appuyant sur l'article 1184 du code civil.

Une colère: Ma colère porte sur la suppression des sacs pour emporter ses achats. Au nom de l'écologie, les grandes surfaces ne donnent plus désormais de sac plastique pour pouvoir emporter les achats effectués. Mais, je voudrais que l'on m'explique pourquoi à partir du moment où l'on achète

maintenant les sacs que l'on nous donnait auparavant, c'est beaucoup moins polluant. Pour ma part, ces sacs plastiques servaient tous sans exception de sac poubelle, donc étaient incinérés. Si la vraie raison est écologique, alors que toutes ces enseignes aillent jusqu'au bout, qu'elles jouent en même temps leur rôle de commerçants en proposant une autre forme d'emballage d'export, des sacs kraft par exemple. Je rappelle que j'adhère pleinement à l'idée du respect de l'écologie.

Y aurait-il des consommateurs qui partagent la même frustration que moi et qui n'apprécient pas vraiment selon le cas, de mettre le paquet de café dans une poche, la saucisse sèche dans l'autre, la recharge d'eau de javel dans une troisième s'il y a et le fromage dans le sac à main?

Une question : je suis étudiante en alternance en contrat de professionnalisation. Dans le cadre de mes études je souhaitais m'acheter peu avant Noël un ordinateur portable. J'ai donc souscrit un contrat de prêt assorti à une carte de crédit qui permet à ses détenteurs de payer son achat en plusieurs mensualités et ce, sans

frais. J'ai ramené toutes les pièces nécessaires à la constitution de mon dossier et le prêt m'a été accordé. Dès lors, j'ai effectué mon achat avec cette carte. Deux semaines plus tard, la responsable du service crédit m'a contacté pour m'ordonner de ramener l'ordinateur ainsi que la carte. Le dossier a finalement été refusé alors que je m'étais entretenue préalablement avec leurs conseillères et que je n'ai eu aucune difficulté à acheter mon ordinateur portable avec la carte de crédit.

Pouvez-vous m'informer des recours dont je dispose dans cette affaire. Je trouve déplorable qu'un service sensé faciliter la vie des consommateurs, pratique de telles mesures.

Léo répond : Il n'existe pas de droit à l'obtention d'un crédit. C'est donc l'organisme de crédit qui apprécie souverainement s'il accepte de prêter les fonds demandés. Aussi, en cas de refus d'une demande de prêt, il n'existe pas de recours. Toutefois, le prêteur aurait dû faire un examen plus approfondi de votre situation afin de vous éviter ce désagrément.