

Les Rendez-vous  
Du mois de  
septembre

**3/09: COPIL ESE**  
**4/09: CNC Certification**  
**5/09: Comité certification NF** accueil et information OT et SI  
**12/09: Bureau AFNOR** élargi et **COP AFNOR**  
**12/09: ConsoFrance**  
**17/09: AG ESE**  
**17/09: CNC Publicité**  
**18/09: Groupe de travail CNC/CTRC**  
**19/09: Groupe de coordination AFNOR RS/DD**  
**20/09: CNC certification**  
**21/09: Forum entreprises et Développement Durable**  
**21/09: ASF Consommateurs**  
**25/09: réunion partenariat INC/AFNOR/Associations**  
**25/09: CA LNE**  
**25/09: Table ronde téléphonie**  
**27/09: COPIL ESE**

## *Luc Chatel entre en action*

Luc Chatel, secrétaire d'État à la Consommation, a profité de l'été pour rencontrer les principaux acteurs du milieu consommériste (associations de consommateurs, fédérations professionnelles). Le 1<sup>er</sup> octobre dernier, celui-ci présidait une séance plénière du Conseil National de la Consommation, avec, à l'ordre du jour, ses priorités d'action pour renforcer la confiance des consommateurs.

L'objectif annoncé par le gouvernement est, pour y parvenir, d'agir sur le pouvoir d'achat des consommateurs, de favoriser la concurrence, source selon le ministre de baisse des prix, et de confiance retrouvée par les consommateurs.

L'exemple encore récent de l'explosion des litiges en matière de téléphonie nous permet de douter du principe selon lequel la concurrence, permet de renforcer la confiance des consommateurs. L'expérience a montré que le foisonnement des offres, la complexité tarifaire, la durée des contrats n'ont pas permis au consommateur de profiter pleinement des bénéfices tarifaires promis par la concurrence.

Les consommateurs ont aujourd'hui un réel problème de pouvoir d'achat, en raison notamment du poids de plus en plus élevé des charges courantes (loyer, transport, santé) auquel s'ajoute une flambée des prix des matières premières, qui se répercute sur les produits alimentaires de base (pain, lait...). Tous les consommateurs, surtout les plus fragiles, en subissent les conséquences.

L'ALLDC restera attentive aux propositions du ministre ; nous jugerons aux actes!

Marc Lagae  
Président de l'ALLDC

## *L'ALLDC a déménagé!*

Pas de panique! Le siège de l'ALLDC reste inchangé (153 avenue Jean Lolive 993695 Pantin cedex).

Attention, les coordonnées de la permanence téléphonique du mercredi matin de 10h à 12h sont désormais les suivantes: 01 57 42 94 19 ou 01 57 42 94 20 ou 01 57 42 94 25

## Transports public: une loi au bénéfice de l'utilisateur?

**La négociation entre partenaires sociaux a permis de nombreuses avancées dans le secteur du transport public, et la grève n'est aujourd'hui plus utilisée qu'en phase ultime, en cas de désaccord profond.**

Louis Gallois, et Anne Marie Idrac, alors à la tête de la SNCF ou de la RATP s'étaient exprimés en faveur d'un accord d'entreprise, considérant qu'une loi n'était pas adaptée pour régir le droit de grève et imposer un service minimum. Le gouvernement actuel a préféré passer en force, et

proposer un texte voté rapidement et sans concertation préalable.

Chacun sait bien que les perturbations les plus fréquentes qui nuisent à notre transport sont dues essentiellement à des pannes. Le matériel roulant est vieillissant et les infrastructures sont mal entretenues par l'État. Même si la régionalisation a ouvert de nouvelles espérances les délais de construction de nouveaux trains sont si longs, que l'utilisateur ne peut légitimement se satisfaire de cette situation.

La loi fera progresser l'oblige-

tion d'informer les usagers. C'est pour nous une avancée notoire, réclamée par notre association depuis fort longtemps. Mais, nous doutons plus, par exemple, d'une disposition de la loi qui prévoit la prise en compte des prévisions météorologiques pour déterminer ce service minimum. La loi ne règle pas tout, l'utilisateur jugera dans les prochaines semaines l'efficacité de ce texte, mais il ne nous semble pas que, grâce à lui, nos conditions de transports journalières en seront améliorées.

G.S

## Événements

### Le Collectif ESE se constitue en association

**Créé de manière informelle en 1995, le collectif de l'Éthique sur l'Étiquette, regroupe des syndicats, des ONG et des associations de consommateurs, décidés à unir leurs forces, et leurs réseaux pour mener des campagnes auprès du grand public et ainsi faire pression sur la grande distribution afin qu'elle prenne en considération les conditions de travail des salariés.**

Le 17 septembre 2007, l'association « collectif éthique sur l'étiquette » a vu le jour, une vingtaine d'associations

était présente, et les échanges ont été riches autour du projet de charte et de statuts.

Les motivations sont fortes, ce qui laisse espérer l'émergence d'une nouvelle dynamique de ce collectif dont Léo Lagrange est membre depuis l'origine.

L'association a pour objet de contribuer à l'amélioration du respect des droits humains au travail dans le monde, à travers des actions visant un progrès social, négocié par les partenaires sociaux, dans les filières de production des biens achetés en France, par les particuliers (produits de grande consommation) ou par les pouvoirs publics

(acheteurs publics).

Elle tente de favoriser le dialogue social entre les distributeurs, les marques, les industriels et les organisations syndicales en signant par exemple des accords cadres internationaux ou en participant à des démarches visant les mêmes objectifs (commerce équitable, initiatives multipartites, etc...)

Elle s'appuie en France sur des collectifs pluri-acteurs. Félicitations à Maité Errecart, ancienne directrice de l'Institut National de la Consommation, qui vient d'être élue présidente de l'association ESE.

Yves Huguet



retrouvez-nous dans l'émission ConsoMag

« voyage en ligne:la réglementation »  
diffusion le 11 octobre 2007 sur France 2  
à 13h45

## Communications électroniques: et de trois!

**En septembre 2005, avait lieu la première table ronde dans ce secteur, en raison de la forte croissance des litiges opposant les consommateurs et les professionnels.**

A cette occasion, opérateurs et représentants des consommateurs avaient accepté de travailler ensemble au sein du Conseil National de la Consommation. Vingt et un engagements avaient été pris par les professionnels. Une seconde table ronde avait ensuite été organisée en 2006, pour opérer un bilan d'étape.

Le 25 septembre dernier, la 3<sup>e</sup> table ronde avait lieu à Bercy, animée conjointement par Hervé Novelli, secrétaire d'état en charge des entreprises et du commerce extérieur, et Luc Châtel secrétaire d'état à la consommation.

Le travail accompli est considérable, plusieurs avis ont été rendus, mais l'analyse de

l'application de ces avis reste mitigée. Une amélioration est constatée s'agissant des publicités écrites, de la remise au consommateur d'un support durable, ou encore de l'information du consommateur s'agissant du temps d'attente et de son tarif. Par contre, des progrès restent à faire en particulier en matière de résiliation des contrats, ou de restitution des dépôts de garantie : les délais restent trop longs.

Après un débat riche entre les participants, le ministre a présenté les premières orientations concernant les mesures envisagées dans le projet de loi sur la concurrence et les droits des consommateurs.

Ce texte contiendra des mesures liées à la réforme de la loi Galland, et visera à l'assouplissement du seuil de revente à perte, il permettra la

transposition de la directive « pratiques commerciales déloyales », et d'autres mesures sectorielles (communications électroniques, clauses abusives...).

L'ALLDC se félicite du travail accompli au sein du CNC dans le secteur des communications électroniques, elle souhaite vivement que la régulation concertée puisse continuer durablement entre opérateurs et consommateurs. Elle considère qu'un soin tout particulier devra être apporté au suivi des avis et à leur application effective. A défaut, un texte ayant une force contraignante devra voir le jour, afin de permettre une protection efficace et effective du consommateur.

**Ludivine Coly-Dufourt**  
Directrice de l'ALLDC

## Campagne de sensibilisation sur l'eau du robinet

**L'institut National de la Consommation et la Lyonnaise des eaux organisent une campagne de sensibilisation sur l'eau du robinet dans quatre régions pilotes (Alsace, Ile de France, Nord Pas de Calais et Lorraine), à destination des enfants des écoles primaires, de leurs professeurs et de leurs parents intitulée « avec Clara et Noé, des robinets fontaines dans vos écoles ».**

Cette campagne de sensibilisation répond à deux atten-

tes majeures: elle est au cœur du développement durable des collectivités locales, et elle fait suite aux recommandations des pouvoirs publics et des autorités en matière de santé publique concernant la lutte contre l'obésité infantile. Le Ministère Public encourage donc les établissements scolaires à favoriser l'installation de fontaines à eau.

Le Kit pédagogique « Clara et Noé, une journée au fil de l'eau » a été conçu en collaboration avec les associations nationales agréées dont l'ALL-

DC. Elle se compose de deux volets: un espace internet ludo-éducatif sur le site [www.conso.net/claranoe.htm](http://www.conso.net/claranoe.htm), un livret pédagogique pour les professeurs des écoles composé de fiches, leçons et activités pratiques et une affiche dépliant pour l'école. Le déploiement national de cette campagne est prévu en 2008.



### BAFA et développement Durable

**Léo Lagrange Consommation Nord s'associe à la délégation régionale Léo Lagrange Nord Pas de Calais pour mettre en place un stage d'approfondissement BAFA consommation et développement durable.**

Il se déroulera du 27 octobre au 1<sup>er</sup> novembre à Lille. L'objectif est de sensibiliser au mieux les jeunes animateurs afin qu'ils transmettent aux enfants dont ils auront la

charge, les valeurs d'une consommation responsable et du développement durable.

Il s'agira pour eux de contribuer à l'éducation des consommateurs en herbe tant par le biais du jeu que par les gestes éco citoyens quotidiens (ex : éteindre les lumières, ne pas laisser l'eau couler lorsque l'on se savonne les mains, utiliser une juste quantité des produits dont on a besoin pour une

activité, trier les déchets, boire dans des verres et non dans des gobelets, etc ...). Les élus locaux seront invités à prendre la parole le 27 octobre à 15h à l'occasion du lancement officiel de ce stage, pilote sur la région.

A bientôt donc pour d'autres aventures...

**Eve De Boscher**  
**Agent de développement**  
**Léo Lagrange**  
**Consommation**

### Les consommateurs mécontents

**Comme nous l'indiquons sur notre site internet, nous ne répondons pas individuellement aux consommateurs qui nous saisissent par le biais du formulaire d'alerte de la rubrique « vous nous alertez ». Cependant, chaque mois, nous tentons de répondre à certains courriels de consommateurs qui nous exposent leurs litiges.**

**Une question:** J'ai procédé à la résiliation de mon contrat et ai réglé les mensualités dues pendant le préavis. Pourtant, une société de recouvrement amiable me menace de poursuites en justice et reste sourde à mon courrier recommandé.

**Léo répond:** Le cabinet de recouvrement amiable use d'un jargon pseudo juridique pour vous inciter à régler une dette déjà éteinte! Cette pratique, malheureusement courante, s'appuie sur la confusion sciemment entretenue par les cabinets de recouvrement entre le recouvrement de créances amiables et le recouvrement judiciaire. L'article 433-13 du code pénal énonce qu'est puni d'un an

d'emprisonnement et de 15000€ d'amende le fait pour toute personne d'user de documents ou d'écrits présentant, avec des actes judiciaires ou extra judiciaires ou avec des documents administratifs, une ressemblance de nature à provoquer une méprise dans l'esprit du public. Nous vous invitons à ne pas donner suite aux relances de l'organisme de recouvrement. Toutefois, si elles devaient se poursuivre, vous seriez fondé à les assigner pour exiger des dommages et intérêts.

**Une colère:** J'ai récemment souscrit à une offre illimitée. Or, depuis le 4 septembre, je n'ai plus accès à mon téléphone et ma box ne me donne accès qu'à internet alors que je devais bénéficier de la téléphonie illimitée et la télévision. Une seconde box m'a été envoyée mais cela n'a rien changé. Si je vous sollicite aujourd'hui c'est qu'il y a un gros problème sur les départements du 49 et du 72 qui dure depuis près d'un mois. En plus, chaque fois que j'appelle l'assistance téléphonique, rien n'avance, par contre les factures elles, arrivent très bien! Je jette donc cette bouteille à la mer car je suis exaspéré!

**Léo répond:** Cet exemple nous montre, s'il fallait encore s'en convaincre que les problèmes avec les fournisseurs d'accès à internet sont loin d'être résolus et que ce secteur a encore des progrès à accomplir.

**Une question:** J'ai acheté un jeu téléchargeable sur un site internet en ligne. Mais certains jeux, une fois achetés, téléchargés et installés ne fonctionnent pas. Leur support reste muet et le site propose une solution totalement inefficace. Mon cas n'est pas isolé, les forums regorgent de cas identiques au mien. Quels sont les recours contre ce site en ligne?

**Léo répond:** Comme tout prestataire de services, le vendeur en ligne est soumis à une obligation de résultat. Sa responsabilité est donc susceptible d'être engagée en cas de mauvaise exécution du contrat (article 1147 du code civil). Vous devez donc lui adresser un courrier recommandé le mettant en demeure de vous fournir un jeu qui fonctionne et sans réponse de sa part, vous solliciterez le remboursement de votre commande, au besoin, en justice.