

# Le Consommateur du 95

N° 128 - 1 €  
1<sup>er</sup> Trimestre 2013  
ISSN 0292-1146

## Association locale UFC Que-Choisir de la Vallée de Montmorency

### Cantines scolaires

La LOI n° 2010-874 du 27-07-2010 de modernisation de l'agriculture et de la pêche, introduit le principe d'un équilibre nutritionnel obligatoire dans les repas servis en restauration scolaire. Le décret n° 2011-1227 du 30-09-2011 et plus particulièrement l'arrêté du 30-09-2011, définissent d'une part des tailles portions en fonction de l'âge des enfants et d'autre part des fréquences auxquels les aliments doivent être servis selon leurs caractéristiques nutritionnelles. Outre les aspects strictement nutritionnels, la Loi demande également que soient données des informations sur la saisonnalité des produits.



(Voir l'enquête UFC, en page 3)

### SOMMAIRE

#### -Éditorial

-À quand les VRAIS contrôles ?

#### -Informations, prises de position

-Cantines scolaires

-Action de groupe. Projet de loi

-Code ROC sur les lettres !!!

-Réductions chez CONFORAMA

-Résultats de notre AG du 21-3-2013

#### -Litiges du trimestre

-Marie d'A ; La Parisienne ; Orange

### édito

#### À quand les VRAIS contrôles ?

Je ne parlerai pas des récents problèmes de contrôles secouant actuellement le Landerneau politique, mais plutôt de certains contrôles liés à la consommation :

**Lasagnes pur boeuf.** Les sociétés de production de lasagnes s'auto-contrôlent, déclarant que leurs lasagnes sont bien exclusivement au boeuf, sans cheval ou porc. Qui contrôle leurs déclarations ? Personne, sauf lorsqu'un scandale éclate au grand jour !

**Surendettement.** Les individus s'estimant surendettés s'auto-contrôlent, déclarant leurs dettes, ce qu'ils perçoivent comme revenus et ce qu'ils ont comme biens (immobilier, véhicules...). La Commission de surendettement (dans laquelle siège notre association, pour le 95) ne peut statuer qu'à partir de leurs déclarations. Qui contrôle officiellement leurs déclarations ? Personne !

**Aménagements commerciaux.** Les demandeurs déclarent de beaux projets de centres commerciaux dans lesquels ils vont installer tels trucs et tels machins réglementaires. La commission CDAC (dans laquelle siège notre association, pour le 95) statue exclusivement à partir de leurs déclarations ; si elle est conquise, elle approuve le projet. Et ensuite ? Qui contrôle la conformité de la réalisation avec les bonnes intentions initiales des demandeurs ? Personne à part, très indirectement et si elle le veut bien, la municipalité d'implantation du centre commercial, municipalité la plupart du temps favorable au projet déposé en CDAC !

#### Alors ?

Quand nos hommes politiques légiféreront-ils pour créer non pas des commissions sans pouvoir de contrôle, mais des organismes de contrôles indépendants, paritaires (professionnels/consommateurs) avec autorité de contrôle ? Car, jurer sur l'honneur, droit dans les yeux, que l'on est en règle, c'est bien mais, pour plagier Jean Racine dans ses «Plaideurs», lorsqu'il est question d'argent «l'honneur n'est qu'une maladie». Alors, quand autorisera-t-on les associations de consommateurs à faire officiellement des contrôles ?

**Raymond CIMA**

# Action de groupe. Projet de loi (enfin !)

## Projet de loi

La future loi sur la consommation dont les dispositions portent sur de nombreux secteurs tels que l'alimentation, l'énergie, le logement, la téléphonie, Internet... aura des impacts majeurs dans la vie quotidienne de chacun.

Le but de cette loi est de mieux protéger le consommateur en renforçant ses droits, sa protection en droit contractuel (voies de recours) et son information tout en favorisant l'innovation et la concurrence au service de la croissance grâce principalement à trois leviers : faciliter le choix des consommateurs, favoriser leur mobilité effective et accentuer les sanctions susceptibles de pénaliser les comportements déviants.

## Le projet de loi prévoit notamment :

-l'introduction en droit français des principes d'une procédure d'action de groupe, ou "class action" à la française, pour le traitement des contentieux de masse sur laquelle le Conseil National de la Consommation (CNC) a rendu un avis positif unanime, et une consultation publique sur Internet a eu lieu cet automne. Très pratiquée aux États-Unis, elle permet à un grand nombre de consommateurs de faire un procès collectif et devrait être réservée aux associations de consommateurs,

-un encadrement plus sévère des crédits à la consommation renouvelables, pour prévenir les situations de surendettement par l'instauration d'un registre national des crédits aux particuliers permettant de responsabiliser les prêteurs qui auront désormais une réelle connaissance du niveau d'endettement des demandeurs.

-un renforcement de la sécurité alimentaire,

-des pouvoirs renforcés pour la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la Répression des fraudes, dispositif de sanction du droit de la consommation) visant à lutter de manière plus efficace et dissuasive contre la fraude, la tromperie ou l'abus de faiblesse, en ouvrant la possibilité de voir appliquées des sanctions administratives pour les faits les moins graves, et en alourdissant les amendes pénales pour les faits les plus graves,

-et, afin de faciliter les ruptures de contrats pour les assurances maison et voiture, des dispositions sur la lutte contre les clauses contractuelles abusives dans les contrats par l'application erga omnes des décisions judiciaires les annulant,

-ainsi que la transposition d'une directive européenne pour les ventes en ligne.

Ce projet de loi dit Lefebvre qui a été adopté au Sénat en décembre 2011 sera présentée fin avril en Conseil des ministres et examinée en première lecture à l'Assemblée nationale en juin.

En outre, le sommet européen de la consommation 2013 qui a eu lieu le 19 mars dernier souligne les progrès à accomplir pour que l'application de la législation sur la protection des consommateurs soit effective. Un réseau européen d'application de la législation va être constitué afin de remodeler le cadre d'application des droits des consommateurs dans l'Union.

La Commission européenne procédera à des études juridiques et lancera une consultation publique en ligne sur les meilleures solutions issues du débat. Les résultats seront pris en compte lors de la révision du règlement sur la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC), qui pourrait déboucher sur la proposition de nouveaux éléments législatifs d'ici à la fin de l'année prochaine. "

Isabelle CARREAU LE NEVÉ

**EN PRÉSENTANT VOTRE CARTE D'ADHÉRENT UFC – QUE-CHOISIR**

**AU CINÉMA « LES TOILES »  
Forum de Saint Gratien  
95210 SAINT GRATIEN**

**Réduction**

**VOUS POURREZ BÉNÉFICIER DU TARIF RÉDUIT**

# Code ROC sur les lettres

**Question (du 10 août 2010) au Gouvernement :** « M. Rémi DELATTE (député) attire l'attention de M. le ministre chargé de l'industrie sur la mise en place par les services postaux du code ROC. En effet, dorénavant sur toutes les enveloppes affranchies figurent un code ROC correspondant à des chiffres et ne donnant aucune indication sur le lieu où la lettre a été postée. Il est donc dorénavant impossible de retrouver l'expéditeur d'une lettre, ce qui peut être très gênant notamment dans le cas de lettre anonyme. **Il lui demande donc de lui indiquer les raisons pour lesquelles ce code a été mis en place.** »

**Réponse du Gouvernement :** « Afin de faire face à la libéralisation totale des marchés postaux en 2011, développer ses activités courrier et améliorer le service rendu à ses clients, La Poste a engagé un important programme de modernisation de son outil de production intitulé « Cap Qualité Courrier ». Il consiste à faire progresser l'automatisation des centres de tri et à opérer des regroupements et réorganisation du réseau de distribution. L'industrialisation des services du courrier conditionne la réussite des objectifs nationaux de qualité de service fixés à 85 % des lettres distribuées en J + 1, dans le contrat de service public signé le 22 juillet 2008 entre l'État et La Poste et chaque année par arrêté ministériel. De nouvelles machines de préparation du courrier, parmi les plus modernes au monde, sont déployées sur l'ensemble du territoire. Elles permettent d'accélérer le premier niveau de tri à une cadence de 25 000 plis à l'heure. Elles améliorent la qualité de service et fiabilisent l'oblitération. En vigueur dans d'autres pays européens, la nouvelle marque d'oblitération permet de s'assurer pour chaque pli qu'il s'agit bien d'un pli oblitéré par La Poste et non par un autre opérateur. Cette caractéristique est nécessaire dans le cadre de l'ouverture du marché à la concurrence. Par ailleurs, un référentiel informatique permet toujours l'identification par La Poste de l'établissement postal ayant procédé à l'oblitération et cette information peut être utilisée dans le cas de figure d'une lettre anonyme. »

Si vous trouvez que cette "réponse du Gouvernement" répond à la question posée, faites-le nous savoir car, en quoi marquer, en plus, le lieu du dépôt nuirait-il au système d'ouverture à la concurrence ?

Raymond CIMA

## Cantines dans des écoles élémentaires

Alors que le surpoids et l'obésité progressent en France depuis le début des années 1990, et touchent désormais 18% des enfants, les experts s'accordent depuis longtemps sur la nécessité de prendre un ensemble de mesures de prévention permettant, notamment, d'assurer aux enfants une alimentation équilibrée. Les restaurants scolaires constituent un des points de passage obligés de cet objectif car, en assurant un des deux grands repas de la journée, ils peuvent devenir le lieu idéal d'apprentissage de bonnes habitudes alimentaires, en prolongeant l'action éducative de la classe.

**Enquête :** l'UFC vient d'attribuer une note (sur 20, ci-contre) aux cantines des écoles élémentaires de certaines municipalités du 95, en tenant compte de la norme en vigueur suite au décret n° 2011-1227 du 30-09-2011 (Voir les détails de l'enquête sur le site de "Que-Choisir").

**Résultats :** par rapport à l'avant-décret, l'amélioration nutritionnelle des repas est évidente ; nos résultats révèlent l'impact décisif de la nouvelle obligation réglementaire.

**Attention :** il y a menaces sur l'arrêté de 2011 ! Jean-Marc AYRAULT a confié au Président de la communauté urbaine du Mans, ainsi qu'au Président de la CCEN (Commission Consultative d'Évaluation des Normes), le soin « d'alléger le stock de normes ». Ces derniers, le 28-01-2013, lors de la séance du Sénat, ont manifesté le souhait de faire figurer l'arrêté sur leur « tableau de chasse » !

### Recherche d'informations au sujet du code ROC 45612A

Nous avons téléphoné au standard du Siège Social de «La Poste» (44 Boulevard de Vaugirard 75015 PARIS) pour savoir à quelle ville correspond le code ROC 45612A  
Réponse : je n'en sais rien. Appelez le 3634 (service client).

Question : ce numéro est-il payant ?

Réponse : on n'a pas cette information.

Appel du service client. La standardiste cherche un peu partout (?) pendant une dizaine de minutes.

Réponse finale : je suis désolée mais ce code est récent et je ne le trouve aucune part !

Argenteuil	14,7
Cergy	15,5
Eaubonne	12,8
Ermont	14,2
Franconville	17,1
Goussainville	11,7
Herblay	15,0
Montmorency	19,5
Saint-Gratien	14,5
St-Ouen-l'Aumône	14,5
Sannois	17,5
Villiers-le-Bel	14,2

# Réductions chez CONFORAMA

Lors de l'ouverture récente de CONFORAMA «Étoile» à Paris, la publicité annonçait : « **jusqu'à -30% sur TOUT le magasin** ». En fait, une partie seulement de chaque rayon était à -30%. Interrogé, un cadre me répond : « *jusqu'à -30%, c'est en partie -30% dans le magasin...* »

Explication de texte : "Jusqu'à -30%" signifie qu'il n'y a pas plus de 30% de réduction, mais qu'il peut y avoir moins de 30% ; par exemple 0%... et chez CONFORAMA, il y avait beaucoup de 0% !

Le problème ne vient pas de « jusqu'à -30% » mais de l'expression « sur TOUT le magasin » qui ne rajoute aucune information supplémentaire, car le magasin est une entité unique. En fait, cette information complémentaire inutile rajoute de la confusion et c'est bien ce que l'on peut reprocher à CONFORAMA qui ne fait plus de l'information mais de la "com". En effet le client ne retiendra, comme prévu par CONFORAMA, que « -30% sur TOUT le magasin ». **Alors, faites attention aux publicités, et lisez-les en entier !**

**Pascal FOUCHÉ**

## Litiges!

### Appels à témoignage

-Si vous vous êtes inscrit à « *Marie d'A, club d'amitié* » à Enghien, avez-vous eu des problèmes de contrat ?

-Si vous êtes assuré à « *La Parisienne* » (assurance habitation), vos éventuels litiges nouveaux ou anciens, nous intéressent.

### Téléphone mobile Orange

M. I.B (Deuil)? «*Suite à la hausse de TVA de 2011, le 7-2-2011 j'ai résilié mon abonnement avec changement d'opérateur. Le 21-2-2011 Orange confirme ma résiliation. En 2013 Orange continue à me relancer, réclame toujours 109,50€ de frais de résiliation et m'a inscrit sur le fichier PREVENTER.*»

Nous avons contacté Orange qui vient de classer le dossier.

**Loi N° 90-1259 du 31/12/90 publiée au J.O. le 5/1/91.** Cette loi portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques traite dans son article 26 des consultations données par les associations de consommateurs. **Il en ressort que les conseils à caractère juridique doivent être exclusivement limités aux adhérents.**

**LE CONSOMMATEUR DU 95**  
est édité par  
**l'UFC-QUE CHOISIR**  
**de la Vallée de Montmorency**  
Centre Culturel du Forum  
95210 SAINT GRATIEN  
Association régie par la loi de 1901

Courriel  
contact@montmorency.ufcquechoisir.fr  
Internet  
www.ufc-ul.org

Direction: M. CIMA  
Trésorerie: Mme DARGNAT  
Secrétariat: M. FOUCHÉ  
Litiges: Mme LE NEVÉ  
Mme SAINT-LÉGER  
Mlle MARIA  
Enquêtes: Mme GALS  
Mme MAAREK  
M. PLATTEAU  
M. VAU

Dépôt légal à parution. Numéro tiré à 600 exemplaires par nos soins.

Abonnement un an (4 numéros): 4 €  
Gratuit pour les adhérents à jour de cotisation

### LITIGES

**Hors vacances scolaires,**  
nous enregistrons vos litiges :

-Au Centre Culturel du Forum (Saint-Gratien) les jeudis entre 19h et 19h30

-Par courriel à l'adresse  
contact@montmorency.ufcquechoisir.fr

## BULLETIN D'ADHESION-READHESION ABONNEMENT-REABONNEMENT

Si vous êtes adhérent, ou si vous souhaitez adhérer à l'UFC Vallée de Montmorency, adressez votre chèque à l'ordre de l'UFC au Centre Culturel du Forum 95210 ST GRATIEN

NOM.....

ADRESSE.....  
.....

• **Don** : .....

• Adhésion 1 an : première année : 28€ ; réadhésion : 23€

Par notre intermédiaire, vous pouvez prendre aussi un premier abonnement à "QUE CHOISIR" à tarif réduit :

• 11 numéros + 4 hors série : 49€ au lieu de 62€. **PROFITEZ-EN !**



Êtes-vous aussi  
abonnés à  
"Que Choisir" ?