

Edito

Un Etat responsable pour des consommateurs-citoyens satisfaits.

La société civile ne peut rester indifférente face à l'environnement politique et aux effets d'annonce prompts à mobiliser une frange de l'électorat.

En décidant un moratoire sur le dispositif de la modulation des aides agricoles créé par l'accord de Berlin en 1999, le ministre de l'Agriculture met à mal le projet d'écrêter les subventions versées aux grandes exploitations céréalières pour financer des modes d'agriculture moins intensifs. Dans le même esprit, l'agriculture raisonnée a désormais son référentiel... qui ne fait que reprendre les exigences réglementaires, sans remettre en cause le modèle productiviste.

Où est le soutien attendu à une agriculture véritablement " durable ", plus respectueuse de l'environnement et de la qualité des produits ? L'exploitant agricole doit être rétribué à un juste prix. Cependant, ce juste prix est aussi fonction de la qualité et de l'impact environnemental des productions ! Il ne s'agit pas de produire toujours plus au détriment du produire mieux.

A ce propos, la récente campagne publicitaire d'un grand distributeur français " Ce n'est pas l'euro qui fait grimper les prix, c'est une loi française ! " s'est attirée à juste titre les foudres des syndicats paysans qui dénoncent l'action des grandes centrales d'achats vers plus de libéralisme et de déréglementation.

Et le consommateur dans tout cela ? Il est inquiet de voir la Direction de l'alimentation rattachée au ministère de l'Agriculture, et stupéfait qu'aucun ministère de la Consommation digne de ce nom ne soit à l'ordre du jour. Que deviendrait l'économie française sans ses 60 millions de consommateurs ? N'ont-ils pas de légitimité à être représentés autant que la production et la distribution ?

Nicolas Vouaux
Président

Faites-le savoir

La Loi Murcef

Cette loi, dont l'entrée en vigueur est progressive mais qui devra s'appliquer dans sa totalité au plus tard au 1^{er} janvier 2003, a pour objectif d'améliorer et de clarifier les relations entre les banques et leurs clients. Elle prévoit notamment une meilleure information des consommateurs et vise à renforcer la protection des clients par une contractualisation systématique des services bancaires et de leur tarification.

La loi prévoit entre autres :

. **l'obligation d'une convention de compte écrite** : ce contrat détermine les droits et les obligations des deux parties

. **l'obligation d'information du consommateurs en cas de modification de la tarification** en cours de contrat et la possibilité pour ce dernier de contester la modification

. **l'apposition de la mention « carte de crédit »** sur les cartes bancaires dans la perspective de prévenir le surendettement des ménages

. **l'information du consommateur en cas de chèque émis sans provision et l'atténuation des sanctions** qui en découlent. Ainsi le projet de décret prévoit que pour un chèque sans provision inférieur à 50 €, les frais seront plafonnés à 30 €, pour les montants supérieurs la banque reste libre de ses prélèvements. Par ailleurs, la pénalité libératoire, que le consommateur doit acquitter auprès du Trésor public pour pouvoir de nouveau émettre des chèques, est maintenant calculée sur la fraction non provisionnée du chèque. De plus, elle a été diminuée et fixée à 22 € par tranche de 150 € ou fraction de tranche non provisionnée. La pénalité est réduite à 5 € si la fraction non provisionnée du chèque est inférieure à 50 €.

Pour connaître toute l'étendue de cette loi, vous pouvez vous reporter à la fiche réalisée par l'Inc, disponible gratuitement à la Mce.

Dossier

Les consommateurs : acteurs et interlocuteurs des choix alimentaires

Des risques potentiels...

Aux yeux des consommateurs, de nouveaux risques se font jour à tous niveaux :

au plan sanitaire : problèmes d'hygiène, contaminations bactériologiques, risques engendrés par les traitements et autres additifs...

au plan technologique et scientifique : la crise de l'Esb conduit à s'interroger sur les limites du « progrès » et engage les consommateurs à la méfiance vis à vis des nouveaux aliments, tels ceux incluant des ogm.

au plan nutritionnel : excès de graisses, sel et sucres cachés (particulièrement dans les produits transformés) sont dénoncés par les diététiciens.

au plan environnemental : la pollution de l'eau par les nitrates et les pesticides est en grande partie due aux modes de production agricole et industriel. Les Ogm ajoutent un nouveau risque de dissémination dans l'environnement.

... à 5 revendications essentielles

De confiants, les consommateurs sont donc devenus prudents, sinon méfiants. Ils lisent les étiquettes, n'hésitent pas à boycotter des produits et posent leurs exigences. Pour restaurer la confiance, la filière agroalimentaire doit entendre leurs demandes. Celles-ci portent sur 5 aspects principaux :

L'information des consommateurs

Pour choisir les produits en toute connaissance de cause, il faut une information à tous niveaux - production, transformation, distribution - fiable et vérifiable par les services de contrôle de l'Etat. Pour cela, deux outils sont indissociables :

- **la traçabilité** comme moyen pour remonter l'information et la contrôler

- **l'étiquetage** qui doit indiquer l'origine, la composition, le mode de fabrication, les traitements subis et la conservation du produit. Aujourd'hui, ce sont plutôt des mentions publicitaires qui figurent sur les emballages : pseudo labels ou signes de qualité (« Made in Breiz »), mentions valorisantes ou évocatrices (« Tradition et terroir »), allégations santé (« La forme au quotidien ») ou environnementales (« Respecte l'environnement »). Autant d'éléments qui n'offrent aucune garantie aux consommateurs.

L'industrialisation agroalimentaire a profondément modifié notre rapport à l'alimentation au point qu'on a le sentiment de ne plus savoir ni comment, ni où, sont produits les aliments qui arrivent dans notre assiette. Traités, transformés, transportés d'un bout à l'autre de la planète, les aliments deviennent suspects. Crises à répétition (Esb, listéria...), manque de transparence et politique du fait accompli (Ogm) n'ont fait que renforcer la méfiance des consommateurs et les ont amené à porter un regard nouveau et inquiet sur la filière agro-alimentaire.

Les associations de consommateurs souhaitent que soient établies des règles d'étiquetage définies, contrôlables et... respectées par les professionnels : il ne suffit pas de déterminer un code de bonnes pratiques ou un étiquetage précis, encore faut-il l'appliquer ! Il faut aussi qu'il y ait suffisamment de contrôles pour s'assurer en permanence de la conformité des mentions figurants sur les étiquettes et les éléments publicitaires.

La qualité des produits

Si l'on prend l'exemple des fruits et légumes, on peut se demander si la recherche agronomique n'a pas été, ces dernières années, totalement concentrée sur l'aspect, le mode de conservation ou le transport, au détriment du goût. Or les **qualités organoleptiques** des aliments, de même que les **qualités nutritionnelles** et **propriétés sanitaires** doivent être prioritaires : qualité rime avec plaisir et santé. Ceci implique : des composants, traitements et additifs dont l'innocuité est prouvée et en moins grand nombre, un questionnement permanent sur les modes de fabrication et de conservation, le souci de l'équilibre alimentaire dans les produits transformés.

Là encore des moyens sont nécessaires : traçabilité de A à Z - ; cahiers des charges clairs, accessibles et incluant des critères tels le goût ou l'équilibre nutritionnel ; signes de qualité identifiables par les consommateurs (« Label rouge » ou « AB ») ; chasse aux allégations abusives, voire mensongères et aux faux signes de qualité ; contrôles indépendants ; application systématique du principe de précaution.

Cette qualité doit pouvoir concerner tous les produits alimentaires et... tous les consommateurs !

Le refus d'une consommation à deux vitesses

Pour certains, l'évolution vers plus de qualité implique une augmentation des prix. Autrement dit, la qualité se paye et tous les consommateurs ne seraient pas prêts à - ou ne pourraient pas - payer ! Poser ainsi le débat et justifier par là une moindre qualité pour ceux qui n'ont pas les moyens est inacceptable. Peut-on tolérer une consommation à double vitesse ? Si la question du coût de la qualité doit bien être posée, elle ne doit pas servir de prétexte à une hausse systématique des prix.

La qualité doit concerner tout le monde : il faut établir un socle minimal en deçà duquel on ne pourrait aller, et qui inclut tous les aspects gustatifs, nutritionnels et sanitaires

Elle doit aussi toucher toutes les filières, dont la restauration collective, moins contraignante dans ses cahiers des charges et très grande acheteuse de produits transformés.

Des modes de production respectueux de l'environnement

La protection de l'environnement apparaît comme une donnée désormais indissociable de la production alimentaire. Toute la chaîne est concernée. A chaque étape du processus, l'impact sur l'environnement doit être maîtrisé et soutenu par cahiers des charges précis, contrôlables et contrôlés.

Le consommateur, par ses choix, peut avoir un rôle décisif dans cette évolution. Ainsi, quand il achète biologique, c'est autant pour la qualité des aliments produits sans traitements chimiques, que pour soutenir un mode de production plus respectueux de l'environnement. De même, il peut choisir en priorité des produits dont les emballages sont recyclables ou d'un moindre impact sur l'environnement.

De l'éthique sur les étiquettes

Enfin, une consommation solidaire se préoccupe aussi des conditions sociales de fabrication des produits. Les associations, réunies au sein du collectif national « De l'éthique sur l'étiquette », œuvrent pour qu'aboutisse la création d'un label social, qui garantisse à l'acheteur que le produit a été fabriqué dans des conditions respectueuses des droits sociaux des travailleurs.

Cette idée s'inscrit dans une perspective de développement durable de la planète qui recherche un équilibre harmonieux entre l'économique, l'écologique et le social. Avant tout acte d'achat, le consommateur peut se demander si le produit qu'il souhaite acquérir remplit ces trois conditions.

Concilier consommation et développement durable

Le développement de la production agroalimentaire doit pouvoir s'inscrire dans une démarche globale de développement durable qui conjugue santé publique, respect de l'environnement et emploi de qualité. Les crises récentes dans le secteur agro-alimentaire obligent à s'interroger. Les consommateurs sauront en tirer les leçons pour consommer « autrement ». Du côté des producteurs, pour restaurer la confiance, sans doute est-il temps de substituer à la logique du toujours plus, celle du toujours mieux, et de replacer l'homme au centre des innovations et des décisions.

Gros plan

Enquête pesticides chez les distributeurs

4 associations (1) et la Mce ont enquêté sur les conditions de distribution des pesticides à usage amateur en Bretagne. Sur 82 magasins visités, les principaux constats sont les suivants :

- . 12 % des magasins vendent aux particuliers des produits sans la mention « *emploi autorisé dans les jardins* »
- . ni les fabricants, ni les distributeurs ne développent l'information sur les risques liés à l'utilisation des pesticides et sur l'existence de méthodes alternatives, alors que des millions d'euros sont dépensés en Bretagne à cause de pollutions provoquées par les pesticides
- . l'ambiguïté sur la non dangerosité des pesticides est largement entretenue. Leur présence en grandes surfaces et en solderies ainsi que la prolifération de message rassurants, mais fallacieux, en terme de santé et d'environnement sur les emballages, dans les rayons et catalogues sont autant d'éléments qui désinforment les consommateurs.

Au vu des résultats, les associations demandent :

- . que les pesticides pour amateurs soient uniquement distribués dans des magasins spécialisés, comme c'est le cas ailleurs en Europe,
- . que les visuels ou mentions environnementaux et sanitaires marketing soient bannis des emballages, y compris des produits exempts de classement toxicologique,
- . au contraire, que soient clairement indiqués dans les rayons et sur les emballages, les messages d'alerte sanitaires et environnementaux,
- . que les distributeurs mettent systématiquement en valeur et à disposition des consommateurs les méthodes alternatives existantes (paillages, plantes couvre-sol, « désherbeur » thermique,...) et les moyens de protection adaptés (gants spéciaux, combinaisons, masques, lunettes).

La Mce et les associations ont saisi les services de la Dgccrf (2), sur plus de 30 produits aux visuels ou aux mentions sanitaires et environnementaux jugés trompeurs.

(1) *Eau & rivières de Bretagne, Adéc, Cgl, Ufc-Que choisir*
Direction générale de la concurrence, consommation et répression des fraudes

Loi d'ordre public : aucune clause ne peut y déroger

Melle H. quitte son logement, géré par une agence immobilière. Aucun travaux n'étant à sa charge, elle attend avec sérénité le remboursement de son dépôt de garantie. Pourtant, lorsqu'elle reçoit le décompte, elle est surprise de constater qu'une somme de 30.49 € lui est retenue pour « frais d'arrêté de compte ». Elle fait savoir par écrit sa désapprobation et reçoit une réponse disant que cette retenue découle d'une clause prévue dans le bail, aux conditions particulières.

Pas satisfaite, Mlle H. contacte la Clcv qui, dans un courrier à l'agence, précise que : *la loi du 6/07/89 ne prévoit aucun frais d'état des lieux de sortie à la charge du locataire autres que ceux relatif à la remise en état du logement, pour ce qui concerne les réparations locatives. Cette loi étant d'ordre public, aucune clause contraire ne peut y déroger.* De plus, la commission des clauses abusives n° 2000-01 et de nombreuses jurisprudences confirment cela. Par conséquent, nous demandons le remboursement intégral du dépôt de garantie. 8 jours plus tard, notre adhérente obtient le remboursement de la somme retenue abusivement.

Clcv

Une tondeuse plutôt « rasoir » !

En mai 2001, M. X fait l'acquisition d'une tondeuse garantie 2 ans pièce et main d'œuvre. Six mois plus tard et après moult dysfonctionnements, M. X décide de rapporter la tondeuse au SAV du magasin dans le cadre de la garantie. Cependant, le professionnel arguant du fait que l'appareil n'a pas été normalement entretenu par le client, la garantie ne peut donc pas jouer et une facturation est établie. Devant le refus du professionnel à ne pas vouloir appliquer la garantie, M. X confie son dossier à l'Udaf. Après divers échanges de courriers, le professionnel accepte à titre exceptionnel et commercial de proposer à M. X de prendre à sa charge la moitié de la facture.

Crlc, dossier suivi par l'Udaf

Les enquêtes de la Mce

Les bouquets satellites et câbles. Il existe plus d'une centaine de chaînes disponibles, ce qui rend le choix particulièrement difficile pour le consommateur. L'enquête réalisée apporte des éléments d'information et renseigne sur les coûts des différents prestataires de service.

Les contrôles techniques automobiles. Le contrôle technique des véhicules est obligatoire et son coût vient accroître le budget automobile des ménages. Aider à choisir au mieux son centre de contrôle est l'objectif de l'enquête réalisée en avril dernier.

Les auto écoles. Apprendre à conduire dans les meilleures conditions pour devenir un automobiliste responsable, c'est l'objectif que doit se fixer tout candidat à l'apprentissage à la conduite. L'enquête réalisée en avril renseigne sur les principes et obligations qui doivent prévaloir dans une auto école ainsi que sur les coûts de l'apprentissage à l'unité et au forfait.

Toutes ces enquêtes sont disponibles gratuitement dans les locaux de la Mce 48 bd Magenta à Rennes, sur son site Internet ou sur demande par courrier en envoyant une enveloppement timbrée à 0.46 € pour une enquête.

> Livret pédagogique sur l'énergie

« L'énergie est partout et pourtant on ne la voit pas vraiment ». C'est pour permettre aux enfants de mieux appréhender la notion d'énergie que le Ciele propose un outil pédagogique destiné aux élèves des écoles primaires : « Découvrons l'énergie dans la ville ». Il est constitué d'un livret pour l'élève et d'un guide pour l'enseignant et aborde tous les aspects de l'énergie dans le quartier, à la maison et à l'école.

Pour se le procurer : Ciele 02.99.54.42.98.

> Permanences « Consommation-surendettement »

L'Udaf propose des permanences spécifiques concernant les démarches en cas de litige, l'appui dans la recherche de règlement amiable, l'information et l'orientation vers des structures spécialisées, l'aide au montage des dossiers de surendettement.

Les vendredis de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h à l'Udaf av A.

Bonin à Chantepie

Un mardi sur deux de 9 h à 12 h à la Mce.

Pour vous procurer ces documents : 02.99.30.35.50.

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS :

ACDCL : Association pour l'assistance, le conseil et la défense des consommateurs et du logement - **ADEIC** Association d'éducation et d'information du consommateur - **AFOC** Association force ouvrière consommateur - **ASSECO-CFDT** Association étude et consommation - **CFDT** - **CGL** Confédération générale du logement - **CLCV** Consommation logement et cadre de vie - **INDECOSA-CGT** Information défense du consommateur salarié - **CGT** - **UFC-QUE CHOISIR** Union fédérale des consommateurs - Que choisir - **UFCS** Union féminine civique et sociale - **UDAF** Union départementale des associations familiales.

ASSOCIATIONS DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT :

CIELE Centre d'information sur l'énergie et l'environnement - **ERB** Eau et rivières de Bretagne - **Route Bleue** Association des usagers du vélo - **Bretagne Vivante** - **SEPNB** Société pour l'étude et la protection de la nature en Bretagne.

Directeur de la publication : Nicolas Vouaux

N°ISSN 1156-0797

Dépôt légal 1^{er} trimestre 2002

Maison de la consommation et de l'environnement
Centre technique départemental de la consommation
48 boulevard Magenta 35000 Rennes
Site Web : <http://www.mce-info.org>