

# Revue Trimestrielle n°4

Octobre – Novembre - Décembre 2013



## L'info conso du CNAFAL

### Dossier spécial Alimentation : les signes de qualités...

Edito :	
Une année 2014 pleine de défis à surmonter et de promesses à réaliser .....	2
En vrac :	
Ce qui change pour le consommateur en 2014 .....	4
Focus :	
Quelle gestion de l'eau (régie ou concession) et quelle place pour le consommateur ? .....	5
Actu :	
Energie – Avec la Loi « Brottes », la lutte contre la précarité énergétique continue ! .....	7
Dossier :	
Les signes de qualité, les attentes du consommateur ? .....	10
La Parole aux représentants :	
Questions à Mario Pellé.....	12
Base Documentaire.....	13

#### CNAFAL

108 Avenue Ledru Rollin – 75011 PARIS

@ cnafal@cnafal.net. / [www.cnafal.org](http://www.cnafal.org)

☎ Secrétariat 01.47.00.02.40 - 📠 01.47.00.01.86

#### Administrateurs du secteur consommation

Claude RICO, Vice-Président

Manuel MESSEY, Secrétaire Général Adjoint

Service Juridique consommation du CNAFAL :

Hugo CADET - 01.47.00.02.40

juristeconso@cnafal.net

Rédacteur : **Hugo CADET**, avec la participation de **Sylvie EIBICHT** du secrétariat pour la mise en page.

## Edito : une année 2014 pleine de défis à surmonter et de promesses à réaliser

En cette période hivernale, c'est vers les personnes en fragilité que l'univers associatif se mobilise. Associations de « tous bords » comme la FNARS ou la Fondation Abbé Pierre, toutes œuvrent sans concession pour améliorer le quotidien d'un bon nombre de nos concitoyens. Ainsi, les champs couverts par le secteur consommation sont nombreux et recouvrent des missions de service public que l'Etat abandonne progressivement sous le poids du « diktat néolibéral ».

Le scandale de la viande de cheval éclate dans l'Aude, département où la répression des fraudes ne compte qu'un seul agent. Si les associations peuvent compenser un déficit de l'Etat, elles ne pourront jamais remplacer les services régaliens. Aussi, faute de moyens, en matière de sécurité par exemple, l'Etat privatise et municipalise d'une manière croissante ce qui relève pourtant de sa responsabilité (« coproduction de sécurité »). Les moyens affectés à ces services publics se doivent d'être sanctuarisés surtout quand la crise économique frappe de plein fouet les consommateurs et radicalise le comportement des professionnels. Pour preuve, en pleine opération de fin d'année, au mois de Décembre, Bercy annonçait que les enquêteurs de la DGCCRF avaient déjà effectué 21 700 contrôles révélant un taux d'anomalies de 19,1% !!

Dans ce contexte, les associations de consommateurs sont de véritables alliées pour rééquilibrer les forces entre professionnels et consommateurs. C'est ce qu'illustre l'arrêt de la Cour d'appel de Nîmes du 04 avril 2013, qui condamne ANTARGAZ à purger plusieurs clauses abusives et à verser au CNAFAL 30 000 euros de dommages et intérêts.

Cette décision de justice, saluée par le Ministre de la consommation, anticipe une avancée importante de la Loi « consommation » : Antargaz devra communiquer à ses clients, et ce sous, astreinte, les modifications apportées à leur contrat du fait de la déclaration du caractère abusif de certaines clauses.

Pour ses 30 ans, le CNAFAL est récompensé pour son investissement et la qualité de son travail. Il participe activement à l'amélioration des règles de droit et contribue à leur effectivité par le biais d'une action incessante. En effet, la défense de l'intérêt collectif des consommateurs devant les tribunaux et notre action locale quotidienne au bénéfice d'un véritable service de proximité sont la marque d'un mouvement qui sait prendre sa place dans l'adversité de la société actuelle. L'année 2014 est une année pleine de défis mais aussi de promesses comme l'illustre la récente obtention d'un agrément éducation nationale ou encore la mise en place d'un nouveau site internet.

Pour bien clore cette riche année de succès, je vous propose de visionner cette vidéo du ministre de la Consommation qui rend hommage à notre mouvement à l'occasion de notre congrès. [Intervention de Benoit Hamon](#)

*Entre le fort et le faible, entre le riche et le pauvre, entre le maître et le serviteur, c'est la liberté qui opprime, et la loi qui affranchit »*

*(Henri Lacordaire 1802-1861)*

Hugo Cadet

Alors que la nouvelle année vient de commencer, un article s'attardera sur les nouveautés pour le consommateur en 2014 : fiscalité, consommation, justice...

Alors que l'hiver « bat son plein », deux articles seront consacrés à l'énergie. Au regard des nombreuses questions qui se posent au consommateur, la gestion de l'eau en régie ou en concession mérite qu'on s'y arrête. Ensuite, alors que la crise du logement s'aggrave et que le poids des dépenses contraintes augmente dans le budget des ménages, nous verrons que la lutte contre la précarité énergétique continue notamment grâce aux nouvelles dispositions de la Loi « BROTTESS ».

A côté des actualités réglementaires et jurisprudentielles habituelles, le dossier central de ce numéro portera sur les signes de qualité. A l'heure où la sécurité alimentaire est menacée, les signes de qualité (AOC, IGP, AB) sont un bon moyen de valoriser notre terroir au profit des consommateurs tout en faisant face aux nombreux défis économiques qui attendent la société Française.

Enfin, dans la nouvelle rubrique « La parole à nos représentants » Mario Pellé, représentant du CNAFAL dans de nombreux secteurs répondra à quelques questions.

# Info Conso n°4

## En vrac - Ce qui change pour le consommateur en 2014

<b>Impôt sur le revenu</b>	Le barème de l'impôt sur le revenu va de nouveau être indexé sur le coût de la vie.
<b>Quotient familial</b>	Le plafond du quotient familial est abaissé de 2000 euros à 1500 euros pour chaque demi-part.
<b>Plus values immobilières</b>	La cession d'une résidence secondaire est exonérée d'impôt, depuis le 1 <sup>er</sup> septembre, au bout de 22 ans contre 30 ans (un abattement exceptionnel de 25% s'applique aux cessions réalisées entre le 1 <sup>er</sup> septembre 2013 et le 31 août 2014).
<b>Transports</b>	Les billets de train, les tickets de métro et de bus subiront une augmentation de 3 points de TVA.
<b>TVA</b>	A partir du 1 <sup>er</sup> janvier, les trois taux évoluent.
	<i>La TVA normale</i> qui concerne la plupart des biens et des services passera de 19.6% à 20%.
	<i>Le taux intermédiaire</i> qui passera de 7% à 10% concerne l'hôtellerie, la restauration, les transports publics et les travaux de rénovation (exception faite pour les travaux de rénovation énergétique)
	<i>La TVA réduite de 5.5%</i> concerne les produits alimentaires (sauf confiserie, boissons alcoolisées, chocolat et matières grasses), les cantines scolaires, les livres, les spectacles vivants.  <i>L'application de ces taux de TVA peut parfois être un peu compliquée :</i>  ✓ Exemple n° 1 : Pour les travaux de rénovation, si c'est le taux de 10 % qui s'applique (sauf exception), les particuliers qui souhaitent améliorer la performance énergétique de leur logement bénéficieront du taux réduit de 5,5 %.  ✓ Exemple n° 2 : Aussi, les tarifs TTC de l'énergie vont varier selon les changements de TVA. Le gaz et l'électricité passeront ainsi de 19,6 à 20% alors que les abonnements resteront au taux de 5,5%.
<b>Cigarettes</b>	A partir du 6 janvier, le paquet augmente de 20 centimes.
<b>Timbres</b>	Le prix de la lettre prioritaire passera de 0.63 à 0.66 euro. Celui de la lettre verte évoluera de 0,58 à 0,61 euro.
<b>Energie</b>	La hausse de la contribution au service public de l'électricité (CSPE) implique une hausse des prix de l'électricité de 2%.
<b>Prestations sociales</b>	Le RSA socle (activité) augmente : 499 euros pour une personne seule et de 749 euros pour une personne avec un enfant.  L'allocation rentrée scolaire (ARS), la prestation d'accueil du jeune enfant augmenteront de 1,9%.
<b>Carte d'identité</b>	La durée de validité de la carte nationale d'identité passera de 10 à 15 ans, sauf pour les mineurs.
<b>Justice</b>	Obligatoire en 2013 pour saisir la justice, le timbre fiscal à 35 euros n'existera plus en 2014.
<b>Sécurité</b>	Dans le cadre du nouveau code de déontologie de la police qui encadre les contrôles d'identité, les forces de l'ordre devront porter un numéro sur leur uniforme permettant de les identifier.

**Et pour les associations ? Bonne nouvelle, les associations non soumises à l'impôt sur les sociétés voient l'abattement concernant la taxe sur les salaires passer de 6 002 à 20 000 euros**

## Focus : quelle gestion de l'eau (régie ou concession) et quelle place pour le consommateur ?

C'est une loi de 1790 qui confie aux communes la responsabilité de la fourniture de l'eau potable. Si la commune est la structure juridique de base, il existe plusieurs façons pour elle d'assurer la gestion de ce service public.

Il convient de distinguer la régie où la commune assure elle-même le service de l'eau, de la gestion déléguée. La gestion déléguée existe sous plusieurs formes telles que l'affermage ou la concession.

*A la différence de la concession, l'affermage implique que les ouvrages nécessaires à l'exploitation du service ne soient pas construits par le fermier, mais mis à sa disposition par la collectivité, qui en assure le financement.*

On constate globalement, que c'est la gestion déléguée qui est privilégiée (au regard des villes moyennes). Ainsi, en matière de production et de distribution d'eau potable, la délégation de service public (DSP) domine à 63%, par rapport aux modes de gestion en régie à hauteur de 33%<sup>1</sup>. Cette tendance est d'ailleurs confirmée par [l'Atlas 2013 de la gestion des services publics locaux dans les grandes villes de France](#).

Contrairement à ce que certains pourraient croire, rien ne permet de conclure à l'existence d'un lien entre l'orientation politique de la collectivité et son choix du mode de gestion qu'il soit en régie ou en gestion déléguée.

### **Qu'est-ce qui explique cette tendance à préférer la gestion déléguée ?**

La gestion déléguée présente certains avantages comme la performance technique de l'opérateur, la réalisation d'économie d'échelles ou les innovations. D'un autre côté, la recherche d'un coût moins élevé peut être l'une des raisons du choix de la régie, si la collectivité a les moyens techniques et humains de gérer son eau.

Pour améliorer les services publics locaux, il faut savoir qu'il existe la Commission Consultative des Services Publics Locaux qui est une instance obligatoire. Les associations de consommateurs y sont présentes et c'est une manière pour les administrés de peser sur le fonctionnement des services publics. Ces administrés sont aussi des consommateurs qui, en cas de litige, ont des recours....

### **Et le consommateur dans tout cela ?**

D'une manière générale, le prix de l'eau a augmenté depuis 2000, en raison de la répercussion du coût de l'assainissement qui a aussi augmenté. Cet aspect explique la forte disparité entre les communes, mais pas seulement. De nombreux autres critères, comme la disponibilité de l'eau, la densité de la population sont des éléments explicatifs.

Une enquête sur l'eau de 2000 prend l'exemple de l'Ain, du Cantal et du Jura qui affichent une consommation moyenne de 2,50 euros par m<sup>3</sup> tandis que les départements bretons, la Manche ou la Seine et Marne pratiquent des prix supérieurs à 4 euros par m<sup>3</sup>.

Afin que le consommateur puisse s'y retrouver, un document est important, il s'agit du *règlement de service*. Comme le rappelle le Code Général des Collectivités Territoriales, ce document définit les conditions locales, les prestations assurées par le service ainsi que les obligations respectives de l'exploitant, des abonnés, des usagers et des propriétaires. Ce document, qui a valeur de contrat, est remis à chaque abonné et doit être tenu à la disposition des usagers. Il permet notamment d'expliquer les lourdes responsabilités qui pèsent sur le consommateur en cas de gel du compteur.

#### *Les problèmes récurrents : gel du compteur et fuite*

En ce qui concerne le gel du compteur, c'est généralement une clause du règlement de service qui est invoquée par le service des eaux pour mettre à la charge du consommateur les frais de remplacement du compteur. D'un autre côté, si le consommateur a pris les précautions nécessaires (**purge de l'installation, isolant**), il ne sera pas considéré comme responsable.

<sup>1</sup> Chiffres issues du doc « gestion du service public de l'eau : que veulent les maires ».

En cas de *surconsommation*<sup>2</sup>, potentiellement engendrée par une fuite, le service des eaux doit vous informer afin que vous puissiez faire intervenir un professionnel. Grâce à une attestation indiquant que la fuite fait l'objet de réparations, vous ne paierez alors que le double de votre consommation moyenne (ce sera également le cas si le service des eaux oublie d'effectuer cette information).

*Si vous soupçonnez une anomalie, n'hésitez pas à vérifier les compteurs. En effet, en cas de dysfonctionnement, les frais liés à cette anomalie vous seront remboursés !!*

### **Quel tribunal est compétent ?**

Si jamais vous n'arrivez pas à régler votre litige à l'amiable avec l'aide par exemple du réseau des AFL (et après la saisine éventuelle du Médiateur de l'Eau), ce sont les tribunaux judiciaires qui sont compétents (le tribunal administratif le sera exceptionnellement si le litige concerne le prix de l'eau). N'oubliez pas que, dans certaines conditions et pour saisir le juge judiciaire, l'assignation et l'avocat ne sont pas obligatoires. Pour les litiges inférieurs à 4 000 euros, une déclaration aux greffes accompagnée des pièces justificatives peut suffire à gagner, grâce notamment aux bons conseils et à l'accompagnement d'une association de consommateurs !

# Info Conso n°4

---

<sup>2</sup> Lorsque le volume d'eau consommé a plus que doublé depuis le dernier relevé ou, en cas de succession d'abonnés, pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes, ou encore par comparaison avec les consommations moyennes de logements comparables

## Actu : Energie – Avec la Loi « Brottes », la lutte contre la précarité énergétique continue !

La précarité énergétique est un fléau qui malmène de nombreuses familles : pas moins d'un ménage sur cinq déclare souffrir du froid. Cela est un facteur aggravant de la crise du logement, qui ne cesse de s'étendre chaque année. L'origine de cette précarité énergétique est notamment une insuffisance de ressources pour faire face aux dépenses contraintes.



Parmi celles-ci, la hausse du coût de l'énergie frappe de plein fouet les consommateurs. Cela explique l'intensification de la lutte contre la précarité énergétique depuis quelques mois.

### Baisse de la TVA, extension des tarifs sociaux, interdiction des coupures d'énergie...

Après avoir étendu les tarifs sociaux en fin d'année 2012 à plus de 1,6 million de foyers, le gouvernement a mis en place une prime pour la rénovation énergétique des habitats.

Grâce à un décret du 17 septembre 2013, une prime exceptionnelle de 1 350 € viendra aider les ménages aux revenus moyens qui souhaiteront entamer des travaux de rénovation énergétique pour leur logement, et ce pour une durée de deux ans. De manière complémentaire, la TVA pour l'année 2014 en matière de rénovation thermique des logements passera à 5,5%

**Un des grands projets du gouvernement portait sur la tarification progressive de l'énergie. Il a suffi que celle-ci soit partiellement invalidée pour qu'elle soit jetée aux oubliettes. Pourtant, avec l'extension des tarifs sociaux à 4 millions de foyers<sup>3</sup> et l'interdiction des coupures d'énergie pour tous les consommateurs pendant la trêve hivernale, la loi du 15 avril 2013 renforce considérablement la lutte contre la précarité énergétique....**

SÉANCE PUBLIQUE

Tarification progressive de la consommation d'énergie : l'Assemblée a adopté la proposition de loi



**Jeudi 4 octobre dans la nuit**, l'Assemblée a adopté la proposition de loi visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre, présentée par François Brottes.

→ [En savoir plus](#)

<sup>3</sup> [Décret du 15 novembre 2013](#)

# Législation

**Automobile** : le prix de la course de taxi pourra être augmenté de 3,9%.

[Arrêté du 23 décembre 2013 relatif aux tarifs des courses de taxi](#)

Le prix forfaitaire des opérations de dépannage faites par un garagiste agréé est désormais de 121,18 euros (contre 119,75 euros auparavant).

[Arrêté du 30 septembre 2013 relatif au tarif de dépannage des véhicules légers sur autoroutes et routes express](#)

**Banque/Crédit**: pris en application de la loi bancaire, un décret plafonne les commissions perçues par les établissements de crédit avec un plafond spécifique pour la clientèle fragile : le plafond est fixé à 4 euros par opération et à 20 euros par mois.

[Décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013](#)

Toujours dans le cadre de la loi bancaire, un arrêté permet à la personne qui s'occupe des funérailles d'obtenir le prélèvement, sur les comptes bancaires du défunt, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais d'obsèques dans la limite de 5 000 euros.

[Arrêté du 25 octobre 2013 relatif au règlement des frais funéraires](#)

Les taux d'usure applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014 viennent d'être publiés : 5.04% pour un prêt immobilier à taux fixe et 10.35% pour un crédit à la consommation supérieur à 6000 Euros.

[Avis du 23 décembre fixant les taux d'usure](#)

**Energie** : l'Etat met en place, une prime exceptionnelle de 1 350 € pour aider les ménages aux revenus moyens à financer des travaux de rénovation énergétique pour leur logement, et ce pour une durée de deux ans.

[Décret n° 2013-832 du 17 septembre 2013](#)

**Contentieux/Urbanisme** : dans certaines zones où la crise du logement est la plus aigüe, un décret met en place une compétence en premier et dernier ressort pour les tribunaux administratifs afin de connaître certains recours en matière d'urbanisme.

[Décret n° 2013-879 du 1er octobre 2013 relatif au contentieux de l'urbanisme](#)

**Logement** : le ministre de l'égalité des territoires et du logement a publié trois ordonnances visant à accélérer la construction.

[Ordonnances du 03 octobre 2013](#)

**Divers** : lors de l'achat d'un « smartphone », d'une tablette par exemple, le consommateur aura ainsi connaissance de la part du prix consacrée à la copie privée et, par conséquent, du montant de la rémunération versé aux créateurs et à la création.

[Décret n° 2013-1141 du 10 décembre 2013 relatif à l'information des acquéreurs de supports d'enregistrement soumis à la rémunération pour copie privée](#)

**Jeunesse** : un décret relatif à l'expérimentation de la « garantie jeunes », prévoit une garantie de ressources de 434 euros pour les 18-25 ans. En bénéficieront les personnes en situation de grande précarité et d'isolement.

[Décret n° 2013-880 du 1er octobre 2013](#)

**Environnement** : ce décret expérimente la mise en œuvre du principe de participation du public défini à l'article 7 de la Charte de l'environnement (sur certains projets de décrets et d'arrêtés ministériels)

[Décret du 27 septembre 2013](#)

**Projet de loi** : le projet de loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine a été adopté en première lecture le 27 novembre dernier. Il prévoit notamment de créer des "quartiers prioritaires" (endroits où la moitié de la population perçoit moins de 60% du revenu fiscal médian, soit moins de 11.000 euros annuels).

[Projet de loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine.](#)

A l'origine de la grève du 12 décembre, le projet de loi portant réforme ferroviaire a pour objectif de moderniser en profondeur l'organisation du système de transport ferroviaire français.

[Projet de loi portant réforme ferroviaire](#)

**Loi définitivement adoptée** : adoptée le 5 novembre dernier, la Loi sur la Fraude Fiscale renforce notamment la coordination entre les administrations financières et la justice.

[LOI n° 2013-1117 du 6 décembre 2013 relative à la lutte contre la fraude fiscale et la grande délinquance économique et financière](#)

# Jurisprudence



## Cour de Cassation

### Conso /Civil :

Il n'est pas possible, pour le vendeur non professionnel qui a effectué des travaux sur le bien, de s'exonérer des vices cachés.

[Arrêt du 10 juillet 2013](#)

Les pertes et les dommages occasionnés par des cas fortuits ou causés par la faute de l'assuré sont à la charge de l'assureur, sauf exclusion formelle et limitée contenue dans la police d'assurance.

[Arrêt du 12 décembre 2013](#)

### Copropriété :

Le défaut de signature d'un scrutateur ne suffit pas à justifier l'annulation dans le procès verbal.

[Arrêt du 13 novembre 2013](#)

### Construction :

L'assureur dommages et ouvrages ne respectant pas le délai de 60 jours prévus (délai de réponse), ne peut opposer le plafond de garantie à son assuré.

[Arrêt du 09 octobre 2013.](#)

### Immobilier :

Le notaire fait preuve de légèreté et de négligences fautives en omettant de s'assurer personnellement de la capacité à disposer (au sens juridique) de sa cliente.

[Arrêt du 02 octobre 2013](#)

L'acquéreur qui sollicite un prêt à un taux inférieur à celui prévu dans le compromis de vente d'un bien immobilier, ne bénéficie plus de la condition suspensive.

[Arrêt du 20 novembre 2013](#)

Aux termes des articles L. 271-1 du code de la construction et de l'habitation et 1134 du code civil, suite à l'exercice du droit de rétraction par un des coacquéreurs de l'immeuble ayant entraîné l'anéantissement de la vente, le vendeur n'est plus en droit d'exiger l'application du contrat à l'égard de l'autre acquéreur.

[Arrêt du 04 décembre 2013](#)

### Santé :

Le Code de la santé publique encadre nettement la publicité sur les boissons alcooliques et lorsque des éléments sont étrangers aux indications du code précitée, le message publicitaire est illicite.

[Arrêt du 03 juillet 2013.](#)



## Autres Juridictions

L'État est pour la première fois condamné à indemniser la victime d'un tir de flash-ball sur la base de la responsabilité sans faute de l'État en cas d'attroupement de l'article L. 221-10 du code de la sécurité intérieure.

**Tribunal Administratif :** [TA de Paris, 17 décembre 2013](#)

Un médecin qui est resté passif malgré les actes d'atteinte à l'intégrité physique régulièrement réalisés par certains membres du personnel sur des personnes vulnérables hospitalisées doit être condamné pour délit d'omission d'empêcher une infraction.

**Chambre criminelle :** [Arrêt du 23 octobre 2013](#)

La France a été condamnée pour violation du droit à la vie privée et familiale des requérants appartenant à la communauté des gens du voyage, expulsés de terrains privés sur lesquels les caravanes étaient stationnées.

**Cour Européenne des Droits de l'Homme :** [Arrêt Winterstein et autres c. France du 17 octobre 2013](#)

## Dossier : les signes de qualité, les attentes du consommateur ?

### Qu'est-ce qu'un signe de qualité ?

Il s'agit de tout message bref porté à l'attention des consommateurs et attestant qu'un produit ou un service présente certaines qualités, garanties par un organisme indépendant (Il ne s'agit pas des [mentions valorisantes](#) comme « montagne » ou « fermier »).

*A ne pas confondre avec les qualificatifs qu'utilisent les entreprises pour valoriser leurs produits mais non décernés par un organisme indépendant.*

Les principaux signes que nous verrons sont les AOC/AOP, les IGP, le Label Rouge et l'agriculture Biologique....

### Les signes de qualité qui valorisent l'origine géographique

#### **L'AOC :**

L'appellation d'Origine Contrôlée (AOC) désigne un produit qui tire son authenticité d'une zone géographique. On peut dire qu'il existe un lien fort entre le produit et son terroir.

Si l'on prend par exemple le « Selles Sur Cher, » qui est une des appellations fromagères les plus anciennes (depuis 1975), les qualités de ce fromage au lait de chèvre entier et cru, salé et cendré (au charbon végétal) sont garantis par un cahier des charges ([Voir vidéo](#)).

Il y est précisé par exemple que le lait pour la fabrication de ce fromage provient exclusivement de deux races de chèvres typiques de notre terroir : l'Alpine et la Saanen.

Ici comme dans les autres AOC, la zone géographique (caractéristiques géologiques, agronomiques, climatiques et historiques) et les disciplines humaines sont des facteurs décisifs.

De nombreux autres produits bénéficient d'une AOC comme le vin et l'huile. Il faut savoir que les produits qui bénéficient d'une AOC peuvent aussi se voir attribuer une protection européenne via l'Appellation d'Origine Protégée (c'est le cas du « Selles Sur Cher »).

#### **L'IGP :**

Dans une logique similaire aux AOC/AOP, l'Indication Géographique Protégée est née de la volonté de valoriser l'origine.

Ici, les phases d'élaboration ne sont pas nécessairement issues de la zone géographique éponyme, mais il existe un

lien avec le territoire (c'est souvent la phase de transformation qui est réalisée dans le territoire).

*Comment faire la différence entre une AOC et une IGP :*

La viande d'un saucisson IGP peut par exemple provenir d'un élevage situé à l'extérieur de la zone IGP, tandis qu'un fromage avec AOC est entièrement fabriqué dans la région d'origine depuis la production jusqu'à sa réalisation finale.

Ainsi, le lien entre le produit et son terroir est plus fort avec une AOC.



### **STG**

La spécialité traditionnelle garantie (STG) est un signe d'identification européen créé en 1992 qui «ne fait pas référence à une origine, mais a pour objet de mettre en valeur une composition traditionnelle du produit, ou un mode de production traditionnel ».

Les moules de bouchot deviennent en 2013 le premier produit français à être enregistré en tant que STG.

### **Le Label Rouge, la qualité avant tout**

Existant depuis 1960, le **Label Rouge** garantit un niveau de qualité supérieure grâce à certaines caractéristiques détenues par le produit.

*Si l'on prend par exemple des œufs Label Rouge, ils sont pondus par des poules fermières élevées selon un mode de production fermier, en plein air. Les œufs sont ensuite ramassés et triés à la main deux fois par jour.*

A la différence de l'AOC ou de l'IGP, le produit n'est pas forcément originaire d'une région ou d'une aire d'appellation déterminée.

*L'escargot de bourgogne (le Gros gris) Label Rouge, peut être fabriqué à base d'escargots de Pologne ou de Roumanie !*

[Pour trouver des produits labels rouges près de chez vous](#)

## Et l'Agriculture Biologique (AB) ?

L'**agriculture biologique** est un mode de production agricole spécifique assurant qu'un ensemble de pratiques agricoles sont respectueuses des équilibres écologiques et de l'autonomie des agriculteurs.

*Par exemple en matière de « fruits et de légumes bio », la fertilité de la terre est issue de méthodes 100 % naturelles (rotation des cultures, utilisation de matières organiques naturelles). Pour protéger les cultures, le producteur bio met en place sur ses parcelles des haies et des nids (maintien des prédateurs naturels, coccinelles, abeilles...).*

Quelle instance s'occupe de la mise en œuvre des signes de qualité ?

Il s'agit de l'Institut National de l'Origine et de la Qualité (INAO) qui est un établissement public administratif sous la tutelle du Ministère de l'Agriculture. Il est composé de 5 comités Nationaux (ex : vins, eaux de vie et autres boissons alcoolisées, agriculture biologique) et du Conseil des Agréments et de contrôles auquel un représentant du CNAFAL siège.

Qui contrôle la bonne application des règles en la matière ?

- ✓ Les organismes de contrôle (organismes d'inspection ou certificateurs).
- ✓ L'INAO agréé les organismes de contrôle.
- ✓ La DGCCRF contrôle les organismes certificateurs et vérifie la conformité des produits aux règles qui leur sont applicables.



## Les IGP non alimentaires, la bonne voie ?

A l'heure du scandale alimentaire, les signes de qualité donnent aux consommateurs une garantie sur l'authenticité, la qualité d'un produit. Dans une économie ultra-mondialisée, ils offrent aussi la possibilité aux professionnels de défendre un savoir faire souvent unique. Réservés aux seuls produits alimentaires, ce constat autorise qu'on réfléchisse à une extension aux autres produits.

En créant les IGP non alimentaires, c'est cette voie qu'emprunte le projet de loi consommation qui vient tout juste d'être adopté en 2<sup>ème</sup> lecture par l'Assemblée Nationale.

Dans le cadre d'une mondialisation de l'économie qui accentue l'appétence des consommateurs pour la proximité et le savoir-faire local, les IGP non alimentaires sont un bon moyen de valoriser notre économie au bénéfice des consommateurs.

Concrètement, c'est l'exemple de la commune de Laguiole (Aveyron) dont les entreprises sont confrontées à une concurrence déloyale d'Asie sans que les consommateurs puissent faire la part des choses.

Si elle est définitivement adoptée, cette IGP serait une protection non seulement pour notre économie mais aussi pour notre culture, au grand bénéfice des consommateurs.

***Enfin, car ils ont un coût, « les signes de qualité » ne doivent pas occulter les autres problématiques qui concernent des produits classiques notamment ceux que l'on qualifie de « bas de gamme ». Pour ces produits la loyauté, la conformité et la sécurité ne sont pas négociables...***



## La Parole aux représentants - Questions à Mario Pellé

### ***Depuis quand êtes-vous représentant du CNAFAL et quels sont vos premiers souvenirs ?***

Je suis représentant du CNAFAL dans différents secteurs depuis 2006, notamment à la DGCCRF secteur communications électroniques. Mon souvenir le plus marquant est le groupe de travail qui a été constitué à la DGCCRF pour élaborer, sous l'égide de cette administration, une réflexion sur les pratiques des fournisseurs de téléphonie mobile et d'Internet.

### ***Quels sont les différents domaines dans lesquelles vous intervenez ?***

Mes domaines d'intervention pour représenter le CNAFAL sont les suivants : La SNCF Voyages, la SNCF Sécurité, la Poste Courrier, la Banque Postale, l'ARCEP, la Fédération Française des Télécoms, les différents fournisseurs de téléphonie mobile, fixe et Internet comme Orange, SFR, Bouygues...

### ***Dans l'un de ces domaines, comme par exemple la téléphonie, pouvez-vous me donner l'exemple d'une avancée qui fait date et que l'on peut attribuer au "lobbying" des associations de consommateurs ?***

En ce qui concerne le domaine des communications téléphoniques, nous avons, avec les associations partenaires, obligé les professionnels à modifier leurs conditions générales de vente, à réduire le règlement des mensualités restantes, en cas de résiliation avant la fin d'un contrat de deux ans, à trois mois maximum pour la deuxième année. Nous avons obtenu que les publicités soient beaucoup plus claires concernant le montant exact des différents forfaits, la précision de la possibilité de ne souscrire que pour un an, le coût réel du terminal lorsqu'il est subventionné et les conditions pour obtenir ce terminal... Avec les autres associations, nous sommes toujours vigilants à ce que l'information du consommateur soit lisible par tous.

### ***Face au projet de loi portant réforme ferroviaire, des grèves ont eu lieu le 12 décembre, que la FNAUT a condamnées (CP). Sur ce dossier quel est votre sentiment / opinion ?***

La restructuration des services de la SNCF (rapprochement de la SNCF et de RFF en une seule entité avec deux présidents) est nécessaire. Que les salariés des deux groupes soient inquiets, cela se conçoit. En effet, il sera peut-être nécessaire de redéployer les personnels dans différents services, de modifier les missions de certains personnels, de changer de politique ferroviaire, le tout TGV ayant montré ses limites (ce secteur est en déficit en 2013), de politique tarifaire... Il va être indispensable que nous soyons vigilants quant au déroulement des négociations sur cette restructuration, et c'est là que les associations de consommateurs ont un rôle important à tenir.

## Base Documentaire

### **Fiches pratiques**

Une fiche pratique de l'Institut National de la Consommation vous informe de vos droits de voyageurs aériens sur les vols secs (à l'exclusion des voyages à forfait).

[Fiche pratique "Voyager en avion"](#)

### **Consommation**

Dans le cadre de l'Opération Interministérielle Vacances 2013, les agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression de Fraudes (DGCCRF) ont effectué au total plus de 131 000 contrôles lors de 38 360 visites dans les zones touristiques.

[Bilan de l'Opération Interministérielle Vacances](#)

L'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) effectue un classement des véhicules les moins polluants pour l'année 2013.

[Comparateur des véhicules neufs \(énergie, CO2, polluants ...\)](#)

Le site de « 60 millions de consommateurs » dresse la liste des annuaires à éviter en raison de la présence de certains numéros surtaxés.

[La liste des annuaires du web à éviter](#)

### **Clauses abusives**

La DGCCRF a enquêté dans le secteur du soutien scolaire. Elle a constaté de nombreuses carences en ce qui concerne l'information du consommateur et recommande une certaine prudence avant de s'engager.

La DGCCRF appelle à la vigilance contre les clauses abusives dans les contrats de soutien scolaire.

### **Culture**

L'Institut National de l'Information Géographique et Forestière vous donne la possibilité de « remonter le temps » sur le lieu de votre choix.

[Géoportail](#)

### **Énergie / Développement durable**

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) a lancé son Appel à Manifestations d'Intérêt pour le recyclage et la valorisation des déchets (AMI). Le but de cette opération est de promouvoir les innovations technologiques pouvant faire évoluer le recyclage de déchets ainsi que leur réutilisation.

[Appel à manifestation de l'ADEME](#)

Le Médiateur de l'Énergie, qui existe depuis 5 ans, vient de publier son rapport d'activité 2012. C'est l'occasion de rappeler que l'autorité administrative indépendante a réglé 72 000 litiges pendant cette durée.

[Rapport d'activité du médiateur de l'énergie](#)

### **Famille-Enfance**

Le Conseil National des politiques de Lutte contre la pauvreté et l'Exclusion sociale (CNLE) continue à s'alarmer pour la situation des enfants pauvres en France dont le nombre grandit d'année en année.

[Avis du CNLE](#)

La « clause de conscience », prétextée par les maires opposés au mariage entre personnes de même sexe, n'a pas été reconnue par le Conseil constitutionnel.

[Décision n° 2013-353 QPC du 18 octobre 2013](#)

### **Laïcité**

Avec la mise en place de la charte de la Laïcité, il s'agit d'explicitier les sens et enjeux du principe de laïcité à l'école, et ce dans son rapport avec les autres valeurs et principes de la République.

[Circulaire sur la mise en place de la charte de la Laïcité](#)

### **Sécurité**

Victimes ou témoins d'un élément susceptible de mettre en cause la police nationale, les citoyens ont désormais la faculté de saisir directement l'inspection générale des services au moyen d'un espace internet dédié à cet effet.

[Signalement IGPN](#)

### **Précarité**

Une étude européenne propose des modèles pour sortir de la pauvreté.

[Sortir de la pauvreté en inventant de nouveaux modèles](#)