



## EDITORIAL



### Cher(e)s Adhérent(e)s



**Des conseils  
utiles  
et de sécurité**

Comme à l'accoutumée, la fin de l'année apportera son lot de cadeaux de toutes natures pour effacer l'espace de quelques instants les vicissitudes de la vie courante.

La DGCCRF vous renouvellera les habituelles recommandations concernant le réveillon.

La Commission Européenne vous rappellera les précautions à prendre concernant la sécurité des jouets.

L'OR.GE.CO vous présentera les garanties auxquelles vous avez droit pour éviter les désagréments d'après Noël.

Nous serons à votre écoute tout au long de l'année prochaine afin que notre association puisse se faire le relais de votre insatisfaction.

N'hésitez pas à nous contacter sur notre internet : [www.orgeco.net](http://www.orgeco.net)

Toute l'équipe de l'OR.GE.CO se joint à moi pour vous souhaiter de bonnes et heureuses fêtes de fin d'année.

Bien à vous

Pierre Marx  
Vice-Président

## > La Médiation du Tourisme et du Voyage arrive

Juillet 2011 : après plusieurs mois de réflexions et de travail, les trois organismes les plus représentatifs du secteur du tourisme, le SNAV (Syndicat national des agences de voyage), le CETO (Association des Tour Opérateurs) et la FNAM (Fédération nationale de l'aviation marchande) ont signé la charte de la médiation du tourisme et du voyage.

Forte de l'expérience du « volcan islandais », la mise en place d'un système sectoriel de résolution amiable des litiges pérenne est apparue évidente.

La charte de la médiation du tourisme et du voyage a été annoncée le 18 juillet 2011.

Le 29 septembre 2011, les trois organismes ont confirmé, à l'occasion du colloque de la commission de la médiation de la consommation, que la médiation du tourisme et du voyage serait bientôt opérationnelle.

Le 12 décembre 2011, le SNAV, le CETO et la FNAM, à l'occasion de leur assemblée générale constitutive, ont nommé Monsieur Jean Pierre Teyssier, Médiateur du tourisme et du voyage.

### La médiation du tourisme et du voyage, comment ça marche ?

La médiation du tourisme et du voyage sera effective au 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Elle couvrira cependant la saison hiver 2011-2012, en prenant en charge les litiges portant sur des prestations effectuées à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2011.

La médiation du tourisme et du voyage est accessible à tous les clients (consommateurs agissant en dehors de toute activité professionnelle), d'un professionnel du tourisme, membre d'une des trois associations signataires.

Il sera toutefois possible pour les clients d'un professionnel non membre de l'une de ces associations de recourir au service du médiateur si le professionnel en est d'accord.

Il est impératif que le consommateur ait au préalable saisi tous les services internes de réclamation.

La médiation est gratuite.

Le médiateur rend son avis en équité et en droit dans un délai de 60 jours à compter de la date de saisine. Chaque partie reste libre de suivre ou non l'avis du médiateur.

# Pour l'entrée, vous êtes huître ou foie gras ?

## Le foie gras

Le foie gras doit provenir exclusivement d'oie ou de canard gavé(e) de façon à produire l'hypertrophie cellulaire grasseuse du foie. Les animaux doivent être complètement saignés et, au moment de leur éviscération, les foies doivent être reconnus propres à la consommation, exempts de toute anomalie d'origine pathologique. Les produits avec du foie gras comme seule matière première **"foie gras entier"**

Il s'agit uniquement de préparations composées d'un foie gras entier ou d'un ou plusieurs lobes de foie gras et d'un assaisonnement.

**"Foie gras"** : préparations composées de morceaux de lobes de foie gras agglomérés et d'un assaisonnement.

**"Bloc de foie gras"** : préparations composées de foie gras reconstitué et d'un assaisonnement. La reconstitution s'effectue avec des moyens mécaniques. Le cutterage consiste à émulsionner un mélange foie/eau.

## Bloc ou entier ?

Idéalement le vrai foie gras est un foie qui a été juste **"dénervé"** (*expression utilisée dans la profession, mais en réalité impropre, car en fait, il ne s'agit pas d'enlever les nerfs, mais le réseau artériel et veineux*).

- Les 2 lobes sont laissés entiers : c'est un **"foie gras entier"**.

- Des morceaux de lobes sont agglomérés : c'est un **"foie gras"**.

Ces préparations sont assaisonnées et cuites.

- **Les blocs de foie gras** sont des foies gras malaxés, puis reconstitués ; la texture est modifiée et la saveur différente : ils peuvent contenir jusqu'à 10 % d'eau.



## Les huîtres

Riches en vitamines et minéraux, les huîtres sont aussi une véritable mine de fer dont la valeur calorique est très faible.

Fines de claires... spéciales de claires... tous ces mots vous mettent déjà l'eau à la bouche! Mais le sait-on ? entre la naissance des huîtres et la douzaine d'huîtres qui s'étale dans votre assiette, trois ou quatre années de culture et de soins patients des ostréiculteurs ont été nécessaires.

La France est un producteur d'huîtres important, très loin derrière l'Asie et les Etats-Unis, mais le premier producteur en Europe. 130 000 tonnes d'huîtres sont produites en France chaque année (90 % de creuses et 10 % de plates), la plus grande partie vendue et consommée en France, dont la majorité pendant les fêtes de fin d'année.

### Les Fines

Huîtres creuses de parcs d'élevage ostréicoles français. Elles ont droit à l'appellation "fines" si elles ont un indice de qualité compris entre 6,5 et 10,5. Mode de calcul : masse en grammes de la chair égouttée de 20 huîtres x 100 ; masse totale en grammes de ces 20 huîtres.

### Les Spéciales

Huîtres creuses de même provenance. Elles ont droit à l'appellation "spéciales" si elles ont un indice supérieur à 10,5.

### Les huîtres de claires

Huîtres creuses des centres d'élevage ostréicoles français, affinées "en claires", bassins creusés en sol argileux, naturellement imperméables et de faible profondeur. Le fond peut se recouvrir d'une algue verte qui pénètre dans les huîtres et leur donne une belle couleur et un goût spécial, un arôme particulier : celui du "terroir". Les claires sont séparées par des talus alimentés en eau de mer par un réseau de chenaux communiquant avec la mer.

Parmi les huîtres de claires, on distingue deux catégories :

#### - les Fines de claires :

Immergées en claires pendant au moins deux à trois semaines selon l'époque de l'année, avec une densité maximale de 1 à 3 kg au mètre carré. Leur indice de chair est compris entre 6,5 et 10,5.



#### - les Spéciales de claires :

Immergées pendant au moins deux à trois semaines avec une densité maximale de 1 à 3 kg au mètre carré. Elles ont un indice de chair supérieur à 10,5. Les Fines de claires et les Spéciales de claires doivent aussi répondre aux indices de qualité des Fines et des Spéciales.

Tous les colis ou bourriches d'huîtres doivent porter l'étiquette de salubrité sur laquelle sont portés la date de conditionnement ainsi que le nom du producteur.

L'étiquette doit également comporter la mention : **"ces coquillages doivent être vivants au moment de l'achat" ou une date limite de consommation.**

L'étiquette doit également mentionner l'origine nationale de l'huître et son mode de production, par exemple : "huîtres élevées en France". L'étiquette de salubrité garantit que les huîtres ont été élevées dans des zones non polluées.

Les huîtres ne doivent jamais être retournées afin qu'elles ne se vident pas et doivent être conservées au frais entre + 5 et + 15 degrés, à l'abri de la lumière.

Pour vérifier qu'une huître est fraîche, il faut la piquer avec la pointe du couteau ou y verser une goutte de citron : elle doit se rétracter un peu.

Si elle se rétracte beaucoup c'est qu'elle a perdu de son eau (et qu'elle est un peu "rassise").

Si elle ne se rétracte pas, c'est qu'elle est morte, il vaut mieux alors la jeter. N'achetez jamais une huître qui bâille.

L'huître doit contenir de l'eau de mer, et en sécréter à nouveau si on jette la première eau. Cette eau sécrétée en un deuxième temps est délicieuse à boire, beaucoup plus fine que la première.

Il vaut donc mieux vider l'eau de ses huîtres en les ouvrant, pour les laisser dégorger une nouvelle fois.

Les huîtres les plus grosses sont toujours les plus chères, mais les amateurs préfèrent les huîtres de taille moyenne.

Vous pouvez les conserver 4 à 5 jours à condition qu'elles soient posées bien à plat.

Ouvrez-les juste avant de les déguster. On peut consommer des huîtres toute l'année, la légende des mois en "R" a vécu : la rapidité et la fiabilité des transports permettent de manger des huîtres même en saison chaude ; Les mois d'été, période de leur reproduction, elles seront simplement plus grasses car pleines de laitance.



## Veiller à la sécurité des jouets

Bruxelles, le 29 novembre 2011.

Noël est une période de l'année très chargée pour le Père Noël. Il doit préparer son traîneau, nourrir ses rennes, vérifier qu'il n'a oublié aucun enfant sage sur sa liste... et s'assurer que les jouets achetés par ses lutins sont non seulement ludiques, mais aussi sûrs! Cette année, son travail sera plus facile que jamais: depuis juillet 2011, les jouets vendus dans l'UE doivent être conformes aux règles de sécurité les plus strictes du monde.

Sûr et ludique, c'est la combinaison parfaite, mais réunir ces deux qualités n'est pas si évident que cela! Ce qui fait qu'on peut jouer sans risque avec un jouet, c'est bien sûr le jouet lui-même, mais aussi la manière dont on l'utilise et l'âge de l'enfant.

À quoi devez-vous faire attention en tant que parent pour savoir si un jouet est sûr ou non pour votre enfant ?

Pour vous donner quelques conseils utiles, Antonio Tajani, vice-président de la Commission européenne, lance la **campagne européenne pour la sécurité des jouets** qui a pour objectif d'expliquer comment acheter les jouets les plus sûrs et comment les utiliser sans risque.

Pour de plus amples informations sur les nouvelles règles de l'UE destinées à renforcer la sécurité des jouets: [IP/11/908](http://IP/11/908)

### Quelques conseils à ne pas oublier lors de l'achat d'un jouet

**N'achetez jamais un jouet n'ayant pas le marquage CE**

Le marquage CE est un engagement du fabricant certifiant que le jouet respecte l'ensemble des règles de sécurité applicables dans l'UE, qui sont parmi les plus strictes au monde.

**N'achetez pas de jouets comportant de petits éléments détachables aux enfants de moins de 3 ans.**

L'étouffement est un risque qui concerne particulièrement les enfants de moins de 3 ans, car ils ont tendance à tout mettre à leur bouche. Les jouets portant ce symbole ne conviennent pas aux enfants de moins de 3 ans.



**Lisez l'ensemble des avertissements et des consignes d'utilisation.**

Consultez les recommandations relatives à l'âge et à la sécurité et prenez les au sérieux! Assurez vous que le jouet est adapté à l'âge de l'enfant – tenez compte de son caractère, de ses habitudes et de son comportement lorsque vous achetez un nouveau jouet.

### Surveillez les enfants quand ils jouent

Assurez vous que l'enfant utilise les jouets comme il convient et que les jouets sont adaptés à son âge et à ses capacités. Surveiller les enfants lorsqu'ils jouent, c'est allier sécurité et plaisir de les voir s'amuser.

**Achetez toujours vos jouets dans des magasins et des boutiques en ligne dignes de confiance**

Ces magasins accordent de l'attention aux jouets qu'ils vendent et ils acceptent en général les retours. Contrôlez avec soin les jouets achetés d'occasion et les jouets offerts aux enfants. Des jouets plus anciens peuvent ne pas répondre aux normes de sécurité actuelles.



**Signalez tout problème de sécurité au fabricant du jouet ou au commerçant chez qui vous l'avez acheté**

## > L'OR.GE.CO présente au Forum Européen des Utilisateurs des Services Postaux

Le 12 décembre 2011, le Forum Européen des Utilisateurs des Services Postaux a réuni autour du Commissaire Barnier des représentants des utilisateurs des services postaux, expéditeurs ou utilisateurs, des régulateurs et des opérateurs de service postal.

L'objectif de ce groupe de travail était de faire le point sur les inconvénients ou avantages de la libéralisation postale.

Madame Elyane Zarine a ainsi pu s'exprimer au nom de l'Organisation Générale des Consommateurs.

Elle a pu faire état des réclamations / plaintes reçues par l'association de la part des consommateurs français.

Ces plaintes se regroupent autour de 3 thèmes principaux :

- la distribution du courrier et notamment les délais,
- la lettre recommandée et l'accusé réception : le dépôt systématique d'un avis de passage et les retours parfois chaotiques de l'accusé réception,
- la remise des colis et des colis qui se fait parfois au voisin sans que celui-ci ne soit expressément mandaté.

Elyane Zarine a toutefois noté les avancés et améliorations du groupe La Poste concernant l'enseigne : meilleur accueil, meilleure organisation des bureaux de poste et nouveaux services mis à disposition (téléphonie mobile)

Enfin, Elyane Zarine a rappelé que l'exigence du consommateur français envers les services du groupe La Poste est essentiellement liée à son attachement envers cette institution.

Des différentes auditions, il est toutefois apparu que le service postal français est plutôt efficace comparé aux autres pays européens où il peut arriver que la distribution du courrier ne se fasse que 2 fois par semaine...

## Après la joie, la déception ?

Après le déballage des cadeaux, il arrive de voir une pointe de tristesse sur les visages...



### Peut-on échanger son produit si celui-ci ne plaît pas ?

En période normale mais qui plus est en période de fêtes, les vendeurs accordent souvent

la possibilité de ramener un produit, si celui-ci n'a pas été porté ou utilisé et s'il est toujours dans son emballage d'origine, pour l'échanger ou se le faire rembourser en espèces ou sous la forme d'un avoir.

Il ne s'agit pas d'un droit du consommateur mais d'un geste commercial du vendeur qui peut déterminer librement les conditions de mise en œuvre de cette facilité, à condition évidemment de bien informer l'acheteur.

Le consommateur doit donc faire attention aux différents affichages que l'on peut trouver en boutique ou cabines d'essayage ou sur les mentions inscrites sur le ticket de caisse.

Bien entendu, le consommateur devra être en mesure de faire la preuve de son achat, il est donc impératif de donner le ticket de caisse avec le cadeau...

Si le produit ne marche pas c'est une autre histoire.

La loi accorde deux garanties légales applicables que le produit soit acheté en boutique ou sur internet.



**ORGANISATION  
GENERALE DES  
CONSOmmATEURS**

### La garantie légale de conformité

La garantie légale de conformité est prévue par les articles L 211-4 et suivants du code de la consommation. Elle s'applique aux produits neufs ou d'occasion.

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance et des défauts résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

#### Avantage

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance. C'est au vendeur d'apporter la preuve contraire.

La mise en jeu de la garantie légale de conformité s'exerce sans frais pour le consommateur.



#### Attention

L'acheteur ne peut pas invoquer un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer.

#### Inconvénient

L'acheteur doit d'abord choisir entre la réparation ou l'échange. Si cela est impossible, l'acheteur peut rendre le bien et se faire rembourser ou garder le bien et obtenir une partie du prix.

### La garantie légale des vices cachés

Contrairement à la garantie légale de conformité applicables uniquement aux relations entre un consommateur et un professionnel, la garantie légale des vices cachés s'applique également à la vente entre particuliers.

La garantie légale des vices cachés est prévue par les articles 1641 et suivants du code civil.

Ainsi, le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Ce sera à l'acheteur d'apporter la preuve de l'existence du vice, que celui-ci était caché et antérieur à la vente.

L'action en garantie des vices cachés doit être intentée dans les deux ans de la découverte du vice.

L'acheteur a le choix entre soit demander la résolution de la vente, rendre le bien et en demander le remboursement (action réhibitoire) soit garder le bien et obtenir une diminution du prix (action estimatoire)

Des dommages et intérêts peuvent être demandés si le vendeur était de mauvaise foi.



#### Attention

Les vendeurs professionnels sont présumés de mauvaise foi.

Parallèlement aux garanties légales, il est possible que le vendeur ait proposé de souscrire à une garantie lors de l'achat du bien.

Il s'agit alors d'une garantie dite commerciale dont le vendeur est libre de déterminer la durée et le contenu.

Parfois, le vendeur ne proposera aucune garantie et s'en remettra à la garantie du fabricant ou du constructeur. Cette garantie constructeur reste toutefois facultative.

L'existence d'une garantie commerciale ou d'une garantie constructeur ne font absolument pas obstacle à la mise en œuvre des garanties légales.

Directrice de la publication : Elyane Zarine  
Rédacteur en chef : Pierre Marx  
Textes : DGCCRF - Ludivine Volpatto