



**CONSUMMATION**  
Faciliter le quotidien  
des familles

**REPRÉSENTER  
LES CONSOMMATEURS**

**A**ssociation de défense des consommateurs agréée au plan national depuis 1975, Familles Rurales informe, conseille et mène des actions de prévention dans le domaine de la consommation. Le Mouvement défend également, à tous les échelons, les intérêts collectifs et individuels des consommateurs.

## LES PERMANENCES « CONSO » POUR INFORMER ET ACCOMPAGNER

Quelle est la valeur du dernier indice IRL (Indice de Revalorisation des Loyers) ? Comment s'applique le délai de rétractation ? Comment prévenir le surendettement... ? Nos 150 permanences réparties dans 48 départements sont des points d'accueil ouverts au public. Chacun peut y venir chercher une information ou demander un accompagnement spécifique dans le cadre d'un litige, qu'il l'oppose à une entreprise, une organisation, un particulier... Les personnes sont alors assistées dans la résolution de leur différend. Des rendez-vous réguliers sont définis et le dossier est suivi par nos bénévoles formés.

Des journées thématiques d'information et de prévention des litiges sont également organisées sur des thèmes aussi variés que la sécurité routière, les communications électroniques, l'énergie, l'alimentation, les ventes dans les foires, le démarchage à domicile...

Soucieux d'un accès à l'information au plus grand nombre, y compris aux familles les plus isolées, Familles Rurales met en place des permanences consommation itinérantes.

## TROIS OBSERVATOIRES DE PRIX POUR PRÉSERVER LE POUVOIR D'ACHAT

Pour aider les consommateurs à éclairer leurs choix et préserver leur pouvoir d'achat, Familles Rurales a créé 3 observatoires des prix, dont les médias nationaux se font régulièrement le relais.

Depuis 2005, l'**observatoire des prix de consommation courante** informe sur l'évolution des prix de produits courants achetés dans des commerces de proximité, des supermarchés, des hypermarchés et des magasins de hard-discount. Cet observatoire fonctionne grâce à l'engagement de plus de 70 bénévoles qui, tous les deux mois, dans une quarantaine de départements, effectuent des relevés de prix. Au-delà de l'évolution globale des prix, cet observatoire met en évidence les disparités entre magasins, marques et départements. Il permet également de découvrir l'existence de certains pièges dans l'étiquetage des produits ou dans les promotions réalisées par les enseignes.

En 2007, s'ajoute notre analyse de l'évolution des prix des fruits et légumes dans le cadre d'un observatoire dédié.

Enfin, l'observatoire des prix des médicaments en vente libre compare les prix pratiqués dans les officines, sur des sites internet autorisés à vendre des médicaments, et dans les grandes et moyennes surfaces. Il vérifie également les conditions de délivrance des médicaments (information du consommateur, conseil de prévention, etc.)

## LA PRÉVENTION D'ABORD

Face à une offre de consommation toujours plus vaste, de nombreuses familles rencontrent des difficultés financières importantes. C'est pourquoi nous avons créé le jeu Budgetissimo, un support intéressant pour les parents qui veulent éduquer leurs enfants à la gestion d'un budget.

Et comme la prévention concerne les plus petits, des animations sont organisées dans les écoles et les accueils de loisirs pour une consommation plus responsable, parallèlement à des initiatives menées par nos associations locales (troc, jardins partagés, systèmes d'échanges locaux, location de matériel et économie circulaire...)

## Défendre, proposer, alerter

Outre son action individuelle auprès des familles en cas de litige, Familles Rurales représente et défend les intérêts collectifs des familles. Deux piliers fondent cette action :

### Participation aux groupes de travail et instances consultatives

Du niveau local au niveau national, Familles Rurales défend les intérêts matériels et moraux des consommateurs. Nous siégeons ainsi dans de nombreuses instances de la consommation. Le Mouvement est notamment représenté au Conseil National de la Consommation, au Comité consultatif des Secteurs financiers, dans les commissions de surendettement...

### Actions auprès des pouvoirs publics

Familles Rurales est régulièrement consulté par les pouvoirs publics. Le Mouvement prend position publiquement pour revendiquer une meilleure prise en compte des intérêts des consommateurs. Parmi d'autres mesures, nous avons obtenu le droit à l'oubli numérique pour les mineurs ou encore l'obligation pour les professionnels d'informer leurs clients de leur possibilité de résiliation à l'approche de la date anniversaire de leur contrat à tacite reconduction.

## SÉCURITÉ ALIMENTAIRE ET TRAÇABILITÉ

Plusieurs événements (fraude à la viande de cheval, réintroduction des farines animales...) ont conduit Familles Rurales à réaffirmer la nécessité d'informer le consommateur par le biais d'un étiquetage exhaustif et lisible, faisant état de l'origine des produits transformés et de tous les composants dont l'expérimentation a été obtenue jusque fin 2018. Le Mouvement a notamment participé à la mise en place de l'information des consommateurs concernant la présence ou non d'OGM dans l'alimentation des animaux destinés à la consommation ou encore la présence d'allergène dans les produits non préemballés.



## EXEMPLE D'UN LITIGE RÉSOLU

Dans une foire, un couple de retraités s'est laissé séduire par les propos d'un cuisiniste et a souscrit un crédit directement sur le stand. De retour à son domicile, le couple pense avoir fait une erreur. Après avoir été informé du fait qu'aucun délai de rétractation n'était possible car le crédit avait été souscrit dans une foire, le couple décide de consulter l'une de nos permanences conso. Or, s'agissant d'un crédit affecté destiné à financer un bien particulier, les personnes disposent bien de 14 jours pour annuler le crédit, même quand celui-ci a été contracté dans une foire. Le couple a ainsi pu revenir sur son engagement.