

Le guide de la défense du consommateur



**Comprendre
Choisir**

Réponses d'experts

Le guide de la défense du consommateur



Comprendre
Choisir



**Comprendre
Choisir**

Réponses d'experts

Ma maison

Mon argent

Ma famille

Ma santé

Mes droits

Ma carrière

Mon véhicule

Mon entreprise



Plus de 5 000 documents à télécharger gratuitement

eBooks PDF, modèles de lettres, modèles de contrats, études,
rapports, fiches pratiques...

www.comprendrechoisir.com

Dans la même collection



Le guide du crédit conso



Le guide de la banque



Le guide du rachat
de crédit



Le guide de l'achat
immobilier



Le guide du surendettement



Le guide de la mutuelle

Auteurs : MM. De Royer et Mérinis

© Fine Media, 2014

ISBN : 978-2-36212-186-9

ComprendreChoisir.com est une marque de Fine Media, filiale de Pages Jaunes Groupe.
108 rue des Dames, 75017 Paris

Vous pouvez partager ce fichier avec vos proches uniquement dans le cadre du droit à la copie privée. Vous n'avez le droit ni de le diffuser en nombre ou sur Internet, ni d'en faire des utilisations commerciales, ni de le modifier, ni d'en utiliser des extraits. Mais vous pouvez communiquer l'adresse officielle pour le télécharger :

<http://defense-du-consommateur.comprendrechoisir.com/ebibliotheque/liste>

Pour toute question, contactez Fine Media à l'adresse : contact@finemedia.fr



Table des matières

La défense du consommateur en un coup d'œil	6
Le droit de la consommation	7
Les protections spécifiques du consommateur	9
Les pratiques interdites et les escroqueries	10
I. Le droit de la consommation	14
L'information du consommateur	15
Le contrat de vente	21
Les techniques de vente	30
💬 Pour aller plus loin	34
Astuces	34
Questions / réponses de pro	36
II. Les protections spécifiques du consommateur	41
Les assurances	42
Les véhicules	46
Les banques	48
L'immobilier	50
La téléphonie et Internet	53
Les voyages	55
💬 Pour aller plus loin	58
Astuces	58
Questions / réponses de pro	60
III. Les pratiques interdites, les arnaques et les escroqueries	66
Les pratiques interdites	67
Les escroqueries sur Internet	77
Les escroqueries par téléphone	79
Les escroqueries à la carte bancaire	80
Les arnaques au dépannage	82
Les recours du consommateur	84
À qui faire appel ?	88
💬 Pour aller plus loin	91
Astuces	91
Questions / réponses de pro	93
Index des questions et des astuces	97
Les professionnels et experts cités dans cet ouvrage	98
Trouver un avocat près de chez vous	100

La défense du consommateur en un coup d'œil

Le droit de la consommation protège le consommateur dans ses rapports avec le professionnel qui lui vend un produit ou un service. Les obligations qui pèsent sur ces derniers sont ainsi autant de droits accordés au consommateur : droit à l'information, protection particulière dans certains types de contrats de vente, mais aussi organismes de défense. La lutte contre les pratiques commerciales trompeuses et interdites est également un aspect du droit à la consommation.

L'étiquetage du prix des produits et des services est l'un des premiers devoirs des professionnels. Il est régi par des règles qui dépendent de la catégorie des produits et des prestations de services. D'autre part, l'accord entre consommateur et

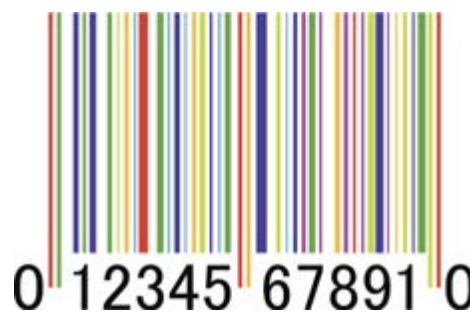


professionnel passe nécessairement par la signature d'un contrat, et ce, aussi bien pour l'achat/la vente d'un bien que d'un service. En cas de désaccord, c'est ce dernier qui permettra au consommateur de faire valoir ses droits.

Par ailleurs, selon le type de produit acheté par le consommateur, celui-ci bénéficiera d'une protection différente. Assurance, automobile, immobilier, Internet, voyages : aucun secteur n'est épargné et les pièges à déjouer par le consommateur sont nombreux.

Le droit de la consommation

Le droit à l'information est le premier droit du consommateur. Il doit connaître, au moment de l'achat, les caractéristiques principales du produit ou du service, et ce, afin de consentir à l'achat en toute connaissance de cause. Cela passe notamment par l'étiquetage des produits.



Les soldes et les promotions sont aussi réglementées. La vente en soldes repose ainsi sur quatre critères : périodicité, déstockage de marchandises, réduction des prix, publicité des soldes. Les promotions, elles, sont aussi à durée déterminée, mais sont à l'initiative des commerçants.

D'autre part, la signature d'un contrat de vente oblige le vendeur à délivrer le produit ou le service, en contrepartie du paiement du consommateur.

On recense plusieurs causes d'annulation d'un contrat de vente. Il convient cependant d'être vigilant, car de nombreux contrats de vente de prestations de service contiennent une clause de tacite reconduction.

Avant et après la signature d'un contrat de vente, différents délais – de réflexion, de rétractation, de retour – ont été mis en place afin de protéger le consommateur. Ainsi, un délai de réflexion de sept à quatorze jours protège le consommateur. Ce dernier n'a généralement rien à faire s'il souhaite confirmer son choix. Le délai de rétractation quant à lui permet de revenir sur son achat. La rétractation implique une démarche active du consommateur.

La durée minimale inscrite au contrat est de sept jours. Le délai de retour est une disposition encadrée par la loi, qui concerne les ventes à distance et à domicile de biens de consommation. Il est également de sept jours francs.

En parallèle, un service après-vente ou SAV est généralement un contrat écrit, en plus du contrat de vente. C'est donc un service supplémentaire payant.

Toutefois, le SAV des appareils électroménagers et électroniques est réglementé. Sinon, le rappel de produit est une mesure de santé et de sécurité.



Quand un produit ou un service présente un danger pour les consommateurs, une procédure de rappel est ainsi mise en place par les autorités. Il existe deux sources d'information pour le rappel des produits : les médias et des sites Internet dédiés, officiels ou non.

Par ailleurs, le consommateur peut facilement subir un abus via la vente à distance, par téléphone ou à domicile. La vente à distance correspond à la fourniture d'un bien ou d'un service à un consommateur, sans que celui-ci ne soit physiquement présent. C'est une technique de vente réglementée qui permet au consommateur de se rétracter.

La vente par téléphone, elle, est un démarchage encadré par la loi. La première obligation du vendeur est d'indiquer clairement au début de la conversation l'objet de l'appel. Le consommateur dispose ensuite d'un délai de sept jours francs pour se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception.

Enfin, la vente à domicile a lieu hors d'un lieu de commerce. En cas de décision d'achat de la personne démarchée, le vendeur doit lui remettre un contrat. Le démarchage à domicile permet de se rétracter.

Les protections spécifiques du consommateur

Le consommateur bénéficie de protections spécifiques selon le domaine concerné par l'achat d'un bien ou service : habitation, banque, bien immobilier, Internet, voyage.



Lorsqu'il souscrit une assurance, le consommateur doit être vigilant sur les garanties ou frais qui ne sont pas forcément pris en compte, notamment dans les contrats d'assurance habitation ou automobile. Il est à noter que le consommateur qui emprunte a la liberté

de choisir son assureur. Dans le secteur de l'automobile, aussi, on recense quelques abus, notamment concernant la réparation et la location, qui peuvent faire l'objet de coûts élevés. Pour éviter de payer trop cher, il est à noter que l'entretien et la révision d'un véhicule reviennent moins cher chez un garagiste indépendant ou dans un centre auto, que chez le concessionnaire de l'enseigne.

D'autre part, il n'est pas rare que les banques fassent payer très cher certains services : le plus souvent, les services les plus élémentaires sont facturés sous forme de « packages ». La loi oblige pourtant les banques à proposer leurs services à l'unité : vous êtes en droit de le demander. En outre, les banques facturent de façon disproportionnée les incidents de compte. Tout consommateur a par ailleurs droit à l'ouverture d'un compte bancaire, même s'il est sous le coup d'une interdiction d'émettre des chèques.

Le secteur de l'immobilier est lui aussi propice aux abus à l'égard du consommateur. Il existe en effet de nombreux litiges avec des agences immobilières portant sur l'état des lieux, le dossier de location, les honoraires, le montant

des loyers. Pour une meilleure protection des consommateurs, un nouvel encadrement du montant des loyers est applicable depuis le 1^{er} août 2012. Enfin, il convient d'être vigilant sur les offres d'immobilier à temps partagé et d'investissement locatif.

Les fournisseurs d'accès à Internet sont quant à eux les champions en matière de contrat comportant des clauses abusives. En outre, les sociétés de services de communications électroniques proposent de plus en plus des offres multi-services. Mais il est possible de contourner ces difficultés.



Enfin, les agences de voyages ont de nombreuses obligations visant à mieux protéger les droits des consommateurs : le contrat doit comporter 27 mentions obligatoires, dont le mode d'hébergement, le niveau de confort, la compagnie aérienne. Un délai de rétractation de sept jours court également après la signature du contrat ; et l'agence de voyages est responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des prestations vendues.

Côté transports, des dispositions ont été prises pour les voyages en avion et en train : un nouveau dispositif d'indemnisation a notamment été mis en place par la SNCF.

Les pratiques interdites et les escroqueries

En matière commerciale, il existe des pratiques interdites : publicité ou pratique commerciale trompeuse, clause abusive, tromperie sur la marchandise, malfaçon, abus de faiblesse, vente forcée, refus de vente. Se développent également depuis plusieurs années les arnaques liées aux moyens de télécommunication : téléphone et Internet. Et on recense aussi de nouvelles méthodes d'escroqueries à la carte bancaire. Toutes sont bien sûr punies par la loi, mais quelles sont-elles et comment les identifier ?



La pratique commerciale trompeuse crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial. Elle repose sur des allégations, indications, présentations fausses, ou de nature à induire en erreur.

La publicité trompeuse est un délit passible de deux ans de prison et/ou d'une amende de

37 500 €. La clause abusive, elle, est un paragraphe contenu dans un contrat de consommation. Elle est considérée comme un abus dans le contrat.

Cette clause crée un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des signataires, au détriment du consommateur.

En parallèle, la tromperie sur la marchandise est un délit. Deux éléments permettent de le démontrer : l'existence d'un mensonge et une intention frauduleuse. La malfaçon, défaut apparent ou non, concerne en premier lieu le secteur de la construction et de la rénovation. Elle est de la responsabilité du professionnel qui doit être couvert par une assurance décennale.

Délit intentionnel, l'abus de faiblesse suppose une intention délictuelle, c'est-à-dire la conscience de la faiblesse ou de l'ignorance de la victime, et la volonté d'exploiter cette situation. Il est lourdement puni par la loi.

De même, la vente forcée, c'est-à-dire sans consentement, est le fait d'adresser à une personne, qui n'en a pas fait la demande, un objet accompagné d'un courrier indiquant qu'elle doit procéder au paiement ou retourner l'objet.

En cas d'envoi forcé, le consommateur n'a pas à répondre. Il peut cependant conserver chez lui le courrier et l'objet à disposition de l'expéditeur.

Enfin, le refus de vente est illégal, sauf en cas de motif légitime. Cela peut notamment concerner le refus de servir un repas à un handicapé physique, de louer une chambre d'hôtel pour deux personnes à une personne seule, de

vendre le dernier exemplaire d'un article exposé en vitrine au motif qu'il faudra refaire l'étalage. En revanche, il existe des motifs légitimes, comme l'indisponibilité du produit ou une demande anormale de la part du client.

Il n'est malheureusement pas rare d'être victime d'une arnaque ou d'une escroquerie. Sur Internet, il en existe deux principaux types : par e-mail ou sur un site de vente.

Le phishing correspond à l'envoi d'un e-mail vous demandant de communiquer d'urgence des données personnelles ; le scam, quant à lui, est l'envoi d'un e-mail d'un inconnu vous proposant une transaction financière.



Il existe toutefois des moyens d'éviter ce type d'arnaque et de repérer les sites de vente douteux. Les arnaques par téléphone sont également des escroqueries notoires : le call back, ou ping call, consiste à vous faire rappeler un numéro surtaxé ; le même principe existe également avec les SMS.

On observe aussi des escroqueries visant à obtenir des éléments confidentiels ou encore, des pratiques commerciales agressives. Parmi les escroqueries les plus connues, on compte celles à la carte bancaire.

Les escrocs emploient différents procédés pour soustraire votre carte ou l'utiliser sans avoir à la voler : subtilisation au distributeur automatique, vol des informations confidentielles, contrefaçon de la carte elle-même.

Autre escroquerie : les arnaques au dépannage d'urgence, qui sont légion. Certains dépanneurs profitent de votre désarroi pour pratiquer des tarifs sans commune mesure avec le service rendu. Le consommateur dispose normalement d'un délai de réflexion de sept jours, après réalisation du devis. On peut cependant éviter l'arnaque du dépannage grâce aux offres de la plupart des assurances qui ont mis en place un service d'assistance, moyennant une cotisation annuelle.



Pour se défendre en cas d'arnaque, le consommateur peut faire un recours ou porter plainte pour escroquerie. Il existe alors deux types de recours au civil et au pénal. Au civil, le consommateur saisit le tribunal selon le montant du litige (juge de proximité, tribunal d'instance et de grande instance). Il a alors trois procédures à sa disposition : demande en injonction de payer ou de faire, demande de convocation et assignation. Toutefois, pour que la plainte soit recevable, les faits invoqués

doivent être susceptibles de constituer une infraction visée par le Code pénal et passible d'une peine de prison et/ou amende. La plainte doit aussi être effectuée auprès du commissariat ou de la gendarmerie ; elle est ensuite transmise au Procureur de la République qui décidera de la suite à donner.

Enfin, pour faire valoir ses droits, le consommateur peut faire appel à une association de consommateurs et/ou à un avocat spécialisé. Les associations peuvent alors agir en justice à trois niveaux : la défense de l'intérêt collectif des consommateurs, la défense des intérêts individuels, les consultations juridiques. Elles participent aussi à des instances publiques de consommation. Les avocats spécialisés en droit de la consommation interviennent quant à eux aux côtés des consommateurs et des associations, lorsque celles-ci agissent en justice, notamment en cas de plainte pour escroquerie ou d'abus de faiblesse.

I.

Le droit de la consommation

Le droit de la consommation règle les relations entre le particulier consommateur et le professionnel pour l'achat de biens et de services.

Il protège le consommateur dans ses rapports avec le professionnel – commerçant, artisan ou entreprise –, et garantit la sécurité des produits et des services.



Il lutte également contre les pratiques commerciales trompeuses ou interdites, définit des règles de publicité, d'affichage et d'étiquetage, et met en œuvre des règles strictes en matière de démarchage et de crédit à la consommation. Enfin, il assure le bon respect du principe de concurrence.

I. Le droit de la consommation

Que ce soit pour un bien ou une prestation de service, l'accord entre le consommateur et le professionnel passe par la signature d'un contrat.

En cas de contestation, c'est sur la base de ce dernier que le consommateur peut faire valoir son droit. Néanmoins, c'est au professionnel de prouver qu'il a rempli ses obligations.

Le consommateur bénéficie de différents droits, mais aussi d'une protection particulière quand on estime qu'il est dans une situation vulnérable. Ce peut être le cas avec certaines techniques de vente.

Selon la gravité du manquement du professionnel, la législation sur la consommation prévoit des sanctions : civiles (versement de dommages et intérêts, annulation du contrat) ou pénales (amende, emprisonnement, publication du jugement).

L'information du consommateur



Le droit à l'information est le premier droit du consommateur.

Celui-ci doit obtenir du professionnel les caractéristiques essentielles du bien ou du service avant la signature du contrat de vente.

Ce droit permet au consommateur de consentir à l'acte d'achat en toute connaissance de cause, et offre au

professionnel une garantie juridique s'il respecte ses obligations. Il vise ainsi à protéger le consommateur pour un achat éclairé. Cette information concerne l'affichage des prix, l'étiquetage des produits, la réglementation des soldes et des promotions.

Une obligation

L'article L. 111-1 du Code de la consommation définit clairement l'obligation d'information : « Tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service. En cas de litige, il appartient au vendeur de prouver qu'il a exécuté cette obligation. »

Le professionnel est libre de mettre cette information sur le support de son choix : affiche, catalogue, site Internet, etc. Cette dernière comprend au minimum le prix, un descriptif technique, le mode d'emploi ou les conditions d'utilisation, les conditions d'entretien et de vente. Pour les biens meubles (c'est-à-dire des biens transportables), les professionnels sont également tenus d'indiquer au consommateur la durée prévisible de disponibilité des pièces indispensables à leur utilisation.

Pour certains biens et services, il existe en outre des règles particulières d'information du consommateur. Ainsi, s'agissant des denrées alimentaires, il convient de se reporter aux obligations d'hygiène et de santé publique ; pour un crédit immobilier, ce sont les règles des « achats importants » qui s'appliquent ; lors de l'ins-



cription à une agence matrimoniale ou d'un démarchage à domicile, le cas de « situation de vulnérabilité » est prévu ; enfin, pour les informations complémentaires sur le coût d'un crédit, il est nécessaire de se tourner vers les lois régissant le crédit à la consommation.

Par ailleurs, dans certaines situations, le professionnel doit, en complément, remettre au consommateur des documents d'information, avant la signature du contrat. Ainsi, pour les assurances et mutuelles, il doit fournir les prix et les

I. Le droit de la consommation

garanties proposées ; pour les établissements de crédit, les conditions d'utilisation du compte bancaire, les prix des différents services et les engagements de l'établissement ; pour les vendeurs automobiles, les caractéristiques techniques du véhicule, le prix et la date de disponibilité ; pour les agences de voyages, le contenu des prestations proposées, le mode de transport (nom de la compagnie aérienne) et d'hébergement ; pour les pompes funèbres, une documentation générale et un devis.

Affichage des prix



Le prix des produits et des services est libre, mais il existe quelques restrictions. Il est annoncé par une étiquette ou un écriteau placé à proximité directe du produit, de manière à ce qu'aucune incertitude ne subsiste pour le consommateur.

Pour les produits exposés à la vue du public, l'affichage doit permettre de connaître le tarif sans entrer dans le lieu de vente. Enfin, les prix sont exprimés en euros (€) et toutes taxes comprises (TTC).

En matière d'affichage des prix, il existe des règles particulières pour certaines catégories de produits.

Pour les denrées alimentaires préemballées et certains produits d'hygiène et d'entretien, l'affichage du prix à l'unité de mesure (litre ou kilo) est obligatoire, à côté du prix unitaire.

Si les produits sont vendus par lot, l'affichage doit comporter, outre le prix de vente, la composition du lot et le prix de chaque produit, sauf s'ils sont identiques. Concernant le carburant, les prix doivent également être visibles

I. Le droit de la consommation

depuis la voie publique. Le prix du livre, lui, est unique, fixé par l'éditeur et imprimé au dos de chaque ouvrage ; toutefois, une remise de 5 % est autorisée. Enfin, s'agissant des produits vendus au rabais, l'étiquette doit mentionner à la fois le prix réduit annoncé et le tarif de référence. Les frais de livraison ou d'envoi doivent aussi être clairement affichés, s'ils ne sont pas inclus dans le prix de vente.

S'agissant de l'affichage des prix des prestations de services, il se fait sur le lieu de réalisation de la prestation. Par exemple, l'affichage des tarifs d'un salon de coiffure doit être visible de l'extérieur. Lorsque la prestation comporte un service (essentiellement, la restauration et les boissons), l'affichage inclut obligatoirement ce service ; en outre, on retrouve la mention « service compris » sur le ticket.

Enfin, certains services disposent d'un régime spécial. Il s'agit des prestations de pompes funèbres, de déménagements, de locations saisonnières en meublés, de transports sanitaires, de voyages et séjours. Toutes les prestations payantes sont alors nécessairement mentionnées dans le contrat (ex. : devis payant ou livraison).

Étiquetage des produits

Il n'existe pas de réglementation générale, mais des codifications spécifiques selon les types de produits. On retrouve ainsi le mode d'emploi et les conditions d'utilisation sur les produits susceptibles de porter atteinte à la sécurité ou à la santé des consommateurs, leur étiquetage faisant l'objet d'une réglementation particulière. Le code-barres, lui, est un système international de codification des produits de consommation courante permettant une reconnaissance



I. Le droit de la consommation

automatique des produits. Enfin, le marquage CE (Communauté européenne) signifie que la fabrication de ces produits respecte les normes de sécurité et des règles techniques européennes.

L'étiquetage des produits alimentaires est en outre très surveillé, et ce, afin d'assurer la sécurité des consommateurs. Les informations détaillées dans le tableau ci-après sont obligatoires.

Informations obligatoires	Détails
Nature	Type de produit alimentaire et indication de l'état physique de la denrée (ex. : en poudre, fumé, en morceaux)
Identité	Intitulé du produit (ex. : lait demi-écrémé)
Valeur énergétique moyenne	Valeur énergétique exprimée en kilo/calories (kcal) + quantité de protéines, glucides et lipides, fibres et calcium, indiquée en gramme ou milligramme
Composition	Liste des ingrédients et quantités pour chacun d'entre eux ; en dessous de 5 g ou ml, indication de la quantité non obligatoire, sauf pour les épices et les plantes aromatiques + indication des allergènes, selon une liste établie par le Code de la consommation
Quantité	Marchandises préemballées exprimées en chiffres en utilisant comme unité de mesure le kilogramme, le gramme, le litre, le centilitre, le millilitre + inscription de la mention en caractères indélébiles, facilement lisibles et visibles
Durabilité	Date limite de consommation pour les denrées microbiologiquement très périssables (ex. : produits laitiers) ou date limite d'utilisation optimale « À consommer de préférence avant... »
Mode d'emploi	Mode d'emploi en français (ex. : mode de cuisson des pâtes)
Lot et mode de fabrication ou d'obtention	Information indiquée dans un ovale, servant à identifier la marchandise, notamment en cas de produit non conforme (ex. : lait UHT – Ultra-Haute Température – ou pasteurisé)
Identification du préemballeur	EMB + 4 chiffres suivis d'une lettre et du nom de l'entreprise

I. Le droit de la consommation



En parallèle, on recense trois modes de valorisation des produits alimentaires : l'origine, les mentions valorisantes et la certification des produits. La mention d'origine d'un produit n'est pas une obligation, elle est souvent indiquée pour souligner sa qualité. Sont autorisées les mentions valorisantes suivantes : « montagne », « fermier » (ou « produits de la

ferme »), « vins de pays », « produits pays » (pour les DOM). Des signes officiels garantissent également la qualité et l'origine des produits alimentaires : label rouge (qualité supérieure), Appellation d'Origine Contrôlée (AOC), Indication Géographique Protégée (IGP), spécialité traditionnelle garantie (attestation d'origine ou tradition), agriculture biologique (qualité environnementale), certification de conformité (respect d'un cahier des charges).

En outre, les mentions d'allégations nutritionnelles et de santé sont très encadrées. Ainsi, les propriétés de prévention, traitement ou guérison d'une maladie humaine sont interdites dans l'étiquetage des denrées alimentaires.

Soldes et promotions

La vente en soldes est réglementée par le Code de commerce. Elle doit répondre à quatre critères : la périodicité, le déstockage des marchandises, l'affichage des réductions et le marquage publicitaire.

Pour les soldes fixes, les saisons concernées sont l'hiver et l'été. L'hiver, les soldes commencent le deuxième mercredi de janvier à 8 heures, ou le premier mercredi si le second intervient après le 12 janvier. L'été, la date de début des soldes correspond au dernier mercredi du mois de juin à 8 heures. Hiver comme été, les soldes durent cinq semaines. En



I. Le droit de la consommation

revanche, il n'existe pas de saison pour les soldes flottants : les dates sont librement choisies par le commerçant et soumises à déclaration. Leur achèvement doit toutefois avoir lieu un mois avant le début des soldes fixes. Leur durée est de deux semaines d'affilée ou deux fois une semaine.

Bon à savoir : *en fonction des spécificités locales, des dérogations sont prévues dans certaines régions pour les dates des soldes fixes.*



D'autre part, les soldes correspondent à la vente d'un stock de marchandises préexistant. Cela signifie que le commerçant ne peut se réapprovisionner pendant leur durée auprès de son fournisseur. De plus, les marchandises doivent avoir été payées depuis au moins un mois avant le début de la période de soldes. Pour les prestations de service, seuls les voyages et séjours à forfait peuvent être soldés. En outre, les soldes indiquent obligatoirement une réduction immédiate du prix. L'information du consommateur se fait par un double marquage : l'ancien prix de référence barré et le

nouveau prix réduit. Les publicités concernant les soldes doivent aussi mentionner la date de début de la période, et les marchandises qui sont soldées si elles ne portent pas sur tout le magasin. Les promotions, quant à elles, sont des techniques de stimulation des ventes à destination des consommateurs. On peut notamment citer les jeux-concours, les loteries, les réductions de prix, des animations réseau, etc. Elles sont à durée déterminée et à l'initiative des commerçants. Et à la différence des soldes, elles ont une réglementation plus floue.

Le contrat de vente

Le contrat de vente impose des obligations au vendeur et au consommateur.

Il comporte nécessairement des informations sur les délais de réflexion, rétractation et retour, le service après-vente, le rappel de produit.

Une obligation de présentation claire

La signature d'un contrat de vente oblige le vendeur à délivrer le produit ou le service au consommateur, et celui-ci à honorer le paiement. La présentation du contrat doit être claire et lisible : les clauses doivent être compréhensibles pour le consommateur et elles ne doivent pas engager ce dernier de manière disproportionnée.

Après la signature, le vendeur a l'obligation de remettre au consommateur un exemplaire du contrat de vente. En cas de contrat préédigé, il a le droit de demander un exemplaire avant de s'engager : en cas de refus, le vendeur est passible de sanctions.

En conclusion, ne signez jamais un contrat sans l'avoir lu dans son intégralité !

Possibilités de résiliation



Il existe plusieurs causes de résiliation d'un contrat de vente : retard de livraison, non-exécution de la prestation, non-remise de documents d'information, délai de rétractation.

Ainsi, si la valeur du bien excède 500 € et que la livraison est retardée de plus de sept jours, le contrat de vente peut être annulé. De même, si

la prestation n'est pas réalisée ou seulement partiellement, le consommateur peut demander l'annulation ou le remboursement. Pour la vente de certains produits ou prestations, le contrat de vente doit s'accompagner de documents d'information obligatoires : voyages, services funéraires, vente automobile, assurances et mutuelles, banques.

Enfin, dans un certain nombre de contrats, une clause de rétractation existe : le consommateur peut en user dans le délai imparti.

Clause de tacite reconduction

De nombreux contrats de vente de prestations de service contiennent une clause de tacite reconduction. Ces derniers sont signés pour une durée déterminée et renouvelables pour la même durée. On peut notamment citer les contrats de fourniture de gaz et d'électricité, les abonnements de télévision, téléphonie, Internet, les contrats d'entretien, etc.

Comme le consommateur n'a pas toujours en tête les dates anniversaires de tous ses contrats, les professionnels ont l'obligation de l'informer par écrit de la possibilité de ne pas les reconduire. Lorsque l'information n'est pas délivrée dans les délais légaux (entre un et trois mois), le consommateur peut résilier le contrat, et les sommes versées indûment doivent lui être remboursées.

Délai de réflexion

Le délai de réflexion est une mesure de protection pour le consommateur. Il est notamment prévu dans de nombreux contrats de consommation lors d'un engagement à caractère important (ex. : achat immobilier), quand il y a risque de pression exercée par le professionnel (ex. : crédit à la consommation) ou risque de déception sur la marchandise reçue (ex. : vente à distance).

La loi prévoit que la durée du délai soit au minimum de sept jours pour inclure un week-end, ce qui permet au consommateur d'avoir un moment propice à la réflexion.

Bon à savoir : *les contrats actuels ont tendance à faire passer la période de sept jours à quatorze jours.*



I. Le droit de la consommation

Le délai de réflexion prend effet à la date de remise du contrat au consommateur, et l'acceptation du contrat démarre classiquement après ce délai : en règle générale, le consommateur n'a rien à faire s'il souhaite confirmer son choix. En revanche, en cas de refus d'engagement, il doit suivre scrupuleusement les indications contenues dans le contrat : envoi de lettre recommandée, non-acceptation d'un prélèvement, non-confirmation d'un contrat, etc.

La durée du délai de réflexion varie en fonction du type de contrat : elle est généralement fixée par la loi et inscrite dans le document. Par exemple, pour le démarchage, financier ou non, l'utilisation de biens à temps partagé, le crédit à la consommation et les contrats à distance, le délai est de quatorze jours ; pour le crédit immobilier et le prêt viager hypothécaire, le délai est de dix jours ; et pour l'enseignement à distance, le délai est de sept jours.

Délai de rétractation



Pour protéger le consommateur face à un contrat dont il ne maîtrise pas toujours l'ensemble des conséquences, le législateur a prévu un délai de rétractation. Il lui permet de revenir sur son acceptation de l'offre et son engagement, car il est considéré dans une situation de

vulnérabilité. Le Code de la consommation prévoit différents moyens de se rétracter, selon les cas : un formulaire détachable à renvoyer, une interdiction de versements anticipés, un courrier recommandé avec accusé de réception, un renvoi de marchandises (le plus souvent, aux frais du consommateur).

Bon à savoir : *cette disposition législative est contenue dans les clauses du contrat.*

I. Le droit de la consommation

Ce délai de rétractation est aussi appelé « délai de repentir ».

Contrairement au délai de réflexion, la rétractation implique une démarche active du consommateur. Sa durée varie selon les contrats, mais elle ne peut pas être inférieure à sept jours : elle s'échelonne ainsi de sept à trente jours. Le délai part de la date de signature du contrat ou de la commande, et le professionnel doit rembourser le consommateur dans un délai de trente jours après la rétractation.

Le délai de rétractation s'applique pour les contrats indiqués dans le tableau ci-dessous.

Contrats	Délai de rétractation	Modalités de rétractation
Crédit à la consommation	14 jours	Renvoi du formulaire joint au contrat en courrier recommandé avec accusé de réception
Achat immobilier	7 jours à compter de la date de réception de l'acte	Courrier recommandé avec accusé de réception
Démarchage à domicile	7 jours	Renvoi du formulaire joint au contrat en courrier recommandé avec accusé de réception
Vente à distance	7 jours	Renvoi de la marchandise aux frais du consommateur
Assurance-vie	30 jours	Courrier recommandé avec accusé de réception
Agence matrimoniale	7 jours	Courrier recommandé avec accusé de réception
Contrat de jouissance d'un bien à temps partagé	14 jours	Renvoi du formulaire joint au contrat en courrier recommandé avec accusé de réception

Délai de retour

Le délai de retour correspond au délai de rétractation pour un achat à distance ou à domicile de biens de consommation. Il concerne le consommateur qui est insatisfait du produit acheté ou qui revient sur sa décision d'achat. Il est encadré par la loi et fixé à sept jours francs. Le consommateur dispose donc de sept jours pour renvoyer le produit acheté



à compter de la date de livraison (vente à distance), ou de la signature du contrat (vente à domicile). Le retour du produit est généralement à la charge du consommateur, ce qui peut représenter un coût important, surtout si l'expéditeur est à l'étranger.

Bon à savoir : *si un produit est défectueux, ce délai de sept jours ne s'applique pas. Néanmoins, il ne faut pas trop tarder à renvoyer le produit.*

Pour ce qui concerne les achats chez les commerçants, il n'existe pas de délai de retour, car la législation est différente. En effet, le consommateur n'est pas considéré comme vulnérable, sauf en cas de crédit à la consommation.

Cependant, il est toujours possible de rendre un produit chez le commerçant qui vous l'a vendu s'il présente un défaut. Dans ce cas, munissez-vous du ticket de caisse et retournez au plus vite dans le magasin pour demander son remboursement ou son remplacement.

Bon à savoir : *les vendeurs de produits informatiques ont une obligation de conseil et d'information. Si vous avez acheté un produit informatique qui ne correspond pas à vos besoins, vous pouvez le rapporter en magasin et obtenir un produit davantage en adéquation avec votre usage.*

Service après-vente (SAV)

Le service après-vente n'est pas une obligation : il s'agit d'une proposition de services faite au consommateur, liée à l'achat d'un produit.

S'il est parfois inclus dans le prix d'achat, ce service est le plus souvent payant en supplément. Il correspond à des prestations futures sur le produit acheté : entretien, réparation, assurance, amélioration, dépannage.

Le SAV est généralement un contrat écrit, en plus du contrat de vente ; il est souvent réalisé par le fabricant ou un réparateur.

C'est un service le plus souvent onéreux, mais dont le montant n'est que très rarement déterminé au moment de la vente.



Enfin, son coût dépend du professionnel qui réalise la prestation.

Le SAV des appareils électroménagers et électroniques est, en revanche, réglementé. Le vendeur a l'obligation de remettre au consommateur un document l'informant de ses droits en matière de garanties et de service après-vente.

Les appareils concernés sont les suivants : réfrigérateurs, réfrigérateurs-congélateurs et congélateurs, machines à laver le linge, sèche-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, cuisinières, fours à encastrer et tables de cuisson à encastrer, hottes aspirantes, téléviseurs, magnétoscopes, chaînes hi-fi, machines à repasser le linge.

Garanties



Lorsque le consommateur achète un produit, il bénéficie de trois types de garantie : la garantie légale de conformité, la garantie légale contre les vices cachés et la garantie contractuelle ou commerciale.

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat. Il doit répondre des défauts de conformité du produit, de l'emballage, des instructions de montage, de l'installation (quand elle lui incombe).

Le délai pour se prévaloir d'un défaut de conformité est de 6 mois, après la délivrance du produit (date d'achat ou d'installation). Le consommateur a alors le choix de faire procéder à l'échange ou à la réparation du produit gratuitement.

La garantie légale contre les vices cachés couvre l'achat de produits rendus impropres à l'usage, mais le défaut doit être antérieur à la vente. Cette garantie oblige le vendeur à un remboursement partiel ou total du produit.

La garantie contractuelle ou commerciale est une garantie supplémentaire. Elle est proposée par le fabricant ou le vendeur. Gratuite ou payante, sa durée est toujours déterminée par le contrat.

Important : la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ou loi Hamon, publiée au Journal officiel le 18 mars 2014, prévoit l'obligation, pour le professionnel, de mentionner les garanties légales, voire l'existence d'un SAV ou d'une garantie commerciale, dans les conditions générales des contrats. Cette mesure entre en vigueur à la publication de la loi. L'article L. 133-3 prévoit aussi l'allongement de la garantie légale de conformité de 6 mois à 2 ans. Cela signifie que les défauts de conformité signalés dans les 24 mois après l'achat seront présumés exister au moment de l'achat. Cette clause n'entrera toutefois en vigueur que deux ans après la publication de la loi.

Rappel de produit

Quand un produit ou un service présente un danger, une procédure de rappel est mise en place. Plusieurs administrations interviennent alors pour protéger la santé et la sécurité des consommateurs, selon le niveau d'urgence :



- ▶ Lors d'un contrôle habituel, l'administration concernée est la Commission de sécurité des consommateurs qui donne un avis sur les produits, suivi par le gouvernement qui adopte des décrets selon les types de produits.
- ▶ Lors d'un danger grave ou immédiat, c'est le ministre chargé de la consommation qui procède aux mesures d'urgence adoptées par arrêté.
- ▶ Lors d'une plus grande urgence, ce sont les préfets qui activent la procédure de rappel du produit. Quand un lot de produits présente ou est susceptible de présenter un danger pour la santé publique ou la sécurité des consommateurs, le préfet peut ordonner la suspension de la mise sur le marché, le retrait des produits, leur rappel et leur destruction. Les agents de la DGCCRF peuvent également saisir les produits ou les consigner en cas de soupçon.

Bon à savoir : *les produits alimentaires sont contrôlés en amont par l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (AFSSA), et les produits pharmaceutiques et cosmétiques par l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM).*

Il existe deux sources d'information pour le rappel des produits : les médias et Internet. Les journaux télévisés et les radios alertent régulièrement sur des produits qui présentent un danger pour la santé ou la sécurité.

Ces alertes informent sur le nom du produit, sa marque et le lot de fabrication ; le lieu de vente peut aussi être un point d'alerte.



I. Le droit de la consommation

On recense également plusieurs sites Internet dédiés aux rappels de produits :

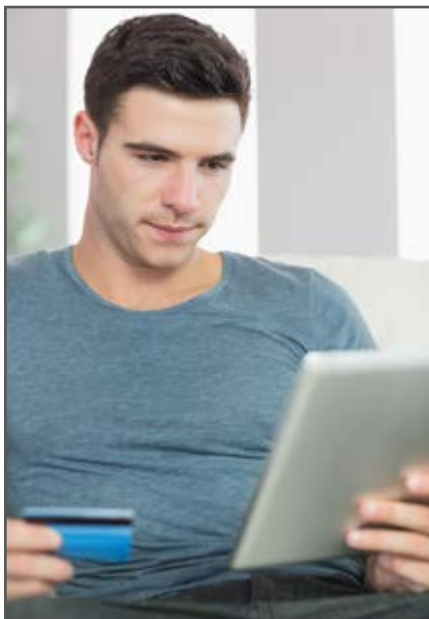
- ▶ le [portail de l'Économie et des Finances](#), soit le site de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du ministère de l'Économie et des Finances ;
- ▶ l'[OCDE](#) (Organisation de Coopération et de Développement Économiques), pour une information internationale ;
- ▶ « [Rappel Produits](#) », où les produits sont classés par secteur (ex. : boissons, santé-hygiène-beauté) ;
- ▶ « [Que Choisir](#) », accessible gratuitement.

Bon à savoir : *il est possible de s'abonner aux alertes produits par e-mail.*

Les techniques de vente

Il existe différentes techniques de vente : la vente à distance, par téléphone et à domicile.

Vente à distance



La vente à distance est la fourniture d'un bien ou d'un service à un consommateur, sans que celui-ci soit physiquement présent.

Le Code de la consommation impose au professionnel des obligations en matière d'information du consommateur.

Ces informations obligatoires concernent les nom, coordonnées téléphoniques et adresse du professionnel, les conditions générales de vente, les caractéristiques principales et le prix du produit, les délais et frais de livraison, la durée de validité de l'offre.

I. Le droit de la consommation

Par ailleurs, avec la vente à distance, selon le type de communication utilisé, le mode d'acceptation du consommateur diffère : pour un achat par téléphone, le consommateur donne son accord verbal, ce qui vaut vente ; pour un achat sur Internet, le contrat est formé lorsque le consommateur a cliqué une première fois pour commander et une seconde fois pour confirmer ; concernant un achat par correspondance, l'envoi d'un bon de commande avec le paiement (ou l'autorisation de prélèvement) vaut commande. Contrairement à une vente chez un commerçant, la vente à distance permet au consommateur de se rétracter. Il dispose d'un droit de rétractation – au minimum de sept jours francs – lui permettant de revenir sur sa décision, sans avoir à justifier d'un motif et sans pénalité. Néanmoins, des frais de retour du produit peuvent rester à sa charge.

En revanche, la vente à distance présente aussi des risques. On peut notamment citer la non-conformité de la marchandise, le retard de livraison, la non-livraison du produit, la non-fiabilité du professionnel. En cas de non-conformité de la marchandise, le délai de rétractation permet au consommateur de revenir sur sa décision d'achat. Par rapport à un retard de livraison, au-delà de trente jours, le consommateur peut exiger le remboursement ou une nouvelle livraison. En cas de non-livraison du produit, c'est le professionnel qui est responsable, quand bien même il fait appel à une autre société pour livrer. Enfin, le consommateur devra toujours se méfier d'un professionnel qui n'affiche pas en toute transparence son identité et ses coordonnées.

Vente par téléphone

Le Code de la consommation prévient l'abus de faiblesse dont peut être victime le consommateur lors d'une vente par téléphone. En effet, sous le coup de la surprise ou à cause de l'insistance du vendeur, il peut être amené à regretter d'avoir donné son



I. Le droit de la consommation

accord. La vente par téléphone est donc une technique qui fragilise souvent le consommateur. La première obligation du vendeur par téléphone est donc d'indiquer clairement au début de la conversation l'objet de l'appel. Cela permet à la personne démarchée de refuser d'emblée le démarchage.

Si le consommateur consent à acheter ce qu'on lui propose au téléphone, le vendeur doit alors lui adresser un contrat écrit. En effet, seule la signature du consommateur atteste de son accord. Le contrat doit comporter les informations suivantes : les nom et coordonnées du vendeur, les caractéristiques de l'objet, le prix, les modalités d'exécution du contrat (ex. : livraison payante ou montage par le client), et les règles de rétractation. Le consommateur dispose ensuite d'un délai de sept jours francs pour se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception. Il peut utiliser le formulaire détachable obligatoirement annexé au contrat. Le consommateur n'a pas à justifier de son refus ni à payer de pénalités. Toutefois, il peut avoir à payer les frais de retour du produit.

De manière générale, le démarchage téléphonique comporte plusieurs risques : escroquerie, produit jamais livré, retards de livraison, paiement surtaxé, etc. C'est pourquoi il n'est autorisé que pour les abonnés des réseaux de télécommunications qui n'y font pas opposition. Ainsi, afin d'éviter tout démarchage téléphonique, vous pouvez demander à votre opérateur de téléphonie ou fournisseur d'accès Internet de vous inscrire sur la liste des numéros cachés. Une autre solution consiste à vous inscrire sur le service [Pacitel](#) qui regroupe « les numéros de téléphone fixes et mobiles des consommateurs qui ne souhaitent plus être démarchés téléphoniquement par les entreprises dont ils ne sont pas clients ».

Important : la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ou loi Hamon, publiée au Journal officiel le 18 mars 2014, prévoit la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Il sera également impossible de louer ou vendre des informations incluant les coordonnées des personnes inscrites. Pour les contrats signés après le 13 juin 2014, elle prévoit aussi l'interdiction de se servir d'un numéro caché et l'obligation d'identification du professionnel, ainsi que l'obligation de fournir une confirmation de l'offre ; l'engagement du consommateur ne pourra alors se faire que par la signature de ce document.

Vente à domicile

Le démarchage à domicile est une technique de prospection de clientèle dans un lieu non destiné au commerce. Il peut s'effectuer à la résidence ou au domicile de la personne démarchée, sur un lieu de travail, dans une salle des fêtes, lors d'un voyage publicitaire.

Bon à savoir : *les règles du démarchage s'appliquent même si c'est le consommateur qui fait venir le vendeur à son domicile.*



En cas de décision d'achat de la personne démarchée, le vendeur doit lui remettre un contrat comportant les informations suivantes : les nom et coordonnées du vendeur, les caractéristiques de l'objet et son prix, les modalités d'exécution du contrat, les règles de rétractation. En cas de crédit à la consommation, les mentions particulières sur le taux effectif du crédit consenti doivent aussi être notées. Dans le cas d'un crédit immobilier, le consommateur doit obtenir un échéancier des amortissements. Une fois le contrat signé, il dispose d'un délai de réflexion de sept jours, durant lequel il peut se rétracter. Pendant ce laps de temps, il ne doit toutefois effectuer aucun paiement au vendeur et adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée.

Bon à savoir : *le contrat du vendeur à domicile a l'obligation de contenir un formulaire de rétractation détachable.*

Le principal danger du démarchage à domicile est l'abus de faiblesse. En outre, la personne démarchée risque bien souvent de payer un produit beaucoup plus cher que sa valeur réelle. Enfin, elle peut être influencée et regretter son achat, alors qu'il est parfois trop tard pour se rétracter. Certaines activités telles que la vente de produits de santé, de prestations funéraires, de cours d'enseignement, de prestations de conseil juridique sont interdites aux démarcheurs à domicile.



Pour aller plus loin

Astuces

Train ou vol annulé à cause de la neige : quels sont vos droits ?

Il n'y a rien de plus agaçant qu'un retard de train ou d'avion et rien de plus frustrant qu'une annulation ; mais au-delà du désagrément occasionné, est-il possible d'être remboursé ou indemnisé ? Et à quelle assistance peut-on prétendre ?

Le contrat de transport obéit aux mêmes règles que le droit des contrats. Ainsi, son inexécution totale ou partielle est susceptible d'engager la responsabilité contractuelle du transporteur (article 1147 du Code civil).

Si un événement dit de « force majeure » a empêché l'exécution du transport, le transporteur peut s'exonérer d'une partie de sa responsabilité vis-à-vis des voyageurs. Mais il doit s'agir d'un événement présentant « un caractère de violence exceptionnelle excédant la normale des troubles atmosphériques auxquels il faut s'attendre dans la région » (Cass. civ. II, 13 mars 1974).

Le Centre européen des consommateurs a estimé que pouvaient être « considérées comme des circonstances extraordinaires l'éruption d'un volcan ou des conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation d'un vol, comme un fort enneigement. » En matière aérienne comme ferroviaire, et même dans le cas d'un événement dit de « force majeure », si le train ou le vol est supprimé, le voyageur a, au minimum, droit au remboursement du billet.

Cette règle vaut pour tous les billets, y compris ceux vendus comme « non remboursables ».

Par ailleurs, si le train ou vol supprimé assurait l'aller d'un voyage aller-retour, y compris en cas de forfait séjour, le remboursement devra intervenir sur l'intégralité. Dès lors que la neige est la cause de l'annulation du transport, c'est-à-dire un événement de « force majeure », les préjudices annexes (moral, financier) subis ne donneront en revanche pas lieu à une indemnisation complémentaire.

Face au panneau informant les usagers de l'annulation du transport, le transporteur est-il tenu à une prise en charge des voyageurs ? En matière aérienne, le règlement européen 261/2004 impose à la compagnie d'assister les usagers durant l'attente, en assumant les frais de restauration et même d'hébergement...

I. Le droit de la consommation

Elle est également tenue, si cela est possible, d'assurer le réacheminement des voyageurs vers un autre vol. En matière ferroviaire, cependant, la SNCF n'est pas tenue d'assister les voyageurs.

Les dates limites des produits alimentaires

Comprendre les règles permet aussi d'éviter le gaspillage ! L'article R. 119-5 du Code de la consommation précise que l'étiquetage des produits alimentaires doit comporter « la date jusqu'à laquelle la denrée conserve ses propriétés spécifiques ainsi que l'indication des conditions particulières de conservation ». Il en a résulté la présence, sur les emballages de denrées alimentaires, de deux dates : la DLC (Date Limite de Consommation) et la DLUO (Date Limite d'Utilisation Optimale).

« À consommer jusqu'au » est la mention permettant facilement de repérer la date limite de consommation d'un produit alimentaire. C'est une limite impérative. Au-delà, le produit devient impropre à la consommation : il est périmé ! Sa consommation présenterait alors un danger pour la santé (intoxication alimentaire...). Il est donc interdit de mettre à disposition ou de proposer à la vente des denrées avec une DLC dépassée. Cela peut être pénalement sanctionné. La DLC figure sur les aliments dits périssables, comme les aliments frais et produits laitiers, tels que les charcuteries, les viandes fraîches en barquette et les yaourts. La durabilité est fixée par le fabricant ou par la réglementation en matière de contrôle sanitaire.

Outre les caractéristiques de l'aliment, la date de péremption d'un aliment tient également compte de facteurs extérieurs au produit, tels que le lieu et la température de conservation de l'aliment.

La date limite d'utilisation optimale correspond, elle, à la date après laquelle le produit alimentaire peut avoir perdu de ses qualités, sans présenter de danger pour la santé (sauf altération) pour qui le consommerait. Cette date est indicative : il n'est donc pas utile de jeter le produit quand la DLUO est dépassée. Vendre un produit avec une DLUO dépassée n'est pas une infraction ! Certains magasins en font d'ailleurs leur spécialité.

Il s'agit notamment des aliments stérilisés ou d'épicerie sèche tels que les gâteaux secs qui peuvent perdre en qualité gustative ou nutritionnelle, le café qui peut perdre de son arôme et les conserves ou produits déshydratés, etc.

I. Le droit de la consommation

La précision de la DLUO dépend de la durabilité des produits : « À consommer de préférence avant [jour et mois] » pour les produits d'une durabilité inférieure à 3 mois ; « À consommer avant fin [mois et année] » pour les produits d'une durabilité comprise entre 3 et 18 mois ; et « À consommer avant fin [année] » pour les produits d'une durabilité supérieure à 18 mois.

Questions / réponses de pro

Adresse des produits cosmétiques

Quelle est la mention légale concernant l'adresse du fabricant qui doit apparaître sur les produits cosmétiques : la mention d'une boîte postale ou d'un code postal est-elle suffisante ou est-il obligatoire de mettre l'adresse de domiciliation de l'entreprise ?

 Question d'AliahSfeir

► Réponse de Nadette

Quel que soit le produit, la mention de l'adresse exacte du fabricant est obligatoire (voir Code de la consommation). Dans le cas contraire, vous devez vous adresser à la répression des fraudes pour faire constater l'infraction sur le produit concerné.

Réglementation des soldes sur Internet

Quelle est la réglementation des soldes sur Internet ?

 Question de Ludovic

► Réponse d'Élie

Les entreprises d'e-commerce, si elles ont leur siège social en France, sont assujetties à la réglementation française des soldes ; soit deux fois cinq semaines de soldes fixes en hiver et en été, et deux semaines de soldes flottantes.

Cependant, elles ne bénéficient plus, depuis 2011, des dérogations locales accordées aux commerçants en fonction des spécificités régionales.

I. Le droit de la consommation

Durée du délai de réflexion

Combien de temps dure le délai de réflexion ?

 Question de Derek25

► Réponse d'Élie

Le délai de réflexion varie selon les contrats, mais ne peut être inférieur à 7 jours. Il débute le lendemain de la commande ou de la réception d'un produit pour un achat à distance. Les samedis, dimanches et jours fériés sont pris en compte dans le calcul.

En revanche, si le délai expire un dimanche ou un jour férié, il est prolongé au prochain jour ouvrable.

Cas de vente abusive

J'ai été contactée par téléphone (portable) pour une offre d'oligo-élément à un prix attractif à laquelle j'ai souscrit.

Une fois ma facture reçue par e-mail, je n'ai pas lu les conditions sachant que j'avais expliqué ne pas pouvoir prendre ce produit pour l'instant puisque j'étais enceinte.

Ces conditions stipulaient que j'avais 15 jours d'essai et après cela, je recevrais automatiquement un colis pour 1 mois.

Le paiement a été effectué par un prélèvement de 99,80 €, mais j'ai refusé le colis arrivant par La Poste et depuis, malgré appels et e-mails, la société ne veut pas me rembourser.

Comment puis-je procéder ?

 Question de Chouppye

► Réponse de Craquotte

Les conditions étaient écrites noir sur blanc, il fallait que vous en preniez connaissance.

À partir du moment où vous ne vous êtes pas manifestée pendant le délai de rétractation, il est considéré que vous acceptez le contrat.

Vous avez été mise au courant, vous ne pouvez donc pas vous retourner contre le prestataire.

Retard et litige avec un installateur de véranda

J'ai commandé une véranda, qui devait être mise en place le trimestre suivant l'achat. L'installateur ne fait que repousser la date de son montage. Je voudrais annuler ma commande et récupérer l'acompte versé, mais il refuse.

Qui est en tort ?

 Question de Danie

► Réponse de Nadette

L'installateur est en tort si, sur votre bon de commande, est inscrite la date de livraison. Si le retard de livraison est dépassé d'un mois, vous pouvez, à tout moment, annuler votre bon de commande et récupérer votre acompte.

Mais s'il n'y a aucune date de livraison inscrite, le prestataire peut vous dire que vous n'avez pas le droit d'annuler votre commande ; sauf si devant la loi (tribunal d'instance), le juge estime que le délai normal de livraison est largement dépassé. Si vous n'avez pas de date précise, menacez-le de faire intervenir le tribunal.

Restitution d'un acompte

J'ai passé commande d'une voiture neuve chez un professionnel et je souhaite me rétracter dans un délai inférieur à 7 jours. Puis-je récupérer mon acompte ?

 Question d'Etoilewillis

► Réponse de Nadette

Non, vous ne pouvez pas vous rétracter. Cela n'est possible qu'en cas de démarchage à domicile, ou bien si vous avez contracté un emprunt (crédit affecté) pour l'achat de ce véhicule et que ce prêt vous est refusé. Et ce, même si le prêt est contracté ailleurs que chez l'organisme du vendeur (c'est souvent le cas chez les grands garages). Mais il faut que cela soit mentionné sur le bon de commande.

Litige dans la vente d'un véhicule

Suite à l'achat d'un véhicule d'occasion chez un professionnel, après l'avoir essayé, il s'est avéré que, malgré le descriptif des options du véhicule, le GPS ainsi que la climatisation ne marchent pas.

I. Le droit de la consommation

Le garagiste s'est engagé verbalement à faire les réparations, un bon de commande a été signé et j'ai versé un chèque de caution en attente de la livraison du véhicule. Quelques jours plus tard, le garagiste s'est dédié en expliquant que le coût de remplacement du GPS était trop élevé ainsi que celui de la climatisation. Il veut maintenant annuler la vente, ce à quoi je m'oppose.

Le garagiste est-il obligé de livrer le véhicule dans l'état où il est proposé sur le descriptif ? Est-il possible d'ouvrir une procédure à son encontre ?

 Question de Bingo

► Réponse de Fleurdesmarais

S'il est indiqué sur le bon de commande que le vendeur s'engage à réparer les éléments endommagés avant de vous livrer le véhicule, il doit les réparer et vous n'êtes pas obligé d'accepter l'annulation de la vente.

Mais si le vendeur ne souhaite pas finaliser cette vente et que rien n'est vraiment écrit, suivez plutôt son conseil.

Liquidation totale

Que signifie réellement l'expression « liquidation totale » que l'on aperçoit parfois sur les vitrines des magasins ?

 Question de Julien67

► Réponse d'Élie

Les liquidations correspondent à une situation particulière du fonds de commerce. Il s'agit d'un changement d'activité ou de propriétaire, ou bien d'une cessation d'activité.

Comme les soldes, il s'agit d'un stock vendu à prix réduit. Les liquidations ne peuvent durer plus de 2 mois.

Conditions de vente lors des foires

Nous avons acheté un matelas sur une foire sans signer les conditions générales de vente (CGV) au verso du contrat. Or, ce matelas ne nous convenant pas, nous avons contacté le magasin dont l'adresse figure sur le bon de livraison faisant facture. Leurs conditions générales de vente diffèrent totalement de celles de la foire puisqu'ils proposent un essai de 30 jours.

I. Le droit de la consommation

Avons-nous le droit de bénéficier des CGV du magasin puisque l'on ne nous a pas fait signer les CGV sur la foire ?

 Question de LHPL

► Réponse de Direct Assistance

Hélas, les CGV de la foire prévalent, même sans signature, car vous disposez du matelas ; vous acceptez donc sans réserve les CGV de la foire.

Après, le vendeur peut faire un geste, mais il est en droit de refuser.

Variation des prix

Le distributeur automatique sur mon lieu de travail propose des prix différents selon que l'on paie avec une carte que l'on recharge ou en monnaie : un café à 0,40 € avec carte et 0,45 € en monnaie.

Est-ce légal ?

 Question d'Anne

► Réponse de Poulain Distribution

Ce décalage est légal, car il résulte d'un contrat initial entre le dépositaire et le fournisseur. À partir de là, le dépositaire peut pratiquer des prix au centime près selon les moyens de paiement utilisés.

À lui de négocier les prix avec son fournisseur en prenant en compte le nombre de machines, leur volume, le type de café (grain ou lyophilisé), le type de gobelets (plastique ou carton...), etc.

II.

Les protections spécifiques du consommateur

Le consommateur bénéficie de protections spécifiques différentes selon le domaine concerné par l'achat d'un bien ou service : habitation, banque, bien immobilier, Internet, voyage. Si l'assurance est obligatoire dans de nombreux cas, le consommateur n'est pas toujours armé pour comprendre les subtilités des contrats.

Le secteur de l'automobile présente en outre de nombreux pièges pour le consommateur, notamment dans la réparation et la location. Pour payer un service ou un produit à son juste prix, il faut être astucieux. Du côté des banques, les services les plus élémentaires sont très



II. Les protections spécifiques du consommateur

souvent facturés sous forme de « packages » : vous avez toutefois le droit de demander un service à l'unité. Le secteur de l'immobilier est lui aussi propice aux abus. Nombreux sont les litiges portant sur l'état des lieux, le dossier de location, les honoraires d'agence...

Enfin, il convient d'être informé sur les pratiques des fournisseurs d'accès à Internet ou des opérateurs de téléphonie

Sachez également que de nombreuses institutions garantissent le droit des consommateurs. Ainsi, l'INC (Institut National de la Consommation), établissement public, est en charge de l'information des consommateurs. Il réalise des essais comparatifs et conduit des études économiques et juridiques. Il publie aussi la revue 60 millions de consommateurs.

En parallèle, la Direction Générale Concurrence Consommation Répression des Fraudes (DGCCRF), affiliée au ministère de l'Économie et des Finances, a trois missions : faire respecter le droit à la concurrence, appliquer le droit de la consommation et les décisions de justice, garantir la qualité et la sécurité des produits. Cette direction est en outre déconcentrée dans les nouvelles directions de protection de la population, placées auprès des préfets. Les associations de défense du consommateur et les associations familiales participent aussi à la protection des droits des consommateurs.

Les assurances

Lorsqu'il souscrit une assurance, le consommateur doit être vigilant sur les garanties et frais qui ne sont pas forcément pris en compte, notamment dans les contrats d'assurance habitation ou automobile.

Important : *la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ou loi Hamon, publiée au Journal officiel le 18 mars 2014, prévoit la possibilité de résilier son assurance auto, habitation et assurances affinitaires à tout moment après un an d'engagement, et non plus seulement à la date d'anniversaire de signature du contrat. Cette mesure n'est toutefois valable que pour les contrats souscrits après la publication du décret en Conseil d'État ainsi que pour les contrats en cours à reconduction tacite.*

Assurance habitation



L'assurance de responsabilité civile habitation est obligatoire, que l'on soit propriétaire ou locataire. Mais il n'est pas toujours aisé de saisir quelles sont les garanties effectives.

En général, le contrat multirisque habitation couvre vos biens en cas d'explosion, d'incendie, de dégât des eaux et en cas de gel, et vous êtes assuré pour les mêmes risques causés aux voisins.

En revanche, les frais de recherche de fuite, la réparation des canalisations, notamment extérieures, ou des installations à l'origine du dommage (ex. : chaudière), les frais de relogement en cas d'impossibilité temporaire d'accès au logement ne sont pas toujours pris en compte.

Bon à savoir : *en cas de réparation du sinistre, il y a souvent une franchise à payer ; par exemple, une participation à la réfection des murs suite à un dégât des eaux. Elle est librement fixée par les assureurs, il est donc essentiel de bien vérifier ce point lors de la souscription.*

Votre contrat multirisque habitation peut également inclure un service d'assistance pour vous dépanner en cas d'urgence, une garantie familiale accident, un service d'assistance en cas de voyage à l'étranger, etc.

Bon à savoir : *il est important de connaître le montant total alloué par l'assurance en cas de sinistre total, c'est-à-dire si vous perdez tout dans l'incendie de votre logement, combien l'assurance vous octroie-t-elle ?*



Assurance automobile

Lors de la souscription d'un contrat d'assurance auto, il convient d'être attentif à certains points, notamment si vous êtes un jeune conducteur ou s'il s'agit d'assurer un second véhicule.

Un conducteur novice – moins de trois ans de permis ou qui assure une voiture à son nom pour la première fois depuis trois ans – se voit en effet appliquer une surprime, qui ne doit pas dépasser 100 % de la cotisation de base. S'il n'a pas d'accident la première année, la surprime baisse de moitié : elle est supprimée au bout de deux ans. Par ailleurs, le bonus acquis pour un premier véhicule s'applique à un second véhicule. Ensuite, les deux véhicules suivent une évolution différente ; cela signifie que le malus infligé à une voiture ne s'applique pas au second véhicule



L'indemnisation en cas de sinistre, mais aussi le refus d'assurance sont aussi des critères essentiels, qui demandent vigilance et attention. Si l'indemnisation proposée pour un véhicule accidenté (sans tort) ne vous convient pas, il faut exiger sa valeur de remplacement, c'est-à-dire la somme nécessaire à l'achat d'un véhicule similaire avant accident. Pour ce faire, il convient d'envoyer un courrier recommandé en fournissant les factures d'entretien et de réparations, l'attestation du garagiste sur l'état général du véhicule, les références aux petites annonces des véhicules similaires.

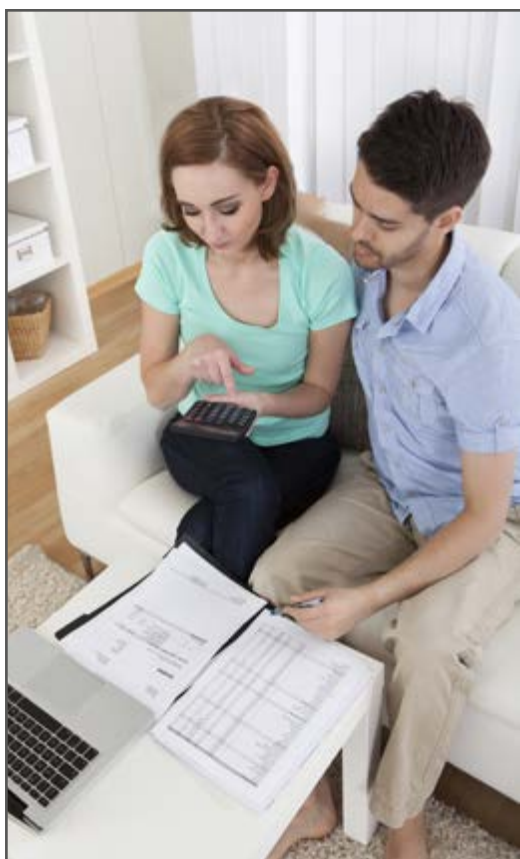
Enfin, si aucune compagnie d'assurances ne veut assurer votre véhicule, adressez-vous au Bureau central de tarification qui fixera le montant de la prime à l'assureur que vous aurez choisi.

Important : la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ou loi Hamon, publiée au Journal officiel le 18 mars 2014, prévoit l'inscription obligatoire, dans les contrats d'assurance RC auto, du libre choix du réparateur

II. Les protections spécifiques du consommateur

automobile. Cette mesure n'est toutefois valable que pour les contrats souscrits après la publication de la loi ainsi que pour les contrats en cours à reconduction tacite.

Assurance emprunteur



En cas d'emprunt, le consommateur est tenu de prendre une assurance, mais il n'est pas obligé de souscrire au contrat proposé par la banque. La banque n'a pas le droit de lui imposer une modification du taux d'emprunt, s'il choisit une autre compagnie. En revanche, l'assurance qu'il choisit doit présenter les mêmes garanties.

Bon à savoir : *comme souvent le temps presse, l'emprunteur a intérêt à anticiper le choix de son assureur, comme il fait le tour des banques pour choisir son crédit. L'assurance emprunteur permet de prendre en charge le remboursement partiel ou total d'un prêt lorsqu'un emprunteur rencontre des difficultés pour rembourser celui-ci suite à un événement imprévu : un décès, une invalidité ou encore une perte d'emploi.*

En outre, le questionnaire sur l'état de santé de l'emprunteur n'a généralement pas à être demandé dans les cas suivants : un montant d'emprunt de 17 000 € maximum, une durée de remboursement inférieure à quatre ans, enfin si l'emprunteur est âgé de moins de cinquante ans. La convention AREAS aide également les personnes qui ont (ou ont eu) un problème de santé pour obtenir un prêt en cas de difficulté d'accès au crédit.

Important : *la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ou loi Hamon, publiée au Journal officiel le 18 mars 2014, fixe le délai de résiliation du contrat à un an, à compter de la signature de l'offre de prêt. Cette mesure entrera en vigueur le 26 juillet 2014.*

II. Les protections spécifiques du consommateur

Les véhicules

Les droits du consommateur ne sont pas les mêmes pour l'achat d'un véhicule neuf ou d'occasion.

Achat d'un véhicule

Quand le consommateur commande un véhicule neuf, le vendeur doit lui remettre un bon de commande.

Parmi les mentions obligatoires, figurent les noms du vendeur et de l'acheteur, la description du bien (marque, modèle, couleur, etc.), les équipements commandés en option et leur prix, la date limite de livraison, le prix TTC incluant les frais de préparation du véhicule, le mode de paiement, l'éventuelle reprise de l'ancien véhicule.

Le prix est garanti jusqu'à la livraison et la voiture doit être conforme au bon de commande.



Bon à savoir : *en cas de retard de livraison de plus de sept jours, vous pouvez annuler la commande.*

Deux cas de figure peuvent se présenter pour l'achat d'une voiture d'occasion. Pour l'achat d'un véhicule d'occasion chez un garagiste, vous devez être informé sur les caractéristiques principales du véhicule, avoir la garantie du kilométrage parcouru et celle contre les vices cachés. Pour un achat auprès d'un particulier, vous n'avez pas de garantie des vices cachés. En cas de mauvaise foi du vendeur, vous pouvez toutefois demander le remboursement du prix du véhicule et un dédommagement.

En cas de tromperie sur la marchandise, essayez de trouver un accord amiable avant d'exercer un recours judiciaire.

II. Les protections spécifiques du consommateur

Réparation d'un véhicule

L'enquête de l'association « Que Choisir » de juin 2012 démontre que l'entretien et la révision d'un véhicule automobile reviennent moins cher chez un garagiste indépendant ou dans un centre auto, que chez le concessionnaire de l'enseigne.

La différence de prix varie de 22 à 70 %. Environ 30 % des concessionnaires induisent donc les automobilistes en erreur en leur faisant croire qu'eux seuls détiennent les pièces et que la garantie constructeur s'annule s'ils vont ailleurs.

Location d'un véhicule



Pour la location de véhicule, le consommateur doit être informé des conditions pratiquées par le loueur : tarifs, franchise en cas d'accident, etc. Un panneau d'affichage et des dépliants disponibles doivent indiquer les prix des cinq prestations les plus pratiquées. La location se fait soit au forfait, soit au kilomètre et au temps. Le montant du dépôt de garantie et les conditions de restitution et d'assistance en cas de panne doivent également être indiqués.

Contrairement à l'état contradictoire du véhicule qui doit être mené par l'agence de location et le locataire, c'est souvent le locataire seul qui dresse l'état du véhicule. Ne négligez pas cette étape et retournez

à l'agence pour faire noter sur le contrat les dégâts. Si le véhicule fonctionne mal et que le locataire doit faire des réparations, il peut en demander le dédommagement : le loueur ne peut se retrancher derrière la clause du contrat qui stipule un véhicule en bon état de marche, et le contrat indique souvent quoi faire en cas de panne et qui appeler (service d'assistance).

II. Les protections spécifiques du consommateur

Bon à savoir : *c'est au loueur de prouver que les dégradations commises sur le véhicule se sont déroulées pendant la durée de la location.*

Il est conseillé de souscrire l'assurance complémentaire proposée par le loueur. En cas d'accident ou de vol, la franchise pour le locataire est très importante.

Les banques

Face à l'opacité des pratiques bancaires, le consommateur est souvent démuni, d'autant plus s'il a des difficultés financières.

Droit au compte bancaire

Tout consommateur a droit à l'ouverture d'un compte bancaire, même s'il est sous le coup d'une interdiction d'émettre des chèques.

Cette ouverture de compte bancaire est gratuite et doit comporter les services suivants : la tenue de compte, le changement d'adresse, la domiciliation (encaissement des virements), l'envoi d'un relevé mensuel, l'encaissement des chèques déposés, les paiements par prélèvements ou virements, les dépôts et retraits d'espèces, la carte de paiement à autorisation systématique. Malheureusement, cette obligation légale n'est pas respectée par toutes les banques : certaines trouvent le moyen de facturer ce qui doit être gratuit.



II. Les protections spécifiques du consommateur

Important : la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ou loi Hamon, publiée au Journal officiel le 18 mars 2014, prévoit la mise en place d'une mobilité bancaire : gratuité de la fermeture d'un compte de dépôt ou sur livret, aide gratuite, récapitulatif et communication sur les opérations des comptes. Cette dernière entrera en vigueur à la publication du décret.

Tarifs bancaires

Le consommateur peut être amené à payer de nombreux frais à sa banque. Même les services les plus élémentaires sont facturés, le plus souvent sous forme de « packages », alors que la loi oblige les banquiers à proposer leurs services à l'unité. Ces forfaits sont plus avantageux pour les banques, beaucoup moins pour le consommateur, obligé de payer des services dont il n'a pas l'utilité.

Services bancaires	Caractéristiques	Tarifs
Frais de tenue de compte	Souvent inclus dans un forfait avec la carte bancaire	3,40 à 200 €
Virement permanent	Rarement gratuit	1 à 3 € en moyenne ou autour de 30 à 50 € par an pour 3 à 4 virements mensuels
Prélèvement automatique	Souvent gratuit, sauf en cas de rejet	Légalement, 20 € maximum par rejet
Opposition à un chèque ou un chéquier	L'opposition sur chèque ou chéquier perdu coûte cher	Au minimum 15 € par chèque et 30 € pour un chéquier
Relevé de compte	La loi prévoit un relevé mensuel gratuit	Payant si plus fréquent

C'est avec les incidents de compte que les tarifs bancaires explosent : découvert, dépassement de découvert, chèque sans provision, etc. La loi protège plus ou moins le consommateur en la matière.

C'est pourquoi il est important de connaître quelques règles et coûts. Ainsi, il est à noter que l'autorisation de découvert correspond à un crédit facturé en moyenne 16 % ; le dépassement de découvert (agios) coûte entre 12 et 16 % plus les frais de dossier éventuels. Les frais de saisie sur compte, eux,

II. Les protections spécifiques du consommateur

coûtent autour de 100 €. D'autre part, les chèques sans provision ne peuvent être facturés plus de 30 € pour un montant allant jusqu'à 30 €, et de 50 € pour un montant allant jusqu'à 50 € ; la lettre d'avertissement (obligatoire) pour chèque non provisionné coûte de 6 à 26 €.

Crédit à la consommation

En matière de crédit à la consommation, les banques ont tendance à pratiquer des taux plus raisonnables que les organismes de crédit.

Mais elles se rattrapent sur le montant des frais de dossier, les commissions en cas d'impayés, les modifications en cours du contrat, la renégociation du prêt, le fait de choisir une autre assurance que celle proposée par le banquier.



Important : la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ou loi Hamon, publiée au Journal officiel le 18 mars 2014, prévoit la mise en place d'un registre national des crédits conso et l'obligation de proposer, en alternative, un prêt amortissable dès 1 000 €.

L'immobilier

L'immobilier est un secteur où le consommateur doit être particulièrement vigilant.

Immobilier locatif

La location d'un bien immobilier peut être à l'origine de déconvenues pour le consommateur, notamment concernant les loyers. Un nouvel encadrement du montant des loyers est applicable depuis le 1^{er} août 2012 pour les nouvelles locations et les renouvellements de baux. Il s'applique dans 27 agglomérations en métropole (Amiens, Annecy, Annemasse, Arles,

II. Les protections spécifiques du consommateur

Beauvais, Bordeaux, Caen, Creil, Douai-Lens, Forbach, Fréjus, Grenoble, La Rochelle, Le Havre, Lille, Lyon, Marseille-Aix, Meaux, Menton, Montpellier, Nantes, Nices, Paris, Rennes, Strasbourg, Toulon et Toulouse) et 11 en outre-mer (Basse-Terre, Cayenne, Fort-de-France, Le Robert, Mamoudzou, Pointe-à-Pitre – Les Abymes, Saint-André, Saint-Denis, Saint-Louis, Saint-Paul et Saint-Pierre). Ainsi, les nouveaux loyers ne peuvent plus dépasser celui appliqué à l'ancien locataire, revalorisé en fonction de l'indice de référence des loyers (IRL). L'indice de référence des loyers applicables au dernier trimestre 2013 est de + 0,69 %, et, au troisième trimestre 2013, de + 0,90 %.

Bon à savoir : *des dérogations peuvent être appliquées en cas de travaux d'amélioration ou de loyer sous-évalué.*

Il existe en outre de nombreux litiges entre consommateurs et agences immobilières qui portent sur les trois points suivants : l'état des lieux, le dossier de location et les honoraires d'agence.

L'état des lieux est établi à l'entrée et à la sortie du locataire : c'est un document écrit qui décrit l'état du logement et de ses équipements. En cas de menues réparations non effectuées par le locataire, le bailleur peut retenir une partie du dépôt de garantie en fournissant des justificatifs. Pour information, l'usure normale (peinture défraîchie, par exemple) ne peut être déduite du dépôt de garantie, et les coûts de rédaction de l'état des lieux incombent uniquement au bailleur (propriétaire).



Par ailleurs, peuvent vous être demandées, pour le dossier de location, les pièces justificatives suivantes : anciennes quittances, avis d'imposition, bulletins de salaire, contrat de travail. En revanche, un bailleur ne peut exiger les documents liés au compte bancaire, l'extrait de casier judiciaire, l'attestation de l'ancien bailleur ou de l'employeur. Enfin, les honoraires d'agence pour la

II. Les protections spécifiques du consommateur

location s'établissent à un mois de loyer, voire plus, notamment à Paris. Ils incluent les tarifs de rédaction du bail, dont le coût est réparti pour moitié entre le locataire et le bailleur.

Attention aux pratiques des marchands de listes qui vendent des listes de biens souvent déjà loués ou indisponibles à la location !

Investissement immobilier

Certaines pratiques douteuses existent lors d'un investissement immobilier et peuvent placer le consommateur dans l'embarras.

L'immobilier à temps partagé, appelé aussi « multipropriété », concerne surtout des appartements dans des résidences de vacances. Des pratiques de vente douteuses, surtout à l'étranger, ont souvent eu



lieu, notamment concernant l'absence d'information sur le délai de rétractation. En faisant l'acquisition d'un bien en multipropriété, l'acheteur achète un droit de jouissance, mais ne devient pas propriétaire. Néanmoins, il doit participer aux charges classiques de copropriété et aux charges d'exploitation (services d'hôtellerie et de blanchisserie, renouvellement des équipements).

Bon à savoir : *la revente et l'échange d'un bien à temps partagé sont difficiles.*

Par ailleurs, certains investisseurs ayant investi avec le dispositif Robien ont regretté leur achat, car les biens étaient situés dans des zones d'abondance de biens locatifs, donc difficilement louables et, de ce fait, non défiscalisés. Ce dernier a été remplacé par le dispositif Scellier, qui a également pris fin en 2012. La Loi Duflot lui a succédé en 2013 sur des zones d'habitat plus tendues, mais avec plus de contraintes en termes de location.

II. Les protections spécifiques du consommateur

Le consommateur-investisseur a intérêt à réfléchir à ce type d'achat, car les sociétés qui vendent ces biens sont habiles pour faire croire qu'il s'agit d'un investissement forcément rentable. Et dans un contexte de crise et de risque de baisse des prix de l'immobilier, rien n'est moins sûr.

La téléphonie et Internet

Les nombreux abus des opérateurs de téléphonie et des fournisseurs d'accès à Internet ont abouti à la création d'un médiateur des télécommunications.



Accès à Internet

Les contrats des fournisseurs d'accès à Internet (FAI) peuvent comporter des clauses abusives. Le FAI a une obligation de moyens et de résultat : il ne peut invoquer des problèmes techniques alors que vous patientez depuis trois mois pour avoir accès à Internet, et il doit respecter la date de mise en service indiquée sur le contrat.

Ses obligations vis-à-vis du consommateur sont une durée d'engagement inférieure ou égale à 24 mois, la fourniture d'une facture, la non-imposition d'un unique mode de paiement (prélèvement bancaire) et la gratuité du temps d'attente pour joindre le service d'assistance ou de réclamation.

Téléphonie

Les opérateurs de téléphonie mobile et fixe sont également à l'origine de nombreux litiges avec les consommateurs.

La principale difficulté pour la téléphonie est de changer d'opérateur. C'est pourquoi la durée du préavis de résiliation est fixée à dix jours au maximum, et l'indemnité de résiliation anticipée plafonnée pour les contrats de plus de douze mois.



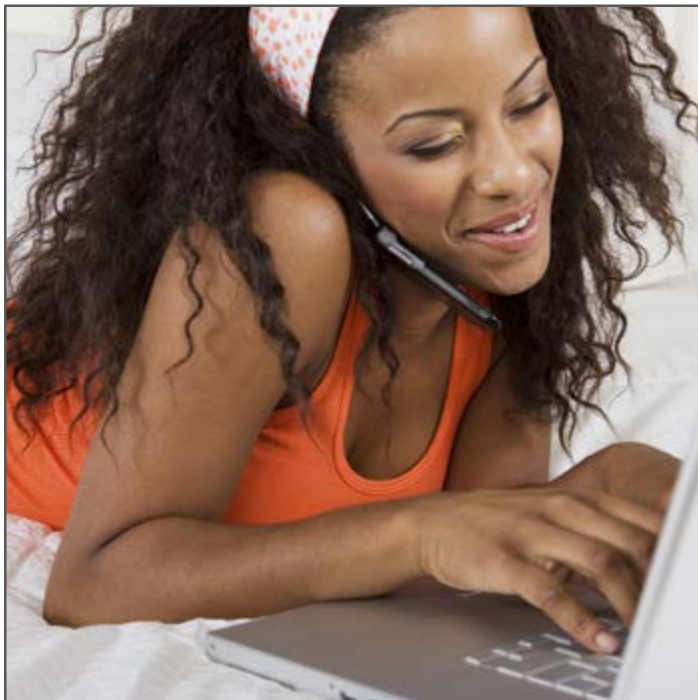
II. Les protections spécifiques du consommateur

Enfin, l'opérateur dispose d'un délai de dix jours à compter de la dernière facture pour rembourser au client le dépôt de garantie.

Que ce soit pour la téléphonie fixe ou mobile, les offres illimitées contiennent des restrictions : nombre de correspondants, durée d'appel, seuil de mémoire pour la consultation d'Internet sur un smartphone.

Gare aussi au dépassement de seuil qui peut être surfacturé ! Seule l'offre de SMS illimitée est vraiment sans quota.

Packs triple et quadruple play



Les sociétés de services de communications électroniques proposent de plus en plus aux consommateurs des offres multiservices : « triple play » (téléphone fixe, accès à Internet et télévision numérique) ou « quadruple play » (équivalent du « triple play », plus téléphone mobile).

Si ces offres commerciales présentent un intérêt en termes de prix (ce qui n'est pas toujours évident), elles présentent une simplicité pour le consommateur :

un seul interlocuteur et une seule facture. Cependant, il convient de bien étudier les contrats proposés. En effet, les conditions de résiliation entraînent souvent des frais importants.

La modification d'un contrat (ex. : augmentation du forfait de téléphonie mobile) oblige, quant à elle, à une reconduction obligatoire du contrat. Enfin, les contrats d'offres groupées sont souvent contraignants, car ils lient les offres les unes aux autres.

Les voyages

Depuis 1992, les agences de voyages sont responsables face au consommateur.

Achat d'un voyage

Avant de se décider, le consommateur doit être informé de manière écrite sur le contenu des prestations, ainsi que sur les conditions d'annulation et de franchissement des frontières.

Le forfait touristique est composé d'au moins deux opérations : le transport, le logement, et d'autres services touristiques (excursions, croisière, hébergement). Le contrat écrit comporte 27 mentions obligatoires, dont le mode d'hébergement, le niveau de confort et la compagnie aérienne. Le consommateur a en outre la possibilité de se rétracter dans un délai de sept jours après la signature du contrat.

Bon à savoir : *l'acheteur peut souscrire une assurance annulation qui permet d'annuler le voyage jusqu'à la veille du départ en fonction des raisons mentionnées dans le contrat d'assurance (ex. : décès d'un proche, incapacité physique).*

Le prix d'un forfait touristique est tout compris, et les modalités de règlement obéissent à un calendrier : le premier versement ne peut excéder 70 % du prix, le dernier versement ne peut être inférieur à 30 %. Une majoration peut être appliquée seulement jusqu'à trente jours avant le départ. S'il y a

majoration, par exemple en raison de l'augmentation du prix du carburant, dans ce cas, le consommateur peut résilier son contrat : le voyageur devra alors lui restituer les sommes versées dans leur intégralité.



II. Les protections spécifiques du consommateur

De plus, l'agence de voyages est responsable de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des prestations vendues, et des dommages et intérêts peuvent même être alloués au client. Elle a une double obligation de résultat et de sécurité.

En cas d'annulation d'un vol, ses obligations diffèrent selon que le vol est inclus dans un forfait touristique ou s'il s'agit de la vente d'un vol sec. Dans le cas d'un vol inclus dans le forfait touristique, l'agence doit trouver une solution de remplacement. En cas de vol sec, elle n'est en revanche pas tenue de trouver un autre vol, mais doit rembourser le client.

Moyens de transport : avion, train

Selon le type de transport emprunté, les droits du consommateur diffèrent. Ainsi, l'usager qui achète un vol aérien seul ou dans un forfait touristique a un certain nombre de droits, énoncés dans le tableau ci-après.

Situations	Prestations
Refus d'embarquement (surbooking), retard de plus de 2 h et annulation du vol	• Un repas et des boissons (en fonction du délai d'attente) • Hébergement à l'hôtel (si l'attente dure au moins une nuit ou si le passager doit ajouter une nuit d'hôtel à son séjour) + transport jusqu'au lieu d'hébergement • 2 appels téléphoniques ou 2 messages par fax ou par e-mail • Priorité aux personnes à mobilité réduite et aux enfants non accompagnés
Surbooking si le passager ne peut être embarqué	• Indemnisation forfaitaire : 250 € pour un vol jusqu'à 1 500 km, 400 € au-delà de 1 500 km et jusqu'à 3 500 km, 600 € au-delà de 3 500 km • Indemnisation divisée par deux si le voyageur arrive à destination moins de 2 h (vol jusqu'à 1 500 km), 3 h (au-delà de 1 500 km et jusqu'à 3 500 km) ou 4 h (au-delà de 3 500 km) après l'horaire prévu
Perte ou détérioration de bagage	L'indemnisation peut aller jusqu'à 1 200 € en fonction du poids du bagage et de la destination



Concernant le transport ferroviaire, sachant qu'un tiers des trains seulement arrivent à l'heure, le voyageur est souvent confronté à des retards, voire des annulations. Un nouveau dispositif d'indemnisation a été mis en place par la SNCF, sous la forme de bons de voyage. Si le retard est de trente minutes, le consommateur reçoit un bon d'un montant égal à 25 % du prix du billet ; si le retard est d'une heure, ce bon voyage atteint 50 % du prix du billet ; au-delà de trois heures de retard, il correspond à 75 % du prix du billet.

La garantie « Report ou remboursement » prévoit qu'en cas d'annulation ou de retard supérieur à une heure au départ d'un train, un

voyageur pourra renoncer à son trajet et obtenir le remboursement immédiat et intégral de son billet, quels que soient la cause du retard et le type de billet. Il pourra sinon emprunter, dans les 48 heures et sans surcoût, un autre train après l'émission en gare d'un nouveau billet. Ce dispositif d'indemnisation s'applique seulement pour des retards ou annulations imputables à la SNCF, pour les trains grande ligne et les TGV et sur des trajets de plus de 100 km.



Pour aller plus loin

Astuces

Le devoir de conseil des banquiers

Différents cas peuvent engager la responsabilité de votre banquier s'il ne respecte pas ses devoirs. Quels sont-ils en termes d'information ? Trois produits sont concernés : les valeurs mobilières, les crédits et les assurances.

Le devoir de conseil du banquier à votre égard n'est pas clairement défini par la loi.

Toutefois, la jurisprudence a tendance à considérer le conseil comme un devoir du banquier, essentiellement en matière de placement et de gestion de valeurs mobilières (produits financiers). Ce sont des placements boursiers, qui, dans des conditions de sécurité, doivent vous permettre d'optimiser le rendement de votre épargne.

Dans ce cadre, il appartient au banquier de porter à votre connaissance les montants taxables ainsi que de vous signifier votre entrée éventuelle dans certains systèmes d'imposition, tels que l'impôt de solidarité sur la fortune (ISF).

L'obligation de mise en garde du banquier porte plutôt sur la souscription de crédits. Lorsqu'un emprunteur profane souscrit un crédit, le banquier est tenu de l'informer des risques que comportent ces produits.

Toutefois, cette obligation de mise en garde n'est plus engagée lorsque le crédit est proportionné à votre solvabilité. Il faut noter que l'octroi d'un crédit supplémentaire à une personne surendettée engage la responsabilité du banquier selon l'article L. 331-7 du Code de la consommation.

Depuis la loi du 1^{er} juillet 2010, entrée en vigueur le 1^{er} mai 2011, le banquier doit également avertir les clients des risques liés aux crédits à la consommation.

Selon l'article 311-8 lié au précédent 311-6 : « Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit fournit à l'emprunteur les explications lui permettant de déterminer si le contrat de crédit proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière [...]. Il attire l'attention de l'emprunteur sur les caractéristiques essentielles des crédits proposés et sur les conséquences que ces derniers peuvent avoir sur sa situation financière, y compris en cas de défaut de paiement. »

II. Les protections spécifiques du consommateur

Ce devoir est assez nouveau et concerne les assurances que vous devez souscrire lors de la contraction d'un crédit. Il fait suite à un arrêt prononcé par l'Assemblée plénière en 2007. Le banquier doit alors vous informer de la conformité de la couverture et des clauses de l'assurance proposée aux risques que présentent votre cas et votre situation. Si la durée du crédit et celle de l'assurance choisie ne correspondent pas, le banquier doit vous en informer.

L'IP tracking

Il vous est déjà arrivé de voir le prix d'un billet de train ou d'avion augmenter mystérieusement en l'espace de 20 minutes, le temps d'aller chercher d'autres prix et de revenir actualiser la page ? Pourtant, aucun mouvement du marché ne le justifie... Aucun doute, vous avez été victime d'IP tracking. Cette technique, utilisée par de nombreux voyagistes et transporteurs, a pour effet de vous faire payer votre billet de train plus cher. Mais il est possible de la contourner.

Quand vous consultez le prix d'un billet de train ou d'avion, le site Internet repère votre adresse IP (qui est le numéro d'identification provisoire ou permanent de tout appareil connecté à Internet). Généralement, vous allez ensuite voir d'autres tarifs (sur le même site ou sur d'autres) pour comparer. Or, quand vous revenez sur la page du premier site (ou l'actualisez), le prix du billet a augmenté. Mais comment se fait-ce ? Le site Internet du transporteur reconnaît toujours votre adresse IP. Il veut vous faire croire qu'il y a de moins en moins de places disponibles et que, de ce fait, les prix montent. Cela vous incite ainsi à acheter au plus vite, car à chaque nouvelle connexion, le prix risque de s'élever un petit peu plus.

À vouloir comparer ou patienter, vous allez donc payer plus cher votre billet. Logiquement, le système reposant sur l'IP tracking, vous ne serez pas pénalisé si vous changez d'IP au moment d'effectuer votre achat.

Pour changer d'IP, plusieurs méthodes peuvent être envisagées. Si vous utilisez le WiFi, vous verrez certainement, dans votre liste de réseaux, des réseaux publics, ou hotspots. Vous pouvez donc en utiliser un : en tant que réseau public, les adresses IP seront différentes. À noter que ces hotspots n'étant pas sécurisés, il est préférable de passer commande avec votre mode de connexion habituel, et de ne faire appel à ces derniers que pour vérifier les prix. Sinon, acheter son billet chez un ami, un voisin ou autre est la solution la plus rustique, mais aussi la plus simple pour les personnes les moins à l'aise avec la technique, ou qui ne

II. Les protections spécifiques du consommateur

disposent tout simplement pas d'un autre moyen de connexion. Votre voisin ou ami possédant une adresse IP différente, vous pouvez faire votre paiement sur son réseau sans crainte.

Par ailleurs, certains fournisseurs d'accès à Internet permettent à leurs clients de renouveler leur adresse IP à chaque extinction de la box. Ce n'est cependant pas le cas pour tous. Les smartphones n'ont pas non plus la même adresse IP que les ordinateurs, même pour deux abonnements souscrits chez le même opérateur.

Dès lors, vous pouvez consulter vos billets sur l'un et les acheter sur l'autre. Une autre solution est de faire en sorte que votre historique ne contienne pas de données prouvant au site visité que vous avez déjà consulté ses pages. Pour cela, vous pouvez utiliser la méthode curative en vidant votre historique ou la méthode préventive en utilisant des fenêtres de navigation privée.

Attention cependant, cette technique fonctionne quand le système est basé sur les cookies et non sur l'IP.

Enfin, vous pouvez également utiliser des techniques plus professionnelles : passer par un réseau privé virtuel sur lequel les données sont cryptées dans une sorte de tunnel sécurisé (technique la plus sûre) – il en existe des gratuits et des payants –, utiliser un proxy, sorte de connexion indirecte entre votre périphérique Internet et le serveur du site visité, ou encore transiter par le réseau mondial de routeurs TOR, une cagnotte anonyme d'adresses IP. À noter que vos données personnelles étant moins protégées par ce biais, il est préférable de passer commande avec votre mode de connexion habituel, et de ne faire appel aux techniques ci-dessus que pour vérifier les prix.

Questions / réponses de pro

Entreprise en liquidation judiciaire

A-t-on un recours quand les entreprises sont en liquidation judiciaire ?

 Question de Ladygirafe

 Réponse d'Eurextherm

Oui, rapprochez-vous du liquidateur judiciaire et demandez-lui comment était assurée l'entreprise. Vous pouvez aussi vous retourner vers les constructeurs qui assument également les garanties.

II. Les protections spécifiques du consommateur

Auto-école en liquidation et forfait total réglé

J'ai payé la totalité du forfait du permis B, soit 1 200 €, mais l'auto-école a fermé et est maintenant en liquidation judiciaire.

Ai-je une chance de récupérer mon argent auprès du mandataire désigné ?

 Question de Loup21

► Réponse d'Okoi

Généralement, les créanciers qui n'ont aucune garantie ont peu de chance de récupérer les sommes qu'ils ont versées lorsque la société est en liquidation judiciaire. En effet, il y a des créanciers prioritaires (salariés...).

Néanmoins, il peut être utile de vous renseigner auprès du liquidateur afin qu'il vous précise ce qu'il en est.

Malfaçon et entrepreneur décédé

L'artisan couvreur qui a refait mon toit est décédé, mais j'ai constaté des malfaçons. Je ne sais pas quelle était sa compagnie d'assurances pour faire jouer sa garantie décennale et sa veuve ne veut rien savoir des affaires de son défunt mari.

Que puis-je faire ?

 Question de Cosmopolitain

► Réponse de Fleurdesmarais

Mettez en demeure la veuve de vous fournir le certificat d'assurance de son défunt mari. Si elle refuse, portez plainte ou engagez une injonction de dire ou de faire auprès du tribunal.

Mais vous pouvez aussi saisir votre assureur habitation pour qu'il exerce une procédure en défense-recours contre les héritiers du défunt s'ils ne veulent rien entendre, car, si votre artisan était assuré, il n'y a pas de raison pour que la garantie décennale ne fonctionne pas.

Païement de créanciers

J'ai divers contrats auprès de plusieurs organismes et chacun d'entre eux prélève le montant de mes abonnements. Mais parfois, je n'ai pas les sommes sur mon compte bancaire, d'où des frais de commissions d'impayés de la banque.

II. Les protections spécifiques du consommateur

Peut-on annuler le système de prélèvement et le remplacer par des ordres de virement ?

 Question de Linarda

► Réponse de Direct Assistance

En France, les grandes entreprises doivent vous proposer au minimum deux modes de paiement : prélèvement, mandat cash, chèque, CB.

Vous pouvez aussi vous opposer à un prélèvement automatique sur simple demande auprès de votre banque, mais attention à d'éventuels frais.

Retard de livraison

J'ai commandé une voiture neuve auprès d'un concessionnaire, mais il m'annonce que la livraison aura 1 mois de retard.

Quels sont mes droits (réduction, ajout d'un accessoire, etc.) ?

Ensuite, il me dit qu'il ne reprend pas, comme il était convenu, mon ancienne voiture pour la mettre à la casse. Est-ce normal ?

 Question de Lamitaine

► Réponse de Nadette

Si le délai de livraison est dépassé, vous avez le droit, sans pénalités, de refuser le véhicule ; mais si vous le désirez vraiment, libre à vous de négocier avec le vendeur un geste commercial.

Quant à reprendre votre véhicule moyennant finance, c'est une politique commerciale. Par contre, il y a obligation gouvernementale de tous les vendeurs de reprendre le bien usagé quand on achète un produit neuf.

Différend avec une commerçante

J'ai cassé, dans un magasin, un miroir qui se trouvait au sol en me blessant légèrement au pied.

La commerçante veut que je règle la valeur de ce miroir qui, pour elle, vaut 170 €.

Quels sont mes recours ?

 Question de Gisele

II. Les protections spécifiques du consommateur

► Réponse de Nadette

Cette commerçante n'a tout simplement pas à vous faire payer un bien que vous n'avez pas acheté (sorti du magasin) : c'est la loi. Elle doit mettre en œuvre son assurance professionnelle ; et, en plus, elle doit vous indemniser si vous avez été blessée. C'est son assurance qui prend tout en charge.

Prêt à la consommation

Mon épouse a fait des prêts à la consommation sans que j'en sois informé. Elle est maintenant décédée, dois-je continuer à payer ces prêts ?

🗨 Question de Feudou

► Réponse de Nadette

Pour un prêt à la consommation, vous n'avez pas à continuer de payer. Mais faites bien attention que votre signature n'ait pas été imitée, elle peut avoir été demandée lors de la souscription du crédit, surtout si c'est un crédit revolving. À vous de prouver par LRAR que vous n'êtes pas le souscripteur du crédit.

Facture : frais supplémentaires

J'ai fait faire des travaux, mais à réception de la facture, le professionnel me dit avoir eu des frais supplémentaires, plus de 1 000 €, dont il ne m'a jamais fait part pendant les travaux. Que dois-je faire ?

🗨 Question de Nat

► Réponse de Nadette

Le seul document valable dans votre cas est le devis de pré-travaux ; le professionnel ne peut rien rajouter sans vous en avoir averti au préalable.

Les frais supplémentaires ne sont pas à votre charge ; cela ressemble fort à une augmentation déguisée.

Litige avec une banque pour un prêt

Ma banque m'a refusé le montage d'un dossier de prêt en collaboration avec la banque d'investissements publics. Suite à des découverts qui ont conduit à des frais de 4 000 €, j'ai demandé une remise sur une partie de ces frais. La réponse a été négative.

II. Les protections spécifiques du consommateur

Que faire quand on a besoin de trésorerie et quels recours ai-je contre cette décision ?

 Question de Restaurant Des Sports Rabia

► Réponse de Jeanmarcsafar

Votre banque et la BPI doivent avoir des raisons pour ne pas répondre positivement à votre demande.

La marche à suivre est d'adresser un dossier, contenant une copie de tous les échanges de courriers concernant ce crédit et son refus, au médiateur de la banque (adresse sur vos relevés de compte).

Si sa réponse ne vous satisfait pas, faites la même chose auprès du médiateur du crédit (coordonnées à la Banque de France).

Résiliation de carte bancaire

Je suis allé à la banque pour expliquer ne plus vouloir de ma carte bancaire.

Mon banquier m'a dit qu'il enregistrait ma demande et que je n'avais rien à signer, puis il m'a indiqué la date de fin d'utilisation de ma carte.

Or, au-delà de cette date, la banque m'a prélevé 40 € pour établir une nouvelle carte. J'ai alors écrit à la banque, qui m'a aussitôt recredité de 32 €, en me signalant qu'elle prélevait 8 € pour frais.

Que puis-je faire contre ce « vol » manifeste ?

 Question de Nicr

► Réponse de Costes

Pas d'écrit, pas de preuve. Il faut normalement faire un courrier AR pour stopper sa carte.

Pour la somme retenue pour frais, regardez les conditions tarifaires applicables pour voir à quoi ils correspondent et s'ils sont applicables, mais sur le principe, il n'y a rien d'illégal ou de choquant.

Si on peut effectivement pester contre la banque qui vous a induit en erreur ou eu un problème informatique à l'enregistrement de votre demande, vous n'avez pas suivi au préalable la procédure légale et contractuelle prévue. Les torts sont donc partagés.

II. Les protections spécifiques du consommateur

Agence de voyages sur Internet

Très mécontent du service d'une société (tarifs frauduleux et mensongers), j'envisage de créer un groupe de défense des consommateurs sur un réseau social pour mettre en garde les internautes sur les agissements litigieux de cette entreprise. En ai-je le droit ?

 Question de Cedric

► Réponse de Nadette

Vous ne pouvez pas vous prévaloir de défense de consommateur en ne représentant pas une association nationale, mais rien ne vous empêche de former un groupe d'internautes mécontents de cette société et de mettre en garde les internautes contre leurs agissements frauduleux.

Mais faites bien attention à ce que vous écrivez, cela peut se retourner contre vous, et vous pourrez être attaqué pour diffamation.

III.

Les pratiques interdites, les arnaques et les escroqueries



En matière commerciale, il existe des pratiques interdites : publicité ou pratique commerciale trompeuse, clause abusive, tromperie sur la marchandise, malfaçon, abus de faiblesse, vente forcée, refus de vente. Ce sont autant de pratiques passibles d'amendes et de peines de prison.

Se développent en outre depuis plusieurs années les arnaques liées aux moyens de télécommunication : téléphone et Internet. On recense également de nouvelles méthodes d'arnaques à la carte bancaire.

Face à la non-application de ses droits, le consommateur dispose de plusieurs possibilités de recours : judiciaires ou



à l'amiable. Il peut aussi porter plainte pour escroquerie. Enfin, pour se défendre contre un préjudice ou dans le cas d'un litige, il peut se faire aider par une association de défense des consommateurs ou un avocat du droit de la consommation.

Les pratiques interdites

La notion de « publicité trompeuse » a été modifiée en 2008 : elle est remplacée par celle de « pratique commerciale trompeuse ».

Pratique commerciale trompeuse

Toute pratique commerciale trompeuse est interdite, car elle peut induire en erreur le consommateur, et ce, en créant une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial. Elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à tromper sur l'existence et la disponibilité du produit ou service, les caractéristiques du bien ou service (composition, origine,



quantité, mode et date de fabrication, etc.), le prix, le caractère promotionnel du produit, les conditions de vente et de livraison, le service après-vente, la nécessité d'un service ou d'une réparation, les engagements de l'annonceur, le motif de la vente, l'identité, la qualité et les aptitudes du professionnel, le traitement des réclamations. De plus, la pratique commerciale trompeuse omet, dissimule ou présente de manière ambiguë des informations. Le destinataire de la publicité n'est alors pas clairement identifiable. Les formes de la publicité avec des caractères illisibles ou une image de nature à leurrer relèvent aussi de ce fait d'une pratique commerciale trompeuse.



Le plus souvent, ce sont les agents de la Direction générale de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui constatent et poursuivent les fautifs devant la justice. C'est l'auteur de la publicité trompeuse qui est poursuivi, qu'il s'agisse d'un professionnel ou d'un particulier (par exemple, dans le cas d'une petite annonce d'un véhicule d'occasion dont l'état a été dissimulé).

Bon à savoir : *les associations de défense de consommateurs agréées peuvent aussi se porter parties civiles.*

La publicité trompeuse est punie comme la tromperie. C'est un délit passible de deux ans de prison et/ou d'une amende de 37 500 €. Des circonstances aggravantes doublent les peines encourues, par exemple : la vente de marchandise dangereuse pour la santé, l'utilisation d'instruments de poids et mesures falsifiés, etc. Les fautifs encourrent aussi des peines telles que la confiscation des marchandises, la publicité du jugement de condamnation, ou l'interdiction d'exercer une activité commerciale.

Clause abusive



On trouve des clauses abusives dans les contrats entre professionnels et consommateurs : il faut savoir les reconnaître et se défendre. La clause abusive est un paragraphe présent dans un contrat de consommation qui crée, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des signataires. Un décret datant de

2009 réglemente les clauses abusives en établissant deux listes : une liste noire des douze clauses abusives interdites et une liste grise des dix clauses réputées abusives.

Important : *la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ou loi Hamon, publiée au Journal officiel le 18 mars 2014, prévoit des sanctions pénales en cas de clause interdite par l'article R. 132-1. Cette mesure ne vaut*

que pour les infractions commises après l'entrée en vigueur de la loi. Elle étend également l'action des associations agréées de consommateurs ainsi que de l'autorité administrative à « tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés ». De même, les pouvoirs du juge se voient élargis, ce dernier pouvant « écarter d'office, après avoir recueilli les observations des parties, l'application d'une clause dont le caractère abusif ressort des éléments du débat ». Ces dernières mesures sont effectives depuis la publication de la loi.

Les douze clauses abusives interdites sont les suivantes :

- ▶ Faire adhérer le consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion.
- ▶ Restreindre l'obligation pour le professionnel de respecter les engagements pris par ses préposés ou ses mandataires.
- ▶ Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre.
- ▶ Accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat ou lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat.
- ▶ Contraindre le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service.

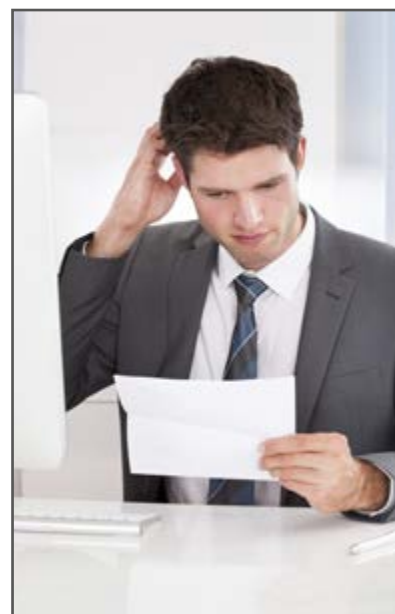




- ▶ Supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations.
- ▶ Interdire au consommateur le droit de demander la résolution ou la résiliation du contrat en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou de son obligation de fourniture d'un service.
- ▶ Reconnaître au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat, sans reconnaître le même droit au consommateur.
- ▶ Permettre au professionnel de retenir les sommes versées au titre de prestations non réalisées par lui, lorsque celui-ci résilie lui-même discrétionnairement le contrat.
- ▶ Soumettre, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation à un délai de préavis plus long pour le consommateur que pour le professionnel.
- ▶ Subordonner, dans les contrats à durée indéterminée, la résiliation par le consommateur, au versement d'une indemnité au profit du professionnel.
- ▶ Imposer au consommateur la charge de la preuve, qui, en vertu du droit applicable, devrait incomber normalement à l'autre partie au contrat.

En parallèle, les dix clauses réputées abusives sont :

- ▶ Prévoir un engagement ferme du consommateur, alors que l'exécution des prestations du professionnel est assujettie à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté.
- ▶ Autoriser le professionnel à conserver des sommes versées par le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans prévoir réciproquement le droit pour le non professionnel ou le consommateur de percevoir une indemnité d'un montant équivalent ou égal au double en cas de versement d'arrhes, si c'est le professionnel qui renonce.



- ▶ Imposer au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné.
- ▶ Reconnaître au professionnel la faculté de résilier le contrat sans préavis d'une durée raisonnable.
- ▶ Permettre au professionnel de procéder à la cession de son contrat : sans l'accord du consommateur et lorsque cette cession est susceptible d'engendrer une diminution des droits du consommateur.
- ▶ Réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties.
- ▶ Stipuler une date indicative d'exécution du contrat, hors les cas où la loi l'autorise.
- ▶ Soumettre la résolution ou la résiliation du contrat à des conditions ou modalités plus rigoureuses pour le consommateur que pour le professionnel.
- ▶ Limiter indûment les moyens de preuve à la disposition du consommateur.
- ▶ Supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges.



Il existe malheureusement de nombreux exemples de clauses abusives dans tous les domaines. Ainsi, le fait pour une banque de ne pas motiver sa demande de refus d'attribuer un chéquier ou d'ajouter des conditions à la mise en œuvre d'une opposition est une clause abusive. Le renvoi d'un contrat

d'abonnement signé en un seul exemplaire, la modification des tarifs d'un abonnement sans informer les clients, ou la résiliation d'un contrat sans



préavis sont des clauses abusives. Enfin, pour un syndic, la prévision de facturation de prestations non incluses dans le contrat ou l'imposition, par n'importe quel organisme, du prélèvement automatique comme seul moyen de paiement sont également des clauses considérées comme abusives.

Si la clause figure dans la liste des clauses interdites, elle est réputée « non écrite » et donc pas applicable. Dans ce cas, il faut en avertir le professionnel par courrier. Si la clause figure dans la liste des clauses présumées abusives, c'est au professionnel de prouver qu'elle n'est pas abusive. Sinon, le consommateur peut saisir le juge qui appréciera le caractère légal ou illégal de la clause incriminée, ou encore faire appel à une association de défense des consommateurs, qui dispose d'une possibilité d'action en suppression des clauses abusives.

Tromperie sur la marchandise

La tromperie suppose la vente d'un produit ou une prestation de service. Deux éléments permettent de démontrer qu'il y a tromperie : le mensonge et l'intention frauduleuse. Le mensonge peut ainsi porter sur différents aspects : la nature, l'espèce, l'origine, les qualités, la composition d'une marchandise, (ex. : la fausse charcuterie corse, un canapé en skaï vendu pour du cuir, etc.), la quantité des choses livrées, la livraison d'un autre produit que celui mentionné dans le contrat, l'aptitude à l'emploi, les risques liés à l'utilisation d'un produit, les contrôles, le mode d'emploi. La tromperie est, de plus, un délit intentionnel : l'auteur doit avoir eu l'intention de frauder. La tromperie peut en outre avoir lieu entre un professionnel et un particulier, entre deux professionnels ou deux particuliers dans le cadre d'un contrat onéreux.



Tromperie et falsification sont deux notions voisines, mais qui ne portent pas sur les mêmes marchandises ni sur les mêmes procédés. En cas de tromperie (mensonge), les produits incriminés peuvent être toutes marchandises et



prestations de service. La falsification, elle, est une tromperie incorporée à la marchandise. Le procédé repose sur l'adultération, soit l'ajout ou la suppression d'une chose à un produit : denrées alimentaires, médicaments, boissons, produits agricoles ou naturels. Parmi les moyens de falsification, on peut notamment citer le fardage, qui consiste à couvrir des produits défectueux par des produits de meilleure qualité pour tromper le consommateur sur la qualité d'un lot.

Le client victime d'une tromperie s'en aperçoit souvent quand il est trop tard. Il peut toutefois porter plainte s'il dispose de preuves matérielles. Si le préjudice financier est minime, il peut alerter les services de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP), afin de faire cesser les agissements trompeurs et éviter d'autres victimes. Les tromperies sont souvent constatées par les agents de la répression des fraudes ou ceux des douanes. Tromperie et falsification sont équivalentes en matière pénale : deux ans de prison et 37 500 € d'amende. En cas de circonstances aggravantes (danger pour la santé ou la sécurité), les peines sont doublées.

Malfaçon



Une malfaçon est une exécution défectueuse d'un travail, c'est-à-dire qui présente un défaut. C'est souvent dans le secteur de la construction ou de la rénovation que l'on en constate (ex. : problèmes d'étanchéité ou fissures). La difficulté est que ces malfaçons n'apparaissent pas toujours avant la signature de la réception des travaux.

C'est pourquoi le maître d'ouvrage a l'obligation de souscrire à une assurance dommage-ouvrage. Cette dernière couvre l'immeuble contre les risques décennaux

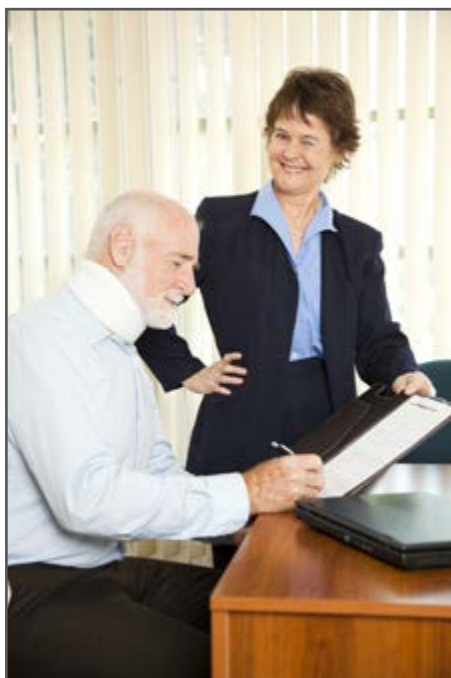
de la construction, ainsi que les désordres cachés après la date de réception des travaux. Elle couvre le gros œuvre : revêtements de murs (sauf peintures et papiers peints), escaliers, planchers, plafonds, cloisons, canalisations,

gaines, conduites, bâtis, huisseries des portes, fenêtres et verrières. La garantie débute un an après la réception des travaux et dure dix ans. Pendant la première année, c'est la garantie de parfait achèvement qui couvre les problèmes.

En cas de malfaçons, il convient, dans un premier temps, de contacter le maître d'ouvrage afin de les lui signaler, par courrier recommandé avec avis de réception. Si le maître d'ouvrage ne donne pas suite au courrier, le consommateur peut le mettre en demeure de réaliser les réparations en lui fixant un délai par lettre recommandée ou par huissier, ou bien s'adresser au tribunal d'instance ou de grande instance, selon le montant du préjudice, pour une injonction de faire.

Bon à savoir : *des malfaçons peuvent apparaître sur d'autres produits (ex. : un pull-over qui se détricote). Dans ce cas, n'hésitez pas à rapporter l'article au commerçant avec la preuve d'achat. Il vous proposera un échange ou un remboursement, d'autant plus s'il s'agit d'un article de marque.*

Abus de faiblesse



Le délit d'abus de faiblesse suppose, chez son auteur, l'intention de commettre un délit, c'est-à-dire la conscience de la faiblesse ou de l'ignorance de la victime et la volonté d'exploiter cette situation. Il suffit que l'acte obtenu de la victime soit de nature à lui causer un préjudice pour être condamnable, même s'il n'y a pas de résultat. En droit de la consommation, l'abus de faiblesse est un délit passible de cinq ans d'emprisonnement. Le Code pénal reconnaît, lui, l'abus frauduleux, passible de trois ans de prison.

Le Code de la consommation interdit certaines pratiques commerciales présentant un risque pour une personne vulnérable de dépenser son argent sans discernement ou sans contrepartie réelle. La personne doit avoir été incapable d'apprécier la



portée de ses engagements ou de déceler les ruses ou artifices déployés, ou bien avoir été soumise à une contrainte. Le Code pénal dresse une liste des causes de vulnérabilité : âge, maladie, infirmité, déficience physique ou mentale, grossesse, personne sous l'emprise d'une secte.

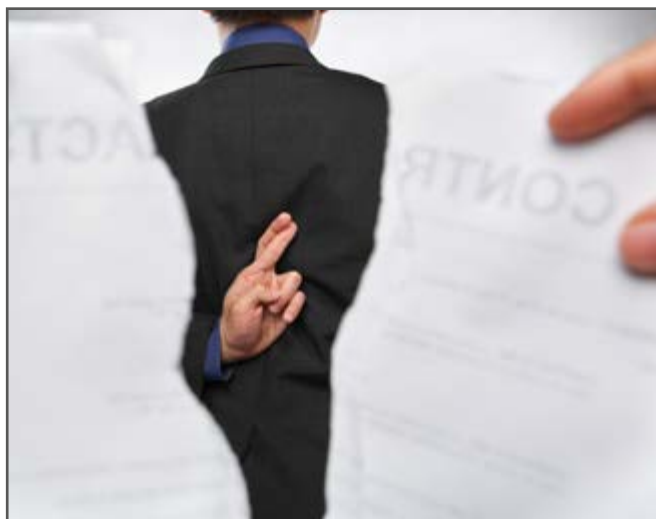
Pour être reconnue, l'infraction doit avoir lieu dans des circonstances particulières : une visite à domicile, un démarchage par téléphone, une offre effectuée à domicile sous forme de sollicitation personnalisée à se rendre sur un lieu de vente, assortie d'avantages particuliers (cadeaux, espérances de gains, remises), des réunions ou excursions organisées par l'auteur de l'abus de faiblesse, une transaction faite dans le cadre de foires ou de salons, une transaction conclue dans une situation d'urgence.

Important : la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ou loi Hamon, publiée au Journal officiel le 18 mars 2014, renforce les sanctions en cas d'abus de faiblesse. Elle prévoit une amende de 375 000 € et l'annulation du contrat établi.

Vente forcée

La vente forcée est le fait d'adresser à une personne, qui n'en a pas fait la demande, un objet accompagné d'un courrier. Ce courrier indique qu'il doit procéder au paiement ou retourner l'objet. Ce type de vente est interdit et sanctionné par la loi.

En cas d'envoi forcé, le consommateur n'a pas à répondre : son silence ne vaut pas acceptation du contrat. Le consommateur n'a ni à payer le prix, ni à renvoyer le produit (même si les frais de retour sont pris en charge par l'expéditeur), ni à réexpédier la carte refus. Il doit laisser le produit à disposition de l'expéditeur, au cas où celui-ci viendrait le chercher à son domicile.





Le professionnel est tenu de « restituer les sommes qu'il aurait indûment perçues sans engagement exprès et préalable du consommateur ». Cette disposition s'applique par exemple à un professionnel qui ajoute des produits supplémentaires à la commande initiale d'un client.

L'expéditeur risque ensuite une contravention de cinquième classe, soit 1 500 €, et 3 000 € en cas de récidive. En cas de pratique commerciale agressive, il peut encourir deux ans d'emprisonnement et 150 000 € d'amende.

Refus de vente



L'article L. 122-1 du Code de la consommation stipule qu'« il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime ». Un professionnel n'a donc pas le droit de refuser de vendre un produit ou une prestation de service à un consommateur. Un consommateur est considéré comme un non professionnel, mais le refus de vente peut aussi exister entre professionnels. Quelques exemples de cas de refus de vente non légaux : refus de servir un repas à un handicapé physique, refus de louer une chambre d'hôtel pour deux personnes à une personne seule, refus de vendre le dernier exemplaire d'un article exposé en vitrine au motif qu'il faudra refaire l'étalage.

Bon à savoir : *les refus de vente pour des motifs d'ordre racial, religieux, politique ou syndical sont punis par trois ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.*

Le refus de vente est néanmoins légal quand le professionnel a un motif légitime. Cette notion n'est toutefois pas définie par la loi : c'est la jurisprudence qui détermine ces motifs au fur et à mesure des décisions judiciaires. Ce sont



par exemple l'indisponibilité du produit sans possibilité de réapprovisionnement chez le fabricant, une demande anormale de la part du client (conditions de livraison, de paiement ou de quantité inhabituelles), une vente réglementée : non-détention d'un port d'arme pour l'achat d'une arme le nécessitant, non-délivrance d'un médicament requérant une ordonnance médicale.

Les escroqueries sur Internet

L'escroquerie sur Internet est une arnaque très répandue et qu'il faut savoir repérer. Les pratiques se font par e-mail et sur certains sites de commerce électronique.

Arnaques par e-mail : phishing et scam

S'agissant des arnaques par e-mail, il en existe deux types : le phishing ou hameçonnage, et le scam.

Le phishing est une arnaque consistant à envoyer un e-mail vous demandant de communiquer d'urgence des données personnelles : mot de passe, numéro de compte bancaire ou de carte bleue. Les organismes dont on usurpe l'identité peuvent être une banque, un fournisseur d'accès, une compagnie d'électricité ou de téléphone, une administration. Soyez donc vigilant et ne répondez jamais à ce type de e-mail : ne cliquez pas sur le lien proposé et détruisez l'e-mail dès réception.



Bon à savoir : *jamais votre banque, votre fournisseur d'accès ou d'autres organismes ne vous enverront un e-mail pour vous demander des informations confidentielles.*

Le scam, c'est lorsque vous recevez un e-mail d'un inconnu qui vous propose une transaction financière. Il vous parle d'une forte somme d'argent qu'il ne peut débloquer qu'avec votre aide et vous propose un pourcentage.



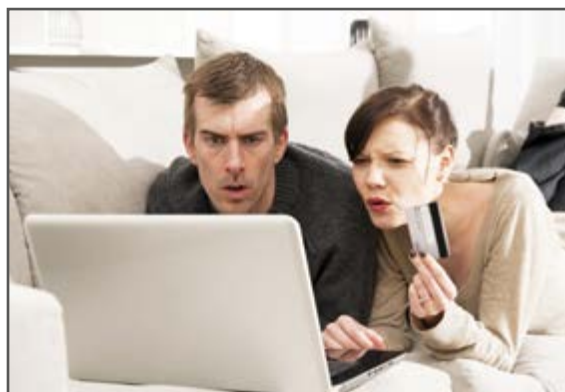
Mais auparavant, vous devrez lui avancer de l'argent pour ses frais. Ne répondez ni n'envoyez jamais d'argent : c'est une arnaque !

Bon à savoir : *ne faites rien non plus si vous recevez un e-mail vous informant que vous venez de gagner ou d'hériter d'une forte somme d'argent.*

Sites de vente douteux

Il est facile de créer un site de vente sur Internet, avec des produits fictifs. Pour repérer les sites de vente douteux, voici quelques conseils :

- ▶ Méfiez-vous des offres trop alléchantes et des prix trop bas (à comparer avec d'autres sites concurrents).
- ▶ Privilégiez un site hébergé en France, ou du moins sur lequel on trouve facilement les coordonnées de l'entreprise.
- ▶ Faites attention aux sites très récents et effectuez une recherche sur le nom du site de vente pour trouver des commentaires.



De même, il convient d'être vigilant quant aux sites proposant divers téléchargements (logiciels gratuits, jeux), car ces derniers cachent parfois des programmes malveillants. Lorsque vous êtes assuré de l'intégrité d'un site, le mieux est encore d'éviter de trop en changer.

En parallèle, on trouve des sites qui référencent les arnaques. Ils permettent aux internautes, en cas de doute, de vérifier un email, un nom, une adresse IP, etc., et d'éviter ainsi l'escroquerie.

Que faire en cas d'escroquerie ?

Si vous pensez avoir été victime d'une arnaque ou d'une escroquerie, sachez que vous pouvez faire opposition sur votre carte bancaire en appelant le 0892 70 57 05, porter plainte et signaler l'escroquerie sur le site dédié du gouvernement.

Les escroqueries par téléphone

Les escrocs ne manquent pas d'imagination pour inventer des arnaques par téléphone fixe ou portable.

Téléphone portable

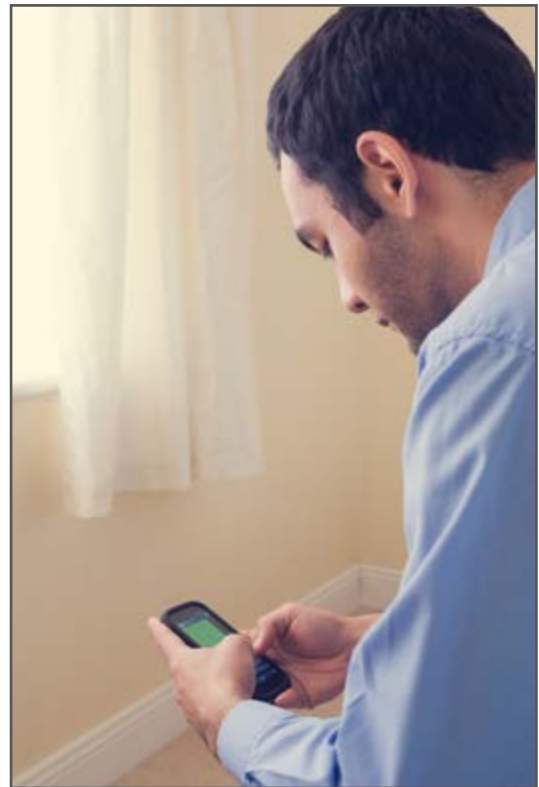
On trouve deux types d'arnaque au téléphone portable : le call back ou ping call, et le SMS.

L'arnaque du call back ou ping call est une escroquerie assez fréquente.

Votre téléphone portable sonne : soit vous répondez et personne n'est au bout du fil, car la communication a été interrompue, soit vous ne répondez pas et le téléphone continue de sonner.

Si vous rappelez, vous tombez sur un numéro surtaxé à 1 ou 2 €.

Bon à savoir : *les numéros qui s'affichent commencent souvent par 0899, 0897 ou 1020.*



Les arnaques aux SMS : qui n'a jamais reçu un SMS énigmatique provenant d'un interlocuteur inconnu ? Le message adressé vous indique que vous avez gagné un chèque ou un prix, ou que l'on a constaté une fraude sur votre compte bancaire, ou encore qu'il y a un problème avec votre ligne téléphonique, etc. Vous êtes invités, là aussi, à rappeler un numéro surtaxé.

Téléphone fixe

Deux types d'arnaques majeures sont à déplorer pour les abonnés à une ligne de téléphone fixe : l'escroquerie pour obtenir des éléments confidentiels et les pratiques commerciales agressives (appels répétés, harcèlement...).



L'escroquerie pour obtenir des éléments confidentiels consiste à se faire passer pour un service d'assistance technique. Elle cible les possesseurs d'ordinateur. Sous le prétexte d'un problème technique, on vous demande d'aller sur un site Web pour installer un logiciel qui permettra d'avoir accès à votre ordinateur pour le réparer ou réparer la connexion. Cette escroquerie vise selon les cas à installer un logiciel malveillant pour capturer vos données confidentielles, à contrôler à distance votre ordinateur et le rendre vulnérable, à vous demander à terme votre numéro de carte de crédit ou de compte bancaire, à vous rediriger vers des sites Web frauduleux.

Le téléphone peut également être un outil pour des pratiques commerciales agressives, comme des appels répétés vous faisant croire que vous êtes l'heureux gagnant d'un jeu ou d'une loterie, ou le harcèlement téléphonique d'un démarcheur. Ne soyez pas trop crédule : sachez que vous pouvez toujours couper la communication sans avoir à vous justifier auprès de votre interlocuteur.

Les escroqueries à la carte bancaire

Les escroqueries à la carte bancaire sont multiples, mais elles peuvent être déjouées facilement.

Arnaques les plus courantes

Subtilisation de la carte bancaire au distributeur automatique, captation des informations confidentielles, contrefaçon ou skimming, voici les escroqueries à la carte bancaire les plus courantes.



La subtilisation de votre carte bancaire au distributeur automatique nécessite la modification superficielle de l'appareil : c'est la « technique du collet marseillais ».

Le fraudeur introduit dans la fente d'un distributeur un petit dispositif, qui retient toute carte introduite. La future victime croit à un problème technique et s'éloigne de l'appareil, au moment où le fraudeur récupère sa carte. Souvent, il a épié sa victime pour connaître le code confidentiel : il peut donc utiliser la carte tant que la victime n'a pas fait opposition.

Pour réussir à capter les informations confidentielles de votre carte bancaire (numéro, code confidentiel, cryptogramme), les fraudeurs peuvent vous appeler ou vous envoyer un e-mail en se faisant passer pour votre banque, votre fournisseur d'accès à Internet, une administration, etc.

En arguant un problème technique, ils vous demanderont de leur divulguer vos données confidentielles, soit directement soit en passant par un site Internet frauduleux.



Bon à savoir : *personne ne doit jamais vous demander ces informations, qui sont strictement confidentielles. Dans le cas contraire, il s'agit d'une arnaque.*

La technique du skimming consiste à copier la piste magnétique d'une carte bancaire à l'aide du terminal de paiement, qui a été modifié avec la complicité du commerçant.

Cette piste magnétique est dupliquée sur un support vierge pour créer une fausse carte. La manipulation du terminal permet de récupérer le code confidentiel.

Il est à noter enfin que le titulaire d'une carte bancaire se rend coupable d'escroquerie s'il fait usage de sa carte bancaire faussement déclarée perdue ou volée, après avoir fait opposition.

Arnaque par un commerçant



Il existe des cas d'escroquerie par certains commerçants : modification du montant de l'achat, récupération du numéro de carte bancaire ou conservation du code confidentiel pour réutilisation.

Bon à savoir : *si le numéro de carte bancaire est tronqué sur la facturette que le commerçant vous remet, il apparaît in extenso sur l'exemplaire qu'il conserve. Il peut donc en faire un usage frauduleux.*

Les principales escroqueries proviennent de sites marchands frauduleux qui vous vendent des produits qui n'existent pas, détournent vos coordonnées bancaires pour ponctionner de l'argent sur votre compte ou faire des achats avec votre carte bancaire.

Bon à savoir : *faites vos achats sur des sites connus et dont le paiement est sécurisé. On les reconnaît au logo du cadenas et à la mention « HTTPS » dans l'URL.*

Les arnaques au dépannage

Le dépannage en urgence est propice aux arnaques, que ce soit pour l'ouverture d'une porte, l'arrêt d'une fuite d'eau ou la réparation d'un appareil défectueux.

Dépanneurs d'urgence

Quand on est dans l'urgence, désespéré face à une situation difficile, on est souvent tenté de faire appel à un dépanneur d'urgence. Ces entreprises pullulent sur Internet et leurs cartes de visite et calendriers abondent dans nos boîtes aux lettres.

Elles sont également très visibles sur les annuaires. Mais certains dépanneurs profitent de votre désarroi pour pratiquer des tarifs sans commune mesure avec le service rendu, car les tarifs sont libres.

Bon à savoir : *pour tout dépannage dont le montant dépasse 150 €, le dépanneur doit établir un devis avant la réalisation des travaux. Si vous acceptez, vous devez apposer la mention « bon pour accord avant travaux ».*

Le consommateur dispose d'un délai de réflexion de sept jours. Pour éviter de vous faire arnaquer, mieux vaut faire appel à des artisans spécialisés, mais ils ne sont pas toujours faciles à dénicher ou à convaincre en cas d'urgence !

Important : *la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, ou loi Hamon, publiée au Journal officiel le 18 mars 2014, prévoit un encadrement des publicités et pratiques commerciales de ces prestations.*

Comment éviter ces arnaques ?



De nombreux assureurs ont mis en place un service d'assistance, soit inclus dans votre contrat multi-risque habitation, soit proposé en option.

Consultez votre contrat ou contactez votre assureur pour connaître l'étendue du service auquel vous avez droit.

Quand le service est payant en sus, il est facturé en moyenne entre 50 et 100 € par an, selon le niveau de service proposé. Ces prestations d'assistance s'appliquent en dehors d'un sinistre, notamment dans deux secteurs, plomberie et serrurerie, et couvrent une prise en charge financière d'environ 150 € pour la serrurerie et de 200 à 300 € pour la plomberie, de quoi assurer le coût d'une intervention, sans les pièces.

Si vous bénéficiez de ce service, vous disposerez d'un numéro de téléphone disponible 24 h/24 et 7 j/7.

L'interlocuteur que vous allez joindre décidera s'il convient de vous envoyer un dépanneur d'urgence.

Bon à savoir : *notez ce numéro de téléphone d'assistance sur votre téléphone portable et sur un autre support pour l'avoir toujours près de vous en cas de problème.*

Pour éviter les arnaques, l'autre solution est de se constituer un carnet d'adresses de quelques artisans que l'on vous recommandera. Vous pouvez faire appel à vos amis, aux commerçants, aux collègues.

Choisissez des artisans qui sont proches de votre domicile, car ils se déplaceront plus facilement si vous êtes à proximité. Les artisans eux-mêmes peuvent également vous recommander d'autres professionnels dignes de confiance.

Les recours du consommateur



En cas de situation vulnérable, le consommateur est défendu par certains organismes. Il existe également de nombreuses institutions qui garantissent ses droits.

L'Institut national de la consommation (INC) est un établissement public chargé de l'information des consommateurs. Il réalise des essais comparatifs, et conduit des études économiques et juridiques. L'Institut publie également la revue 60 Millions de consommateurs.

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dépend, elle, du ministère de l'Économie et des Finances.



Elle a trois missions : faire respecter la concurrence, appliquer le droit de la consommation et les décisions de justice, garantir la qualité et la sécurité des produits.

Cette direction générale est décentralisée dans les nouvelles directions de protection de la population, placées auprès des préfets.

Recours judiciaires

Il existe deux types de recours : au civil et au pénal (délits). Ci-après, sont exposées les procédures au civil.

Selon le montant du litige, le consommateur s'adressera à différentes juridictions : au juge de proximité pour un litige de moins de 4 000 €, au tribunal d'instance pour un litige de plus de 4 000 € jusqu'à 10 000 € et au tribunal de grande instance pour un litige de plus de 10 000 €.

Bon à savoir : *la saisine du tribunal de grande instance nécessite un avocat.*

Selon la nature et le montant du litige, le consommateur a ensuite trois procédures à sa disposition : la demande en injonction de payer ou de faire pour obtenir le paiement d'une somme qu'on lui doit ou l'exécution d'un contrat, la demande de convocation (ou déclaration du greffe) pour que le juge convoque son adversaire, ou l'assignation par un acte d'huissier (payante).

Bon à savoir : *le consommateur peut accélérer la procédure en demandant un référé.*

Si le consommateur ne souhaite pas aller en justice, il existe d'autres possibilités. S'il est en conflit avec un professionnel qui ne respecte pas ses obligations, il peut notamment lui adresser une « mise



en demeure », soit un courrier recommandé avec accusé de réception mentionnant les coordonnées des deux parties, le motif de la mise en demeure (l'expression « mise en demeure » doit être utilisée), le montant dû ou l'obligation de faire, et le délai laissé au professionnel pour s'exécuter. La mise en demeure peut être un préalable à une action en justice.

Les services de médiation générale par le biais des boîtes postales 5000 permettent aussi au consommateur en litige avec un professionnel d'adresser un courrier pour exposer le litige et demander conseil. Le numéro dédié par la DGCCRF est le 0820 20 22 03.

Les associations de défense des consommateurs peuvent également jouer le rôle de médiateur. Les médiateurs sont nommés pour régler les litiges dans les domaines suivants : assurances, énergies, banques, eau, construction de maisons individuelles, services de communications électroniques.

Plainte pour escroquerie



Si vous êtes victime d'une escroquerie, vous avez tout intérêt à porter plainte.

Pour que la plainte soit recevable, les faits invoqués doivent être susceptibles de constituer une infraction visée par le Code pénal et passible d'une peine de prison et/ou amende.

L'escroquerie est un délit

reconnu qui se caractérise par la fausse présentation d'une offre, comme une publicité trompeuse, l'usage d'une fausse identité ou d'une fausse qualité, des manœuvres frauduleuses (ex. : abus de faiblesse) en vue de tromper une personne : c'est une intention frauduleuse.

La falsification et la vente forcée sont aussi des délits susceptibles d'entraîner des amendes prévues par le Code pénal.



La victime d'une escroquerie peut déposer plainte en se déplaçant au commissariat ou à la gendarmerie, ou en adressant un courrier au commissariat, à la gendarmerie ou au Procureur de la République du tribunal de grande instance du lieu de l'infraction. La victime peut porter plainte contre une personne dési-

gnée, ou « contre X » si elle ignore qui est l'auteur de l'escroquerie. Pour obtenir réparation du préjudice par le versement de dommages et intérêts, la victime devra se constituer partie civile en adressant un courrier à « Monsieur le juge d'instruction du tribunal de grande instance (TGI) ».

Bon à savoir : *il est recommandé de faire appel à un avocat pour déterminer si la constitution de partie civile est justifiée.*

La plainte est ensuite transmise au Procureur de la République qui décide de la suite à donner. Le dossier peut alors être transmis à un juge d'instruction pour une enquête approfondie (appelée information).

Dans le cas où les faits sont établis et l'auteur connu, le procureur peut saisir le tribunal pour que l'affaire soit jugée. Si le fait n'est pas trop grave, le procureur peut mettre en œuvre des mesures particulières : injonction au coupable d'indemniser la victime, médiation pénale, etc.

Enfin, le dossier peut être classé sans suite s'il ne s'agit pas d'une infraction ou si l'auteur n'est pas identifié. Le tribunal pénal qui jugera l'affaire le cas échéant sera le tribunal de police en cas de contravention, ou le tribunal correctionnel en cas de délit.

Bon à savoir : *le délit d'escroquerie est passible d'une peine d'emprisonnement de cinq ans et de 37 000 € d'amende.*



À qui faire appel ?

Pour se défendre contre un préjudice ou dans le cas d'un litige, le consommateur peut se faire aider par une association de défense des consommateurs ou un avocat du droit de la consommation.

Associations de défense des consommateurs

Les associations de défense des consommateurs et les associations familiales participent à la protection des droits des consommateurs.

Certaines ont obtenu un agrément des autorités publiques, ce qui leur permet de se constituer partie civile pour des actions en justice, mais aussi d'avoir une délégation de service public.

Les 18 associations agréées sont les suivantes : Association de défense d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC), Association études et consommation (ASSECO-CFDT), Association Force ouvrière consommateurs (AFOC), Association Léo Lagrange, Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés (INDECOSA-CGT), Confédération générale du logement (CGL), Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC), Confédération nationale du logement (CNL), Confédération syndicale des familles (CSF), Conseil national des associations familiales laïques (CNAFAL), Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), Familles de France, Familles rurales, Fédération nationale des associations d'utilisateurs des transports (FNAUT), Organisation générale des consommateurs (ORGECO), Que choisir, Union féminine civique et sociale (UFCS), Union nationale des associations familiales (UNAF).





En outre, ces associations agissent en justice à trois niveaux : défense de l'intérêt collectif des consommateurs, défense des intérêts individuels et consultations juridiques. Ainsi, elles peuvent intervenir dans trois types d'actions : quand une disposition pénale est violée et qu'il s'agit d'un préjudice collectif, l'intérêt protégé est alors celui du groupe de consommateurs ; pour obtenir la cessation d'agissements illicites, par exemple en cas de clauses abusives dans un contrat, crédit à la consommation, voyages, commerce électronique, etc. ; pour soutenir un ou plusieurs consommateurs ayant engagé une action en justice afin d'obtenir réparation de leur préjudice individuel.

L'association agréée de défense des consommateurs peut ensuite agir au nom des consommateurs en réparation des préjudices subis.

Pour cela, il faut que les préjudices individuels soient provoqués par un même professionnel et aient une origine commune, et que les victimes soient des personnes physiques ayant donné mandat à l'association. Une association agréée peut en outre donner des consultations juridiques rémunérées : pour ses seuls adhérents et sur des questions de consommation.

Enfin, une association agréée de consommateurs peut participer aux instances suivantes : Conseil national de la consommation, Institut national de la consommation (INC), Commission des clauses abusives, Commission de la sécurité des consommateurs, Commission de la médiation de la consommation, Commissions de surendettement. Elle peut par ailleurs saisir l'Autorité de la concurrence de pratiques anticoncurrentielles, la Commission d'examen des pratiques commerciales, et l'Agence française de sécurité sanitaire de l'environnement et du travail.

Avocat spécialisé



Les avocats spécialisés en droit de la consommation interviennent aux côtés des consommateurs dans les recours judiciaires, dans les commissions de surendettement, dans leurs litiges en matière de crédit, en cas d'abus de faiblesse et de plainte pour escroquerie.

Ils interviennent également aux côtés des associations de consommateurs, lorsqu'elles agissent en justice.

Le consommateur qui cherche un avocat spécialisé en droit de la consommation peut consulter la liste des avocats du barreau de son département, ou contacter les associations de consommateurs qui pourront lui indiquer des professionnels spécialisés.



Pour aller plus loin

Astuces

Attention aux numéros surtaxés des annuaires en ligne !

Avec Internet, vous pouvez trouver n'importe quel numéro de professionnel en un clic. Une facilité déconcertante qui peut se révéler trompeuse, car les annuaires sur Internet grouillent de numéros surtaxés.

Pour comprendre la combine et éviter d'en être la victime, sachez qu'au lieu de vous communiquer le numéro de téléphone du professionnel que vous recherchez, certains annuaires sur Internet vous indiquent un numéro surtaxé qui transfère l'appel pour des sommes exorbitantes.

Or, la loi est formelle : selon la décision 2012-0856 de l'Arcep, tout numéro surtaxé « ne peut pas être affecté à une personne physique ou morale [...] sans avoir recueilli, préalablement et de manière explicite [...] son consentement pour être jointe par un tel numéro. » Seule une petite mention, assez peu visible et encore moins compréhensible si l'on n'y prête pas une réelle attention, peut indiquer à l'internaute que le numéro proposé n'est pas celui du professionnel qu'il cherche, mais celui d'un service de renvoi d'appel. Malheureusement, la toile est truffée d'annuaires généralistes et thématiques piégés.

Il faut savoir que, comme votre numéro de téléphone fixe, celui d'un professionnel commencera toujours par : 01, 02, 03... De plus, le deuxième et le troisième chiffre indiquent une aire géographique. Si vous recherchez un médecin près de chez vous, il y aura donc de fortes chances que les trois premiers numéros soient les mêmes que les vôtres.

Tant que ces pratiques persisteront, le mieux est de se tourner vers un annuaire fiable pour éviter tout risque et trouver directement le numéro de téléphone du professionnel que vous recherchez.

Éviter la fraude à la carte bancaire

Sur Internet ou chez certains commerçants, il existe des risques de fraude à la carte bancaire. Le système de paiement sans code sur Internet peut en effet s'avérer risqué quand les sites n'authentifient pas suffisamment les porteurs des



cartes bancaires. Seuls le numéro et le cryptogramme visuel sont exigés pour l'achat. Or, un personnel peu scrupuleux peut profiter d'un moment d'inattention pour recopier ou imprimer les chiffres de votre carte derrière le comptoir.

Très souvent, la fraude est liée à l'usurpation du numéro de carte bancaire, et ce, via différents moyens. Les logiciels espions, ou « spywares », sont ainsi des programmes qui s'installent automatiquement sur l'ordinateur, souvent depuis un logiciel téléchargé gratuitement. Il enregistre ce que tape l'utilisateur sur son clavier et renvoie ces données au fraudeur. Le « phishing » (ou hameçonnage) se présente quant à lui généralement comme un service utilisé par le client (sa banque, sa société de téléphone, etc.) et procède comme suit : par un e-mail ou un autre moyen de communication, il demande au détenteur de la carte bancaire des informations confidentielles qu'il dit être destinées à une mise à jour, un renouvellement de contrat, etc. Ces messages sont relativement similaires à ceux des véritables sociétés, car ils utilisent leurs logos et un e-mail très semblable. Le fraudeur dispose alors de toutes les données nécessaires pour piller les comptes de sa cible. De plus en plus utilisé, enfin, le piratage direct des serveurs des commerçants : c'est là que sont stockées les informations des clients et leurs données de cartes bancaires.

En outre, les banques ne détectent pas toujours la fraude. S'il est établi que le titulaire de la carte n'a pas été négligent, l'opposition sera recevable. Cette dernière devra alors rembourser en intégralité la somme prélevée, selon l'article L. 133-18 du Code monétaire et financier : « Le prestataire de services de paiement du payeur rembourse immédiatement au payeur le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. » Cela signifie qu'elle doit également rembourser les agios occasionnés par le débit, le cas échéant. Mais attention ! Certaines banques misent sur l'ignorance de ces clauses par leurs clients pour ne pas effectuer de remboursement. Elles peuvent en outre prélever des frais d'opposition et appliquer également une franchise allant jusqu'à 150 € si le code de la carte bancaire a été utilisé pour la fraude.

Pour bénéficier du remboursement après un paiement frauduleux sans utilisation physique de la carte bancaire, il n'est pas nécessaire de porter plainte : le détenteur de la carte est protégé par la loi. Cependant, dans le cas d'un vol ou d'une enquête, la police sera plus efficace en ayant les informations directement par le porteur de la carte que par l'intermédiaire de sa banque. Pour faire opposition, il convient de téléphoner au 0892 705 705 (0,34 € TTC/min). Ce numéro



est lié aux centres interbancaires d'opposition et est actif 24 h/24. Il est ensuite nécessaire de confirmer l'opposition à sa banque par écrit sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception. Aucune lettre ne sera recevable si vous n'avez pas téléphoné au préalable pour avertir la banque. Vous avez 13 mois pour faire opposition dans l'Union européenne et 70 jours pour un paiement frauduleux effectué hors de cette zone.

Questions / réponses de pro

Abus de confiance lors d'une vente

Un professionnel a vendu et installé à mes parents, âgés de 68 ans, un ballon thermodynamique d'une valeur TTC de 10 000 €. Après des recherches sur Internet, il s'avère que ce ballon coûte 1 590 €.

Peut-on faire un recours quelconque ou le fait d'avoir accepté le devis donne-t-il raison au fournisseur ?

 Question de Chili

Réponse de Bewfle

L'abus de faiblesse est très difficile à établir puisqu'il faut prouver qu'il y a eu état de faiblesse, connaissance de cet état par le vendeur et abus de sa part du fait de la connaissance de cet état.

En revanche, il faut regarder du côté de la réglementation sur le démarchage à domicile, très précise et contraignante, pour voir s'il n'y a pas un défaut dans le contrat (articles L. 121-21 et suivants du Code de la consommation).

La piste d'une éventuelle pratique commerciale trompeuse est également à explorer. Vous pouvez porter plainte auprès de la DDPP de votre département.

Publicité et abus de faiblesse

Ma belle-mère reçoit cinq à dix publicités et offres par jour de divers organismes concernant des lots qu'elle aurait gagnés. Elle a 90 ans et a perdu la mémoire. Toutefois, elle fait trois chèques par semaine en espérant remporter ces lots.

Comment se défaire de ce piège ?

 Question de Nuajepal



► Réponse de Burn, Haupt

Vous avez deux solutions : à chaque achat, vous avertissez l'entreprise qu'elle a commis un abus de faiblesse, réprimé par le Code pénal. S'il s'agit d'une grosse somme, saisissez le procureur en cas de refus de remboursement.

Autre solution, plus radicale et délicate familialement, envisagez une mise sous tutelle.

Votre belle-mère ne pourra plus signer de chèque. Mais vous sauvegarderez ses intérêts, car elle peut se faire totalement dévaliser.

Arnaque au téléphone

Ma fille a reçu un message d'une amie lui demandant d'appeler le 0899 239 650, car son téléphone mobile était bloqué ; ce qu'elle a fait.

Résultat : nous nous retrouvons avec une facture de 66,98 € en hors forfait à régler. Avons-nous un recours possible ?

🗨 Question de Véronique

► Réponse de Nadette

Vous n'avez aucun recours possible, il ne faut jamais appeler un numéro commençant par 0899, ce sont des numéros payants gérés par des arnaqueurs.

Escroquerie à la carte bancaire sur Internet

Après une escroquerie à la carte bancaire sur Internet, quel recours ai-je ?

🗨 Question de Fernando

► Réponse de 17informatique

En premier lieu, trouvez sur Internet ou en appelant votre banque le numéro de téléphone pour faire opposition sur votre carte bancaire.

Puis, contactez votre banque pour lui expliquer la situation.

Sans tarder, adressez-lui une contestation écrite, par lettre recommandée avec accusé de réception, afin qu'elle vous rembourse.

Ensuite, vous pouvez porter plainte au commissariat, cela permet en cas d'interpellation d'être témoin.

De plus, cela étoffe leur enquête.



► Réponse de Barbu62

J'ai été moi aussi victime d'une escroquerie à la carte bancaire sur Internet. Je l'ai signalé par téléphone à ma banque aussitôt que je m'en suis aperçu. Ils m'ont demandé de leur envoyer une lettre en détaillant les sommes débitées frauduleusement et certifiant sur l'honneur ma déclaration. Ces sommes ont été reversées sur mon compte quelques jours après.

Achat sur Internet non reçu

J'ai commandé un canapé deux places sur un site Internet, payé par carte bancaire, que je n'ai toujours pas reçu. Je devais être livré sous six jours avec un complément de 20 €. Je les ai eus plusieurs fois au téléphone et l'on me répond que je serai livré la semaine d'après.

Maintenant, je n'arrive plus à les joindre : cela fait quatre mois que j'attends mon canapé. Je voudrais être remboursé. Comment dois-je procéder ?

🗨 Question de Marilyn

► Réponse de Direct Assistance

Le site Internet existe-t-il encore ? Le numéro existe-t-il encore ? Si ce n'est pas le cas, nous vous conseillons de déposer plainte pour « escroquerie » auprès de la police ou de la gendarmerie.

Dans le cas contraire, nous vous conseillons de téléphoner de nouveau ou d'envoyer un e-mail.

Commission des clauses abusives

Pouvez-vous me renseigner sur le rôle de la Commission des clauses abusives ?

🗨 Question de Julien67

► Réponse d'Élie

La Commission des clauses abusives est une instance composée de magistrats, personnalités qualifiées, représentants des consommateurs et des professionnels.

Elle étudie les contrats par secteurs professionnels et rend des recommandations. Celles-ci sont souvent suivies par les juges.



Où trouver un avocat ?

Nous sommes en conflit avec un artisan qui ne satisfait pas à son engagement depuis plusieurs mois et cherchons un avocat dans notre région.

Où en trouver un et comment le contacter ?

 Question de TorKor

► Réponse de Nadette

Faites-vous défendre par une association de défense de consommateurs de votre région. Ou encore, si vous avez une couverture juridique dans un de vos contrats d'assurance, celle-ci prendra le relais.

Autre solution : allez au greffe du tribunal d'instance et laissez-vous guider pour établir une « injonction de faire » en urgence contre votre artisan peu consciencieux. Émanant du tribunal, cette procédure le fera, en principe, réagir.



Index des questions et des astuces

I. Le droit de la consommation	14
Train ou vol annulé à cause de la neige : quels sont vos droits ?	34
Les dates limites des produits alimentaires	35
Adresse des produits cosmétiques	36
Réglementation des soldes sur Internet	36
Durée du délai de réflexion	37
Cas de vente abusive	37
Retard et litige avec un installateur de véranda	38
Restitution d'un acompte	38
Litige dans la vente d'un véhicule	38
Liquidation totale	39
Conditions de vente lors des foires	39
Variation des prix	40
II. Les protections spécifiques du consommateur	41
Le devoir de conseil des banquiers	58
L'IP tracking	59
Entreprise en liquidation judiciaire	60
Auto-école en liquidation et forfait total réglé	61
Malfaçon et entrepreneur décédé	61
Païement de créanciers	61
Retard de livraison	62
Différend avec une commerçante	62
Prêt à la consommation	63
Facture : frais supplémentaires	63
Litige avec une banque pour un prêt	63
Résiliation de carte bancaire	64
Agence de voyages sur Internet	65
III. Les pratiques interdites, les arnaques et les escroqueries	66
Attention aux numéros surtaxés des annuaires en ligne !	91
Éviter la fraude à la carte bancaire	91
Abus de confiance lors d'une vente	93
Publicité et abus de faiblesse	93
Arnaque au téléphone	94
Escroquerie à la carte bancaire sur Internet	94
Achat sur Internet non reçu	95
Commission des clauses abusives	95
Où trouver un avocat ?	96

Les professionnels et experts cités dans cet ouvrage

Nos sites permettent aux professionnels et spécialistes de publier et partager leur savoir-faire (réponses aux questions des internautes, astuces, articles...). Une sélection de leurs meilleures contributions a été incluse dans cet ouvrage.

Tous les jours, de nouveaux professionnels s'inscrivent et publient sur nos sites. Faites appel à eux : ces pros savent de quoi ils parlent !

17 Informatique – Membre pro

Dépannage informatique à domicile : assistance, formation, problèmes de connexion, récupération de données, restauration, remplacement du matériel défectueux, etc.

Départements d'intervention : 17

Adresse : 21 rue Léonce Vieljeux, 17 000 La Rochelle

Téléphone fixe : 09 52 84 17 59

Téléphone mobile : 06 70 40 71 33

Direct Assistance – Membre pro

Assistance informatique personnalisée : démarches de résiliation et choix d'un abonnement, assistance et dépannage informatique, vente de produits.

Départements d'intervention : France

Téléphone fixe : 0899 49 47 10

Eurextherm – Membre pro

Bureau d'études environnementales : tous bilans thermiques et environnementaux, DAPE, travail sur plans et sur relevés.

Départements d'intervention : France

Adresse : 4 place de la Défense, 92 974 Paris – La Défense

Téléphone fixe : 01 58 58 28 40



Okoi – Membre pro

Avocat généraliste : droit des personnes et de la consommation, baux commerciaux et d'habitation.

Département d'intervention : 33

Téléphone fixe : 05 56 00 82 33

Poulain Distribution – Membre pro

Conseil et dépôt de distributeurs automatiques : dépôt gratuit, vente et location de distributeurs automatiques, appareils de cafeterias, fontaines à eau, etc.

Départements d'intervention : 14 | 35 | 50 | 61

Adresse : ZA La Belle Jardinière, 50 120 Équeurdreville

Téléphone fixe : 02 33 03 48 74

Trouver un avocat près de chez vous

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous mettre en relation
avec un ou plusieurs avocats
près de chez vous.

Ils vous établiront **gratuitement** un devis :

Trouver un avocat

<http://defense-du-consommateur.comprendrechoisir.com/simulation/simulation-defense-du-consommateur>



Comprendre
Choisir

FIN