

DROIT DE LA CONSOMMATION

ARNAQUES A LA CONSOMMATION



Conseil Départemental de l'Accès au Droit de l'Ain
Sophie DUPUIS FONTAINE

Conseil Départemental de l'Accès au Droit de l'Ain

Le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de l'Ain,
créé le 2 juin 2004

Groupement d'intérêt public rattaché au Tribunal de
Grande Instance de Bourg-en-Bresse

Volonté première vise la création d'un réseau favorisant le
partenariat entre les différents acteurs de l'accès au droit
(professionnels du droit, associations spécialisées,
collectivités publiques,...)

Contact : 04 74 140 143

Droit de la consommation

définition

- Le droit de la consommation est issu du développement du mouvement consumériste pour la protection des consommateurs dans leurs relations avec les entreprises.
- Le code de la consommation est issu de la loi du 26 juillet 1993.

Il contient des règles concernant la protection du consommateur en particulier contre certaines formes et techniques de vente, des règles de contrôle du contenu du contrat et des règles protégeant contre les achats résultant d'impulsions, de pressions ou de manoeuvres afin d'assurer la protection du consentement du consommateur.

Direction départementale de la protection des populations

Informier et protéger au quotidien les consommateurs contre les pratiques commerciales abusives.

- Une information sur les produits et les services
- La loyauté de certaines pratiques commerciales vis-à-vis des consommateurs
- Un rôle de veille sur les prix

LE DEMARCHAGE A DOMICILE



LE DEMARCHAGE A DOMICILE

- **Avantage/Inconvénient** : éviter tout déplacement au consommateur/avant la manifestation d'une volonté d'achat
- **Consommateur** : toute personne physique
Démarcheur : tous quel que soit leur statut
- **Objet** : la loi concerne la vente, la location, la location vente, la location avec option d'achat et la fourniture de services (art. 121-1 Code consommation)
- **Lieu** : domicile du client, sa résidence ou son lieu de travail, de même une invitation par téléphone à se rendre dans un magasin sous le prétexte de retirer un cadeau.

LA RETRACTATION

- Le dispositif permet au client de renoncer à son achat dans les **quatorze jours** à compter de la commande ou de l'engagement de l'achat (jour de la commande pas pris en compte), par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Le contrat remis à l'acheteur doit obligatoirement indiquer que le consommateur bénéficie de cette faculté de renonciation pendant un délai de quatorze jours. Il doit également comprendre, sous peine de nullité, un **formulaire détachable** que le client adressera au démarcheur, dans les délais, par lettre recommandée avec accusé de réception.

LE CONTRAT

- MENTIONS OBLIGATOIRES :
 - le nom du démarcheur
 - le nom et l'adresse du fournisseur
 - l'adresse et le lieu où le contrat est conclu
 - la désignation précise de la nature ou des caractéristiques du bien ou du service
 - les conditions d'exécution du contrat (délai et mode de livraison...)
 - le prix facturé (TTC)
 - la possibilité de se rétracter
- PRECISIONS :
 - ne pas signer un contrat anti-daté (c'est à dire daté avant le jour du démarchage)
 - ne pas verser d'argent le jour du démarchage

LES BONS REFLEXES



Avant de signer, lire le contrat

Repérez les informations obligatoires

Remise immédiate du contrat signé

Vous changez d'avis après la signature ?
Vous avez 14 jours pour vous rétracter

LA VENTE A DISTANCE



LA VENTE A DISTANCE

La vente à distance est celle qui se forme dans le cadre d'un système de vente, organisé par le fournisseur, qui utilise exclusivement, pour cette vente, une ou plusieurs **techniques de communication** à distance jusqu'à (et y compris) la conclusion du contrat.

Exemples : le commerce électronique, le télé-achat, la vente par correspondance, les cours par correspondance, souscription à un abonnement de téléphonie mobile par téléphone, réservation d'une chambre d'hôtel par fax...

LA VENTE A DISTANCE

Le consommateur et le fournisseur ne doivent donc pas être présents physiquement et simultanément au même endroit jusqu'à la conclusion du contrat. Les règles de protection de la vente à distance ne s'appliquent pas, par exemple, à un contrat pour lequel des négociations ont été menées par messages électroniques mais dont la conclusion se fait par signature du contrat au même endroit.

LES PRECAUTIONS

- Toute offre de contrat doit être établie par écrit, sous la forme d'une confirmation des informations.
- L'existence du droit de rétractation : délai de 7 jours à compter de la date de livraison de la commande ou de 3 mois si le professionnel n'a pas rempli cette obligation.
- A noter : la livraison de la marchandise doit être effectuée dans un délai de 30 jours, à partir du jour suivant la commande. En cas de retard, le consommateur peut demander la résolution du contrat pour un retard de plus de 7 jours.

Limiter le démarchage téléphonique

- Les consommateurs qui souhaitent éviter les prospections téléphoniques de la part d'entreprises françaises dont ils ne sont pas clients peuvent s'inscrire sur la liste Pacitel.
- Mise en place effective le 1er décembre 2011, il est possible de s'y inscrire dès à présent à partir du site www.pacitel.fr, l'inscription étant gratuite. Valable 3 ans, cette inscription permet d'ajouter jusqu'à 6 numéros personnels (fixes ou mobiles). De cette façon, les consommateurs sont assurés de ne plus recevoir d'appels de prospections commerciales de la part des entreprises adhérentes à ce dispositif (les 5 fédérations professionnelles qui participent à ce dispositif représentent environ 80 % des entreprises ayant recours au démarchage téléphonique).
- A noter que le site www.pacitel.fr donne également la possibilité aux consommateurs de signaler tout appel non désiré. Néanmoins, ce dispositif ne s'applique pas :
 - aux relations commerciales sollicitées,
 - aux relations avec les entreprises dont les consommateurs sont déjà clients,
 - aux numéros à usage professionnel.

E-COMMERCE



E-COMMERCE

Un certain nombre d'informations doit être clairement mentionné sur le site du vendeur :

- nom, adresse postale et numéro de téléphone de l'entreprise,
- la description précise du produit et de ses caractéristiques essentielles,
- le prix incluant TVA, les frais de port, et éventuellement les frais de dédouanement,
- les modalités de paiement et mode de paiement,
- les conséquences d'une mauvaise exécution ou d'une inexécution des engagements du prestataire,
- les options éventuelles de crédit,
- la durée de validité de l'offre et du prix,
- le délai de rétractation,
- le mode de remboursement des sommes versées en cas de rétractation,
- les conditions des garanties commerciales et du service après-vente,
- les modalités de livraison

LES PRECAUTIONS

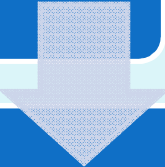
Une confirmation doit être adressée
(penser à imprimer le bon de
commande)



Conserver les conditions générales de
vente



Acheter sur un site qui ne mentionne
aucune adresse postale ou numéro de
téléphone, c'est prendre un risque



Payer à la livraison, sinon par carte bleue
par un site sécurisé

LES FOIRES ET SALONS



FOIRES ET SALONS

- Les consommateurs s'y rendent spontanément, une commande de produits conclue dans le cadre d'une foire ou d'un salon ne bénéficie pas du délai de renonciation (Cass. Civ. 10/07/1995).
- Si des pratiques agressives ou viciant le consentement du consommateur se manifestent dans le cadre des foires et salons, elles peuvent déjà être sanctionnées au titre de l'abus de faiblesse ou d'ignorance.

FOIRES ET SALONS

- En outre, la loi du 3 janvier 2008, permet désormais d'appréhender deux types de pratiques commerciales préjudiciables aux consommateurs : trompeuses et agressives.
- Les agents de la direction générale de la concurrence, consommation et répression des fraudes (DGCCRF) ont compétence pour rechercher et relever les infractions à ce texte qui sont de nature délictuelle (sanctions : amende de 37 500 euros et/ou deux ans de prison avec sursis).

CARTES DE « FIDELITE »



CARTES DE « FIDELITE »

- Souscription : obligation de préciser coordonnées et informations personnelles. Le magasin cible vos besoins et utilise ces données.
Véritable récompense de la fidélité ?
- Crédit revolving : certaines cartes de fidélité sont aussi des cartes de paiement. Elles permettent de régler directement les achats en caisse et sont en général jumelées à un prêt permanent ("crédit revolving"). Jusqu'à 5 000 euros disponibles rapidement, sans justificatif d'utilisation.
- Les cartes cobrandées : ce sont des cartes bancaires créées en partenariat entre un organisme de crédit et une enseigne.

ABUS DE FAIBLESSE



ABUS DE FAIBLESSE

- Solliciter le consommateur afin de lui faire souscrire un contrat en abusant de la situation de faiblesse ou d'ignorance de la personne : âge avancé, mauvais état de santé, mauvaise compréhension de la langue française...
- Personnes visées : celles qui ne sont pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elles prennent du aux ruses et aux stratagèmes utilisés.
- Contexte : domicile, téléphone, invitation à se rendre dans un lieu donné, réunions organisées, urgence...

PRECAUTIONS



Etre vigilant

Faire jouer la concurrence

Lire attentivement le ou les
contrat(s)

LE DEVIS



LE DEVIS

- **Les mentions indispensables :**
 - la mention « devis » ou « proposition de prix » ;
 - la date de rédaction ;
 - le nom et l'adresse de l'entreprise ;
 - l'identification précise du client ;
 - le décompte détaillé en quantité et en prix (taux horaire, de main-d'œuvre, mètre linéaire, mètre carré...) ;
 - la somme globale à payer (HT et TTC en précisant le taux de TVA) ;
 - les conditions de livraison ou de réalisation ;
 - le délai de validité du devis ;
 - l'indication de son caractère payant ou gratuit ;
 - la mention de l'indication à reproduire manuscrite, datée et signée du client : « Devis reçu avant l'exécution des travaux »

LE DEVIS

- Signature, le devis devient un contrat qui engage les deux parties.
- Devis obligatoire (montant estimé est supérieur à 150 euros TTC)
- Devis payant : un professionnel a le droit de faire payer le devis.
- Possibilité de résilier (par lettre recommandée avec accusé de réception) un devis relatif à une prestation de services d'un prix supérieur à 500 euros si le retard des travaux excède sept jours et n'est pas dû à un cas de force majeure dans un délai de 60 jours ouvrés à compter de la date indiquée pour l'exécution de la prestation.

LES RECOURS

