

# La protection du consommateur - conférences mai 2011



Avec la participation de la Mission de Protection du Consommateur et de Lutte contre les Fraudes (MPCLF) et l'association UFC que choisir.

## Présentation du CDAD des Landes

Le Conseil Départemental d'Accès au Droit est un Groupement d'Intérêt Public dont la présidence est assurée par le Président du Tribunal de Grande Instance de Mont de Marsan.

La loi du 18 décembre 1998 relative à l'accès au Droit et à la résolution amiable des conflits est le fondement juridique des Conseils Départementaux d'Accès au Droit. Le CDAD des Landes a été créé en septembre 2006.

Le Conseil Général, la Préfecture, l'Association des Maires, la Chambre Interdépartementale des Notaires, la Chambre des Huissiers de justice, les barreaux de Mont de Marsan et de Dax et l'UDAF en sont les créateurs avec le Ministère de la Justice.

Sa mission est de favoriser l'accès au droit par une information adaptée et une orientation précise ainsi qu'aider au règlement des conflits par des modes amiables de résolution.

## Présentation de la MPCLF

La Mission de Protection du Consommateur et de Lutte contre les Fraudes existe depuis janvier 2010, elle remplace la Direction Départementale de la Concurrence, Consommation et Répressions des Fraudes (DDCCRF).

Elle a pour objectif d'assurer le fonctionnement loyal, transparent et sécurisé du commerce au sein de la Direction de la Cohésion sociale et de la protection des populations, (D.D.C.S.P.P.) sous l'autorité de Mr le Préfet.

### Principales missions :

- la protection des intérêts économiques des consommateurs,
- la sécurité des produits industriels et des services,
- la lutte contre les fraudes (loyauté des transactions, dénomination, traçabilité, ...),
- la veille concurrentielle (concurrence inter entreprise).

Elle n'intervient pas directement dans les litiges entre le professionnel et le consommateur. Elle relève les infractions et agit aussi par des mesures de police administrative (mesure d'injonction sur certaines pratiques civiles).

En résumé, elle protège l'intérêt collectif des consommateurs.

## Présentation de l'association UFC que choisir

C'est une association à but non lucratif créée en 1951, doyenne des associations de consommateurs d'Europe occidentale.

UFC-Que Choisir est une association loi 1901 forte de près de 170 associations locales regroupant plus de 141 780 adhérents et assurant 300 points d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire français.

Dans les Landes, cette association est présente à Mont de Marsan depuis 13 ans.

Elle intervient entre un particulier et un professionnel mais jamais entre deux particuliers.

## 1ère Partie : la conclusion du contrat

### L'information sur le prix

Le prix est libre depuis 1986. Le consommateur doit pouvoir faire jouer la concurrence.

Ce prix doit être affiché de façon visible, lisible et accessible (le consommateur n'a pas à le demander au vendeur). Il doit être exprimé en euros et TTC.

#### ⇒ Pour les marchandises

Lorsque le prix à la caisse est différent du prix affiché, le prix retenu est le plus favorable au consommateur sauf erreur manifeste.

(ex. prix d'une télé à 3 euros).

- Pour les produits par lot, le prix de chaque produit doit être affiché sauf si ce sont des produits identiques.
- Pour les produits préemballés, en plus du prix, les professionnels doivent annoncer le prix à l'unité de mesure.

#### ⇒ Pour les prestations de service

Un affichage général de tous les prix doit être fait au lieu d'accueil du public. L'affichage doit aussi informer le consommateur que le devis est payant le cas échéant.

Le prix des prestations les plus courantes doit être affiché en vitrine dans certaines professions.

Le professionnel a l'obligation de remettre une note détaillée TTC avant le paiement du prix si la prestation a un coût supérieur à 25 €. En dessous de cette somme, si le consommateur en fait la demande, le prestataire est obligé de faire une note.

### Le devis

Avant de s'engager auprès d'un professionnel, il est bien évidemment conseillé d'obtenir plusieurs devis afin de comparer les diverses offres. Si le devis proposé s'avère payant, il est obligatoire pour le professionnel, de le signaler notamment par affichage de son prix.

Certains professionnels sont tenus de délivrer un devis à leurs clients et ce, préalablement, à la signature du contrat :

-Les prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment (plomberie, maçonnerie, ramonage, isolation, menuiserie, serrurerie, platerie, la liste complète figure en annexe de l'arrêté du 2 mars 1990) et de l'électroménager, équipement électrique, électronique, informatique, radio-électrique doivent faire l'objet, lorsque le montant estimé de l'intervention TTC est supérieure à 150 € d'un ordre de réparation constatant l'état initial des lieux et les réparations à effectuer.

Cet ordre de réparation, même inférieur au montant prévu par l'arrêté, doit être remis sur demande du client. Dans l'article 3 du même arrêté figurent les mentions obligatoires devant figurer sur le devis.

-A noter que les opticiens (achat de verres, lunettes, montures ou lentilles), les dentistes, les sociétés funéraires et les chirurgiens esthétiques sont soumis à la même obligation de délivrance du devis. (voir page suivante)



## Quelques réglementations tarifaires selon les professions

### Le garagiste

Il a l'obligation d'afficher à l'entrée de son établissement et du lieu d'accueil de sa clientèle le prix de ses prestations, le prix horaire, le prix TTC des forfaits pièces et main d'œuvre.

Le devis (1) n'est pas obligatoire et l'ordre de réparation (2) non plus. Ce dernier est toutefois conseillé pour les petites réparations (nature exacte des réparations et le coût indicatif). Pour les grosses réparations, le devis détaillé est recommandé, il engage le professionnel et le consommateur une fois signé.

(1) : Le devis non signé est un document indicatif (et non contractuel). Il peut être utile d'en obtenir plusieurs afin de faire jouer la concurrence. C'est une offre de contrat qui engage le professionnel, le consommateur ne sera engagé qu'après la signature.

(2) : L'ordre de réparation décrit la prestation souhaitée. Il n'y a donc pas d'autre réparation possible sauf en cas de signature d'un avenant.

La note obligatoire, quand la réparation a un coût supérieur à 25 €, doit préciser le nombre d'heure et le taux horaire avec le mode de calcul.

*A noter : Le garagiste est tenu à une obligation de conseil et à une obligation de sécurité (informer le client s'il s'aperçoit d'un problème sur le véhicule).*

### Le dépannage à domicile

Ce sont les travaux de bâtiment et d'équipement de la maison (réparation et installation). Le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur sur les tarifs de l'entreprise préalablement à tous travaux. Il doit procéder à un affichage général des prestations de service au lieu d'accueil du public ou les avoir en sa possession s'il se rend au domicile du client.

Il a l'obligation de remettre un devis détaillé pour toute prestation de plus de 150 € TTC.

Ce devis peut être payant mais le consommateur doit en être averti.

Pour les pièces détachées, le prestataire doit faire signer une décharge au consommateur si celui-ci ne souhaite pas les récupérer.

### Les opticiens

Ils sont tenus à une obligation générale d'affichage des prix des produits à la vue du public (les montures doivent être étiquetées).

Ils doivent remettre un devis détaillé pour l'optique médicale, ce devis est obligatoirement gratuit (l'affichage de sa gratuité est aussi obligatoire).

Ce devis doit indiquer le produit, le délai de livraison, la prise en charge par l'assurance maladie et la complémentaire, l'offre de base et l'offre personnalisée.

Il est conseillé de ne pas signer de suite le devis mais de faire faire plusieurs devis à des opticiens différents.

Pour les lentilles, le devis doit indiquer la durée de vie des lentilles et le coût annuel des produits d'entretien.

L'opticien ne peut pas obliger le consommateur à acheter à la fois les verres et la monture chez lui.

### Les pompes funèbres

Elles doivent mettre à disposition du public une documentation générale.

Les cercueils doivent être étiquetés avec leur prix et leur composition.

Elles doivent informer le consommateur que seuls le cercueil, la cuvette étanche, les 4 poignées, le transport et l'inhumation ou la crémation sont obligatoires.

Un devis type est mis en place depuis 2008. Il doit présenter le prix TTC de chaque fourniture, ce qui est obligatoire et facultatif. Ce devis détaillé est gratuit.

Un bon de commande est obligatoirement remis après la signature du devis.

### Les banques

Le consommateur doit être informé sur les prix et les conditions générales par un affichage sur le lieu d'accueil de la clientèle ou par dépliant tarifaire.

Avant toute ouverture de compte, le banquier est tenu à une obligation d'information précontractuelle sur les règles de fonctionnement du compte auprès du client.

Une convention de compte doit être établie par le professionnel dès l'ouverture d'un compte.

Cette convention est gratuite, elle doit être sur un support durable.

Pour les comptes anciens, tout consommateur peut la demander, elle est là aussi gratuite.

Cette convention présente les conditions de fonctionnement du compte et les tarifs des différents services. Le client doit être averti de toute modification sur sa convention deux mois avant son entrée en vigueur, ce dernier peut la refuser.

La convention de compte peut être résiliée par le client à tout moment sauf disposition contractuelle contraire (le préavis fixé ne peut pas dépasser 30 jours). **Cette résiliation sera sans frais après 1 an.**

Si la résiliation intervient dans l'année de conclusion de la signature de la convention des frais pourront être réclamés. Ces frais seront proportionnels à la durée de la convention.

Les banques ont pris de nouveaux engagements et notamment la diffusion de plaquettes bancaires de présentation unifiée, un relevé de compte mensuel (juillet 2011), le récapitulatif des frais annuel, mettre en place une dénomination commune des prestations fournies.

#### *Le Saviez-vous ?*

**L'article L112-2 du Code des assurances (hors assurance vie) prévoit l'obligation pour l'assureur de fournir une fiche d'information sur le prix et les garanties avant la conclusion du contrat. (à remettre obligatoirement par l'assureur : un exemplaire du projet de contrat et de ses pièces annexes ou une notice d'information sur le contrat qui décrit précisément les garanties assorties des exclusions, ainsi que les obligations de l'assuré.).** La proposition d'assurance n'engage ni l'assuré, ni l'assureur ; seule la police ou la note de couverture constate leur engagement réciproque.

## Les annonces de réduction de prix

Les commerçants peuvent informer les consommateurs qu'ils baissent leurs prix par le biais d'annonces de réduction de prix.

Dans tous les cas, ces annonces de réduction de prix doivent être conformes aux dispositions de **l'arrêté du 31 décembre 2008** relatif aux annonces de réduction de prix à l'égard du consommateur. Celles-ci s'appliquent aux annonces de réduction de prix faites dans des commerces, dans des catalogues ou sur des sites électroniques.

**Sur les lieux de vente ou sur des sites électroniques marchands**, le prix réduit et l'ancien prix (prix de référence) doivent être mentionnés pour chaque produit ou service (double étiquetage).

Si un taux unique de remise est pratiqué pour des produits ou des services parfaitement identifiés, la réduction peut être faite par escompte de caisse, à condition que cela soit clairement indiqué.

Sauf dans certains cas spécifiques, la réduction doit être calculée par rapport au prix le plus bas pratiqué pour un article ou une prestation similaire, dans le même établissement de vente au détail ou site de vente à distance, au cours des trente derniers jours précédents le début de la publicité.

### 1) Les soldes légaux

2 périodes de 5 semaines par an définies par la loi (les soldes d'hiver et d'été aussi appelés soldes saisonniers).

- Les soldes d'hiver débutent à 8 heures du matin le deuxième mercredi du mois de janvier, sauf si celui-ci tombe après le 12, auquel cas les soldes débutent le premier mercredi de janvier.

- Quant aux soldes d'été, ils débutent à 8 heures du matin le dernier mercredi de juin, sauf si celui-ci tombe après le 28, auquel cas les soldes débutent l'avant-dernier mercredi de juin.

Les commerçants ont l'obligation, pour les articles soldés, d'afficher l'ancien prix de vente barré à côté du prix soldé. Les produits soldés sont identiques à ceux vendus hors période des soldes. La distinction entre les articles soldés et non soldés doit clairement apparaître aux yeux des consommateurs

*Hors des lieux de vente ou sur des sites électroniques non marchands, l'opérateur doit indiquer :*

*- soit la période pendant laquelle le produit ou le service est offert à prix réduit, celui-ci devant alors être disponible pendant toute cette période,  
- soit la date de début de l'opération accompagnée de l'importance des quantités offertes au début de la période de promotion,*

*- soit la mention « jusqu'à épuisement des stocks », lorsque le commerçant veut déstocker des marchandises. Dans ce cas, il doit cesser la publicité lorsque ses stocks sont épuisés.*

*L'importance de la réduction de prix, les produits ou les services concernés et les modalités selon lesquelles sont consentis les avantages doivent également être indiqués.*

### *Le Saviez-vous ?*

les articles achetés en soldes doivent bénéficier des mêmes garanties que les autres articles.

L'annonce "ni repris ni échangé" est autorisée mais ne dispense pas le vendeur d'échanger ou de rembourser l'article en cas de vice caché (Art. 1641 du Code civil). A l'inverse, si les imperfections ou malfaçons sont aisément détectables par le consommateur, la garantie légale ne peut pas s'appliquer. **En revanche, le vendeur peut faire un geste, à titre commercial.**





## 2) Les soldes complémentaires

**Les soldes libres ou soldes flottants, de deux semaines, en une ou deux périodes, et dont chaque commerçant peut choisir les dates à condition de respecter certaines contraintes.**

Cette période ne pourra pas être prévue dans le mois qui précède les cinq semaines de soldes habituelles et se terminer un mois avant le début de la période des soldes fixée par décret.

Le commerçant doit faire la déclaration à la préfecture ou sur site électronique un mois avant le début des soldes.

## 3) Les promotions

Le consommateur n'a pas normalement à passer commande, les produits devant être en rayon. La commande est une simple tolérance face à un retard de livraison, à l'épuisement du stock, ou à un succès non prévu.

Les produits commandés même reçu après la fin de la promotion doivent rester au prix promotionnel.

Le commerçant est tenu de prendre toutes les précautions pour disposer des articles pendant toute la période de promotion.

## L'information sur le produit

Le professionnel est tenu à une obligation d'étiquetage des produits et services.

Les étiquettes doivent être rédigées en français, loyales, précises et reprendre les informations obligatoires.

La charge de la preuve pèse sur le vendeur et le prestataire de service.

Certains produits sont soumis à des dispositions particulières et notamment :

### Denrée alimentaire

L'étiquetage des produits préemballés doit préciser la bonne dénomination du produit, les ingrédients par ordre d'importance, le poids de la denrée, l'origine, le mode d'emploi si nécessaire et la date limite de consommation. Il doit être fait en français et de façon loyale.

Il faut faire une distinction entre la Date Limite de Consommation (DLC : « à consommer jusqu'au ») qui ne doit pas être dépassée pour la vente (fortement sanctionné) et la Date d'Utilisation Optimale (DUO : « à consommer de préférence avant le ») qui peut être dépassée si le produit garde ses qualités (pas de sanction).

### Le cuir

L'étiquetage doit faire apparaître le fabricant, la dénomination, l'origine animale de la peau et le procédé de transformation.

### Le textile

L'information sur la composition du textile et les conditions d'entretien est obligatoire.

L'information sur l'origine du produit est facultative sauf lorsqu'il existe une confusion possible pour le consommateur (ex. : « Paris chic » fabriqué en Chine).

### Les meubles neufs

L'étiquetage doit informer le consommateur sur le prix de chaque élément en plus du prix global et sur les matériaux présents dans le meuble, sur la nature des finitions.

# Les ventes réglementées

## Le démarchage : de quoi s'agit-il ?

Il s'agit d'une technique consistant à solliciter le consommateur à sa résidence, sur son lieu de travail, ou tout autre lieu non destiné au commerce, en vue de lui proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services. La visite peut se produire spontanément ou à la demande expresse du client.

### Quelle protection pour le consommateur ?

#### **OBLIGATION pour le VENDEUR :**

- de remettre un exemplaire du contrat au client (signé et daté de sa main).

**De mentionner les éléments suivants dans le contrat à peine de nullité voire, de sanctions pénales :**

- Noms du fournisseur et du démarcheur
- Adresse du fournisseur
- Adresse du lieu de conclusion du contrat
- Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés
- Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services
- Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt
- Faculté de renonciation ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26 du code de la consommation

Ce contrat doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation.

### **Le saviez-vous ?**

*Est assimilé, par la Jurisprudence (décisions des Juges), à du démarchage à domicile, la pratique consistant à inviter le client (invitation personnalisée) à venir retirer en magasin un cadeau pour essayer de lui faire acheter des produits ou services.*

Le Code de la consommation prévoit des sanctions en cas de non respect de ces dispositions :

Peines pouvant être prononcées :  
1 an d'emprisonnement et 3750 € d'amende.

Le consommateur doit porter plainte auprès de la gendarmerie, de la Police, de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations ou directement auprès du Procureur de la République

Le consommateur peut, en cas de poursuites devant un Tribunal, se constituer partie civile, c'est-à-dire être partie au procès pénal, et demander réparation civile : une somme égale au montant des paiements effectués en plus d'une demande de dommages et intérêts peut être demandée (L121-31 c.conso)

Être vigilant sur la Date.



Ne pas antidater le contrat, afin de garder la possibilité de se rétracter dans les 7 jours !

### Le respect du délai de réflexion :

Le consommateur qui a fait l'objet d'un démarchage à domicile bénéficie d'un délai de 7 jours pour se rétracter, sans avoir à évoquer de motif, à compter de la signature du contrat.

#### Comment calculer le délai de 7 jours ?

Le jour de la signature du contrat ne compte pas.

Si le 7ème jour tombe un week-end ou un jour férié, le délai est reporté au premier jour ouvrable suivant.

Un bordereau détachable doit être joint au contrat. En son absence (illégal), il est nécessaire d'adresser, au démarcheur ou la société qui l'emploie, un courrier recommandé avec avis de réception indiquant la volonté de se rétracter. Il est utile de garder copie du courrier.

### *Le saviez-vous ?*

*Avant l'expiration du délai de réflexion, personne ne peut exiger ou obtenir du client une contrepartie (financière particulièrement) ou un engagement quelconque ou encore l'exercice d'une prestation de service.*

*En cas de non respect par le démarcheur de cette obligation, il risque une sanction pénale. Il s'agit d'un délit passible du tribunal correctionnel.*

Ne sont pas soumis à ces diverses dispositions sur le démarchage et notamment en ce qui concerne le délai pour se rétracter :

- ⇒ Les ventes d'outillages en camion (en l'absence de publicité personnalisée)
- ⇒ Les ventes dans les foires, marchés, salons (sauf suite à une invitation personnalisée)
- ⇒ La vente de denrées alimentaires à domicile ou au travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées régulières et fréquentes (exemple : tournée du boulanger)
- ⇒ Les ventes, locations ou locations-ventes de biens ou les prestations de services lorsqu'elles ont un rapport direct avec les activités exercées dans le cadre d'une exploitation agricole, industrielle, commerciale ou artisanale ou de toute autre profession
- ⇒ Les dépannages à domicile

### Le démarchage téléphonique

Le consommateur, démarché par le professionnel, ne sera formellement engagé que s'il retourne le contrat écrit signé que le professionnel doit obligatoirement lui transmettre suite à la discussion téléphonique. Le consommateur bénéficie également du délai de rétractation de 7 jours suite à la transmission du contrat signé.




L'exécution immédiate des prestations de service, à la demande du client ne lui permet plus de bénéficier du délai de rétractation ! (application instantanée de l'accès aux chaînes de télévision, au forfait téléphonique....)



## La vente à distance

Il s'agit de tout contrat conclu entre **un professionnel et un consommateur**, sans la présence physique simultanée des parties au contrat. (la protection du code de la consommation ne s'applique pas entre particuliers ou entre deux professionnels)

 Les règles du démarchage téléphonique (voir bas de page 7) ne s'applique pas si vous avez-vous-même contacté le professionnel. Un contrat peut être conclu au téléphone dès votre accord. (le professionnel peut utiliser l'enregistrement de la conversation auquel vous ne vous étiez pas opposé)

**Une offre de contrat doit obligatoirement être adressée. Celle-ci doit contenir, sous peine de nullité :**

- Le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;
  - Le cas échéant, les frais de livraison ;
  - Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- L'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation ;
  - La durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci ;
- Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance utilisée lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base ;
- Le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un bien ou d'un service.


Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont communiquées au consommateur de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

En cas de démarchage par téléphone ou par toute autre technique assimilable, le professionnel doit indiquer explicitement au début de la conversation son identité et le caractère commercial de l'appel.

**Ces informations doivent être confirmées par écrit par le vendeur avec les mentions obligatoires que l'on retrouve dans l'article L121-19 du Code de la Consommation**

L'obligation de fournir l'offre de contrat et la confirmation écrite de l'engagement ainsi que le délai de rétractation de 7 jours et l'obligation de remboursement du professionnel ne concernent pas :

- La vente de denrée alimentaires à domicile ou au travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées régulières et fréquentes
- La prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. (en revanche, si le contrat est conclu par voie électronique, le professionnel doit obligatoirement adressé une offre et une confirmation écrite de contrat)



Le consommateur dispose d'un délai de 7 jours francs, à compter de la réception des biens, ou l'acceptation de l'offre pour ce qui concerne l'offre de service, pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités, à l'exception le cas échéant, des frais de retour.

(lorsque les informations obligatoires prévues ci-dessus (art L121-19 code consommation) ne sont pas fournies, le délai de rétractation est de 3 mois)

En cas de rétractation, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur dans les 30 jours. Passé ce délai, il devra payer des intérêts de retard, au taux légal en vigueur. (le professionnel peut proposer un avoir ou l'échange, mais le consommateur est libre de refuser)

### *Le saviez-vous ?*

*Le Code civil réglemente la conclusion de contrat sous la forme électronique (sur site Internet) entre un consommateur et un professionnel (ne concerne pas les courriers électroniques) dans les articles 1369-4 et suivants.*

*Le consommateur doit avoir à disposition les conditions contractuelles applicables, il doit pouvoir, avant de valider le contrat, identifier les erreurs et les corriger (principe du double clic) et enfin l'auteur de l'offre doit accuser réception sans délai par voie électronique de la commande.*

### **Attention au droit de rétractation qui ne s'applique pas !**

Article L121-20-2 du Code de la consommation :

- Fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs (exemple : chaîne télé)
- Fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur (CD, DVD ouvert par le consommateur)
- Fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines
- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement
- Service de paris ou de loteries autorisés.
- Fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier



## Le crédit à la consommation

Un crédit suppose qu'un prêteur consente à un emprunteur un délai de paiement, un prêt, un découvert ou toute autre facilité de paiement.

N'entrent pas dans les dispositions protectrices du code de la consommation les opérations suivantes :

Article L311-3 du code de la consommation. (suite à la loi du 1er juillet 2010, en vigueur au 1er mai 2011)

- ⇒ Les crédits consentis pour l'acquisition ou le maintien en l'état d'un bien immobilier ;
- ⇒ Les crédits d'un montant inférieur à 200€ et supérieur à 75 000 € (sauf en cas de regroupement de crédits) ;
- ⇒ Autorisation de découvert remboursable dans le mois ;
- ⇒ Les opérations de crédit comportant un délai de remboursement ne dépassant pas trois mois qui ne sont assorties d'aucun intérêt ou d'aucun frais ou seulement de frais d'un montant négligeable ;
- ⇒ Aux entreprises qui consentent des avances sur salaires ou des prêts de caractère exceptionnel consentis pour des motifs d'ordre social à leurs salariés ;
- ⇒ L'octroi de crédits ou de prêts à un investisseur pour lui permettre d'effectuer une transaction qui porte sur un instrument financier et dans laquelle intervient l'entreprise qui octroie le crédit ou le prêt ;
- ⇒ Les contrats qui sont l'expression d'un accord intervenu devant une juridiction ;
- ⇒ Les contrats résultant d'un plan de surendettement ;
- ⇒ Les accords portant sur des délais de paiement accordés pour le règlement amiable d'une dette existante, à condition qu'aucuns frais supplémentaires à ceux stipulés dans le contrat ne soient mis à la charge du consommateur ;
- ⇒ Les cartes proposant un débit différé n'excédant pas quarante jours et n'occasionnant aucuns autres frais que la cotisation liée au bénéfice de ce moyen de paiement.



**Les formalités à respecter pour la validité d'un crédit à la consommation :**

**La présentation d'une offre préalable de crédit** : par cette offre, l'emprunteur prend connaissance de la nature et de la portée de son engagement.

Le prêteur se voit obligé par la loi à maintenir son offre durant 15 jours minimum à compter de son émission.

La loi oblige à ce que l'offre préalable soit présentée de manière claire et lisible.

L'offre préalable doit contenir obligatoirement des mentions fixées par le code de la consommation.

La signature de l'offre préalable par l'emprunteur prouve son acceptation. Le contrat est donc formé.


### **Quelques mesures issues de la loi Lagarde du 1er juillet 2010**

**Sécurité à l'entrée des crédits :**

- ⇒ Vérification obligatoire de la solvabilité de l'emprunteur
- ⇒ Consultation de l'éventuelle inscription sur le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers
- ⇒ Remise obligatoire, sur le lieu de vente, d'une fiche de dialogue et d'information pour évaluer si le crédit est adapté à l'emprunteur (devoir d'explication du vendeur à l'égard de l'emprunteur)  
Les informations figurant dans cette fiche doivent être confirmées par des justificatifs (identité, domicile et revenus) lorsque le montant du crédit consenti est supérieur à 3000 euros.
- ⇒ **Doublement du délai de rétractation de 7 à 14 jours**

### **Le crédit bail ou leasing**

Le crédit-bail est un crédit permettant l'acquisition d'un bien **en location** en échange de redevances et avec option d'achat à l'échéance.

 Avant de s'engager sur ce type de crédit, il faut être attentif au prix de la location, aux risques non couverts par l'assurance incluse dans le contrat, aux garanties et services proposés ainsi qu'aux conditions de reprise du véhicule et aux éventuelles pénalités en cas d'interruption du contrat !  
Ne pas oublier qu'en cas de difficultés de paiement, le propriétaire est en droit de résilier le contrat et donc de reprendre possession du bien, dont vous n'êtes que locataire, et de vous exiger à payer l'intégralité des redevances restantes jusqu'à la fin du contrat outre le paiement d'une indemnité !

## Le crédit affecté

Le **crédit affecté** est une forme de crédit à la consommation, pour laquelle la conclusion de la vente d'un bien ou d'une prestation de service est subordonnée à l'obtention du crédit et inversement.

Quelques précisions sur ce type de crédit :

Art L311-34 du code de la consommation : Chaque fois que le paiement du prix sera acquitté, en tout ou partie, à l'aide d'un crédit, **le contrat de vente ou de prestation de services doit le préciser, quelle que soit l'identité de l'organisme de prêt.**

Aucun engagement ne peut valablement être contracté par l'acheteur à l'égard du vendeur tant qu'il n'a pas accepté le contrat de crédit. Lorsque cette condition n'est pas remplie, le vendeur ne peut recevoir aucun paiement, sous quelque forme que ce soit, ni aucun dépôt.



Soyez donc vigilant et vérifiez que figure bien la mention du crédit (quelque soit ce crédit) affecté à l'achat du bien.

En l'absence de cette mention, vous perdez non seulement le bénéfice du délai de rétractation applicable au crédit à la consommation mais sachez également qu'en cas de refus du prêt par votre organisme, la vente sera malgré tout formée et vous serez donc tenu à payer la somme due intégralement !



Sachez également que tant que l'organisme de crédit ne vous a pas avisé de l'octroi du crédit, et tant que vous pouvez exercer votre faculté de rétractation, le vendeur n'est pas tenu d'accomplir son obligation de livraison ou de fourniture.

Toutefois, si par une demande expresse rédigée, datée et signée de votre main, vous sollicitez la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, le délai de rétractation expire à la date de la livraison ou de la fourniture, sans pouvoir ni excéder quatorze jours ni être inférieur à trois jours.

Toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur qui en supporte tous les frais et risques.

Le crédit sera nul automatiquement, sans indemnité, si vous exercez votre droit de rétractation

ou encore si l'organisme de crédit n'a pas, dans les 7 jours, à compter de l'acceptation du contrat de crédit par l'emprunteur, informé le vendeur de l'attribution du crédit.

Le contrat n'est pas résolu (annulé) si, avant l'expiration des délais mentionnés au présent article, l'acquéreur paie comptant !



## Le crédit renouvelable

Le crédit renouvelable correspond à une réserve d'argent permanente, accessible à tout moment, qui se renouvelle au fur et à mesure des remboursements.

Il est indispensable d'être vigilant avant de souscrire à ce type de crédit eu égard aux taux d'intérêts élevés et parfois révisibles. La loi Lagarde a réformé les dispositions applicables à ce type de crédit et notamment :

- ⇒ L'obligation de proposer au consommateur le choix entre un crédit amortissable et un crédit renouvelable, dès lors que le prix de son achat dépasse les 1.000 euros,
- ⇒ L'obligation de s'assurer de la solvabilité de l'emprunteur tout au long du remboursement du crédit renouvelable, et plus seulement à son ouverture,
- ⇒ L'obligation de prévoir, à chaque échéance d'un crédit renouvelable, un remboursement minimum de capital.

A compter du 1er mai 2011, les crédits renouvelables de moins de 3000 euros devront être remboursés en moins de 3 ans et en moins de 5 ans pour les crédits renouvelables de plus de 3000 euros.

### Concernant les cartes de fidélité :

Il est interdit de lier l'octroi des avantages commerciaux à l'utilisation de la fonction crédit.

Les cartes devront désormais avoir une fonction paiement au comptant, ce dernier étant activé en priorité.

### Fin du contrat :


Si la réserve n'est pas utilisée pendant 2 ans (3 ans avant le 1er mai 2011), le contrat est résilié d'office sauf si le prêteur a proposé, par écrit, une reconduction qui a été acceptée par l'emprunteur.

### *Le saviez-vous ? L'offre préalable dans le cas d'un crédit renouvelable*

*L'offre préalable est obligatoire pour le contrat initial et pour toute augmentation du crédit consenti. L'article L311-33 du Code de la Consommation prévoit que le prêteur qui accorde un crédit sans saisir l'emprunteur d'une offre préalable est déchu du droit aux intérêts et l'emprunteur n'est tenu qu'au seul remboursement du capital suivant l'échéancier prévu. Les sommes perçues au titre des intérêts, qui sont productives d'intérêts au taux légal à compter du jour de leur versement, seront restituées par le prêteur ou imputées sur le capital restant dû. Pour obtenir la déchéance du droit aux intérêts, l'emprunteur doit saisir le Tribunal d'Instance. (ces dispositions sont applicables aux contrats consentis ou renouvelés à compter du 1er août 2005)*

*La durée de ce type de contrat est limitée à 1 an renouvelable. Le prêteur doit indiquer, 3 mois avant l'échéance, les conditions de reconduction du contrat. L'emprunteur peut s'opposer aux modifications proposées jusqu'à au moins 20 jours avant la date où celles-ci deviennent effectives en utilisant un bordereau-réponse.*

*L'emprunteur peut également demander à tout moment la réduction de sa réserve de crédit, la suspension de son droit à l'utiliser ou la résiliation de son contrat. Dans ce dernier cas, il est tenu de rembourser, aux conditions du contrat, le montant de la réserve d'argent déjà utilisée.*



## **Le remboursement anticipé du crédit à la consommation : article L311-22 du code de la consommation (non applicable à la location avec option d'achat ou leasing)**

L'emprunteur peut toujours, à son initiative, rembourser par anticipation, en partie ou en totalité, le crédit qui lui a été consenti. Dans ce cas, les intérêts et frais afférents à la durée résiduelle du contrat de crédit ne sont pas dus.

### **Aucune indemnité de remboursement anticipé ne peut être réclamée à l'emprunteur dans les cas suivants :**

En cas d'autorisation de découvert ;

Si le crédit est un crédit renouvelable ;

En cas d'exécution d'un contrat d'assurance destiné à garantir le remboursement du crédit ;

Pendant une période où le taux du crédit n'est pas fixe ;

**Dans les autres cas**, lorsque le montant du remboursement anticipé est supérieur à un seuil fixé par décret (**10 000 €**), l'organisme de crédit peut exiger une indemnité qui ne peut dépasser :

- 1% du crédit quand le remboursement est effectué plus d'un an avant la fin du crédit ou 0,5% dans le cas contraire

- le montant total des intérêts que l'emprunteur aurait payés s'il était allé jusqu'au bout de son crédit.

Aucune indemnité autre que celle mentionnée au présent article ni aucuns frais ne peuvent être mis à la charge de l'emprunteur en cas de remboursement par anticipation.

### **En cas de difficulté de paiement ...**

L'article 1244 du Code Civil indique que le débiteur (celui qui doit l'argent) ne peut obliger son créancier (l'organisme de crédit) à être remboursé en partie. **Dès lors le créancier est en droit de demander paiement intégral et immédiat** du capital restant dû outre les intérêts, frais taxables et indemnité conventionnelle prévue au contrat.

Toutefois, l'article 1244-1 du Code Civil est le fondement juridique de **la saisine du Juge d'instance pour obtenir un report ou un échelonnement du paiement des sommes dues, dans la limite de 2 années**. Le Juge prend en considération la situation financière du débiteur et les besoins du créancier pour accorder un délai ou un rééchelonnement.

Le Juge peut également décider que les sommes correspondant aux échéances reportées porteront intérêt à un taux réduit (au minimum équivalent au taux légal) ou que les paiements s'imputeront d'abord sur le capital.

### **En cas de litige avec l'établissement de crédit à la consommation :**

Il est stipulé dans l'article L311-52 du Code de la Consommation que le Tribunal d'Instance connaît des litiges relatifs aux crédits à la consommation.

L'action du prêteur (l'organisme de crédit) en paiement contre l'emprunteur défaillant doit se réaliser dans les **DEUX ANS** de l'événement qui leur a donné naissance (exemple : impayé non régularisé) à peine de forclusion.

En conséquence, si l'organisme de crédit ne saisit pas le Juge dans ce délai, **il perd légalement et pour toujours tout recours et toute possibilité d'être remboursé !** (sauf si l'emprunteur défaillant ne connaît pas cette disposition de la loi et s'engage à l'amiable à un remboursement !)

## La loi Lagarde du 1er juillet 2010 modifie les règles applicables au surendettement

### Faciliter le rebond des personnes surendettées :

- ⇒ Être propriétaire de son logement ne pourra plus être un motif justifiant à lui seul le rejet de la recevabilité d'un dossier de surendettement
- ⇒ Quelques raccourcissements de délai :
  - Fichage sur les fichiers d'incidents de paiement : de 8 à 5 ans (suite à une annulation des dettes non professionnelles par la Banque de France) ; de 10 à 5 ans pour les plans d'échelonnement des dettes
  - Plans de surendettement établis sur 8 ans maximum au lieu de 10 ans auparavant

### Accompagnement et accélération des procédures de surendettement :

- ⇒ La Banque de France dispose désormais de 3 mois pour décider de l'orientation d'un dossier de surendettement (6 mois auparavant)
- ⇒ **Suspension** des procédures d'exécution contre les biens des débiteurs dès la recevabilité du dossier de surendettement (voire même dès le dépôt du dossier si la situation du débiteur le justifie).

Cela signifie donc que **durant toute la procédure de surendettement**, les créanciers (organismes de crédit et autres...), détenteurs d'un jugement, ne pourront pas demander à un Huissier de Justice, de procéder à des saisies.

### *Le saviez-vous ?*

*L'association de consommateurs INDECOSA CGT siège au sein de la commission de surendettement du département des Landes. L'association tient une permanence à Mont de Marsan (maison des syndicats) pour aider les personnes à compléter le dossier de surendettement.*

*Renseignez-vous auprès de l'association ! (Tél : 05 58 06 10 00 et 05 58 06 50 70)*

Les délais pour se rétracter : Il en existe de nombreux !

- Soyez vigilant quant à la date à partir de laquelle court le délai (exemple : vente à distance : à compter de la livraison du bien, vente au démarchage : à compter de la signature du contrat....)
- La preuve du respect du retour du produit dans les délais incombe au consommateur. Il est en conséquence nécessaire de garder une preuve de l'envoi. Le retour du produit est au frais du consommateur. Le professionnel doit procéder au remboursement dans les 30 jours par tout moyen. Il peut proposer un avoir ou un échange, le consommateur est libre de refuser.



## 2ème partie : L'exécution du contrat

### Les règles relatives à la livraison

#### Le délai de livraison :

Achats à distance : la date limite de livraison doit obligatoirement être indiquée et ce quelque soit le montant de l'achat.

Autres types d'achats : dès lors que la somme atteint 500 €, le vendeur doit obligatoirement indiquer le délai de livraison du produit.

#### Quoi faire en cas de non respect du délai de livraison ?

En cas de non-livraison du bien ou d'inexécution du service dans le délai fixé, le consommateur dispose de la faculté d'annuler le contrat signé, **sans qu'il soit besoin de saisir le juge**, dès lors que le délai prévu par le contrat est dépassé de plus de 7 jours.

Ce droit ne peut s'exercer que dans un délai précis : moins de 60 jours ouvrés à partir de la date de livraison ou d'exécution prévue au contrat.

Il suffit d'envoyer une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le contrat est réputé résolu (annulé) à la date de réception de la lettre par le professionnel, à condition toutefois que la livraison du bien ou l'exécution du service ne soit pas intervenue entre-temps.

Une fois le contrat annulé, le vendeur doit rembourser la totalité des sommes versées par l'acheteur (frais d'expédition compris), dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 30 jours qui suivent.

#### Quoi faire si aucun délai précis n'a été indiqué au consommateur et que le produit (ou la prestation) n'est pas livré(e) ?

Il appartient au consommateur de déterminer une durée de délai « raisonnable » en tenant compte des us et coutumes de la profession. Une fois ce terme atteint, pour dénoncer le contrat, le consommateur doit mettre le professionnel en demeure de livrer dans un délai précis par lettre recommandée.

En cas d'absence de réponse, le consommateur garde la possibilité de demander au Juge la mise en possession du bien ou l'exécution du service ainsi que des dommages et intérêts s'il peut prouver que ce retard lui a créé un préjudice. Il peut également demander au Juge la résolution (annulation) du contrat et le remboursement des sommes versées d'avance au professionnel.

#### Le bordereau de livraison

Il convient de vérifier l'état de l'emballage du bien et de regarder s'il n'a pas subi de dommage. Il ne faut pas hésiter à émettre des réserves et de prendre le temps nécessaire pour cela.

Si le bien livré n'est pas conforme à celui commandé alors le consommateur peut demander une nouvelle livraison ou le remboursement des sommes versées.

**A noter** : si le bien est détruit ou détérioré avant d'être remis au consommateur, le vendeur en supporte les frais. En effet, le risque pèse sur le vendeur tant que le consommateur n'a pas le bien entre ses mains (sauf disposition contractuelle contraire) ;



## Les règles de paiement :

### Les espèces

Un professionnel ne peut pas vous refuser un paiement en espèces n'excédant pas 3 000 €. En revanche, au-delà, vous devez obligatoirement régler par chèque, carte de paiement ou virement.

### Le chèque

Un commerçant peut refuser un chèque ou ne l'accepter qu'au dessus d'un certain montant.

Le client doit en être informé par un affichage ou un marquage visible et lisible. En revanche, si le professionnel est membre d'un centre de gestion agréé, il ne peut pas refuser un chèque.

Le chèque est valable un an et un jour. Si ce délai est passé alors le chèque sera considéré comme une reconnaissance de dette.

Il est interdit de post dater un chèque, en effet, le chèque n'est pas un moyen de crédit.

L'opposition n'est possible qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse du chèque (falsification par exemple). On peut également faire opposition en cas de règlement judiciaire ou de liquidation des biens du bénéficiaire.

**A noter :** même si on est mécontent d'un produit ou d'un service, on n'a pas le droit de faire opposition au chèque émis en règlement. L'opposition n'est possible qu'en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse de la carte ou de ses données, de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire. (article L131-35 du code monétaire et financier, sanctions possibles : art. L163-2 du même code)

### La carte bancaire

Un professionnel peut refuser un paiement par carte bancaire dans deux cas précis :

- il n'est pas affilié au réseau Carte Bancaire et l'autocollant CB n'est pas apposé en vitrine ou à la caisse,
- les achats n'atteignent pas le seuil minimal fixé par le commerçant, ce qui doit être porté à la connaissance des acheteurs par un affichage lisible et visible,

Ne jamais noter le code confidentiel avec la carte bancaire.

**En cas de perte ou de vol**, il faut faire opposition le plus rapidement possible en appelant le numéro communiqué par votre banque pour cet usage, et de préférence moins de 48 heures après le vol ou la perte.

Il existe aussi un numéro interbancaire, le 0892 705 705, accessible 24 h/24. Ce serveur vocal (0,34 euros/min) est valable pour toutes les cartes bancaires et vous mettra en communication avec le centre compétent pour votre carte, quelle que soit la banque émettrice et quelle que soit la carte.

Il faut toujours garder à portée de main le numéro d'appel, le n° inscrit sur votre carte et la date d'expiration (ça sera demandé au moment de la déclaration).

Il faut ensuite confirmer l'opposition par écrit au guichet de votre banque, ou par lettre recommandée avec accusé de réception. Il faut y joindre une copie de la déclaration, de perte ou de vol, faite au commissariat.

Pour les achats qui pourraient être effectués avec la carte perdue ou volée avant l'opposition, il existe deux cas de figure :

- pour les utilisations frauduleuses effectuées sans usage du code, la responsabilité du propriétaire de la carte peut être engagée jusqu'à un montant de 150 €.
- pour les utilisations frauduleuses effectuées avec usage du code, la responsabilité du propriétaire de la carte peut être engagée à hauteur du plafond des opérations précisé dans votre contrat.





## Différenciation arrhes et acomptes

L'**acompte**, premier versement à valoir sur le prix total de l'achat, constitue une preuve d'engagement ferme de la part des deux parties.

Si l'une d'entre elles se rétracte, elle engage sa responsabilité et peut se voir condamner par les tribunaux au paiement total de la commande ainsi qu'au versement de dommages et intérêts en cas de préjudice subi par l'une des parties par la rétractation impromptue de l'autre.

Les sommes versées à titre de réservation par tout consommateur au moment de l'achat sont considérées comme des **arrhes**.

Ce qui implique que le consommateur, comme le professionnel, peut se dédire, le consommateur en perdant le montant des ses arrhes et le professionnel en restituant le double.

Article 1590 du Code civil

### *Le Saviez-vous ?*

Si le terme d'acompte n'apparaît pas dans le contrat alors les sommes versées seront qualifiées d'arrhes.



## Les diverses garanties

### Garanties sur les biens meubles

**La garantie commerciale ou contractuelle :**

**elle est facultative, gratuite ou payante**

Le vendeur définit librement la durée et le contenu de cette garantie.

En effet, la garantie ne couvre pas obligatoirement l'ensemble du produit.

Cette garantie peut couvrir les pièces, et non la main d'œuvre par exemple.

Elle peut couvrir uniquement certaines parties des appareils et laisser à la charge du consommateur les frais de déplacement ou de transport.

La garantie commerciale offerte à l'acheteur prend la forme d'un écrit mis à la disposition de celui-ci.

Cet écrit doit préciser :

- le contenu de la garantie,
- les éléments nécessaires à sa mise en œuvre, sa durée, son étendue territoriale,
- le nom et l'adresse du garant.

### **La garantie légale de conformité**

La garantie légale de conformité s'applique pour les produits neufs ou d'occasion entre un vendeur professionnel et un acquéreur non professionnel.

Elle est ouverte à condition que le produit présente une des 2 caractéristiques suivantes :

⇒ **un défaut de conformité :**

C'est le cas d'un bien qui n'est pas propre à l'usage habituellement attendu pour ce type d'article et, notamment :

- qui ne correspond pas à la description donnée par le vendeur et ne possède pas les qualités annoncées ni celles légitimement attendues du fait des publicités et de l'étiquetage,
- ou qui ne possède pas les caractéristiques définies d'un commun accord lors de la vente,
- ou qui n'est pas propre à l'usage spécial recherché et porté à la connaissance du vendeur.

⇒ **une défectuosité :**

Un bien est considéré comme défectueux lorsqu'il n'offre pas la sécurité que l'on peut attendre en se référant à la présentation du produit et à l'usage qui peut en être raisonnablement attendu.

**Durant les 6 premiers mois à compter de la délivrance du bien, l'acheteur n'a pas à apporter la preuve de la non-conformité. C'est au vendeur à apporter la preuve (L.211-7 code conso).**

A l'issue de ce délai de six mois, il appartiendra à l'acheteur de prouver que le défaut de conformité qu'il invoque existait au moment où le véhicule lui a été livré.

### Droit du consommateur :

Il est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. À compter de la délivrance du bien, il dispose d'un délai de 2 ans pour une action en Justice résultant du défaut de conformité.

Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

En cas de défaut de conformité, **l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.**

Toutefois, si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut, le vendeur peut procéder selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Dans l'hypothèse où la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut :

- rendre le bien et se faire restituer le prix
- ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

**Ces démarches sont sans frais pour le client et ne font pas obstacle à une demande de dommages et intérêts.**

### La garantie légale des vices cachés :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des **défauts cachés** de la chose vendue qui la rendent **impropre à l'usage auquel on la destine**,

ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Il faut agir dans le plus bref délai **dès après la découverte du défaut (et non dès l'achat)** et dans un délai maximum de 2 ans.

Cela se fait par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur puis, le cas échéant, par une action en Justice.

C'est à l'acheteur de prouver l'existence du vice caché par tout moyen.

### Les conditions d'application de la garantie :

- ⇒ Un défaut grave ou rédhibitoire
- ⇒ Un défaut caché
- ⇒ Un défaut antérieur à la vente

## Les recours de l'acheteur en matière de vices cachés

- ⇒ rendre le bien acheté et se faire rembourser l'intégralité des sommes versées. En pratique, le vendeur propose l'échange du produit défectueux par un produit neuf de même marque ou à défaut ayant les mêmes caractéristiques et le même prix.
  - ⇒ garder le bien et se faire indemniser par le vendeur d'une partie du prix.
- ⇒ le vendeur, de mauvaise foi (il connaissait le vice caché), pourra être contraint de verser des dommages et intérêts
- ⇒ le vendeur de bonne foi devra rembourser les frais occasionnés par la vente et non supporter les conséquences du dommage causées par ce vice.

### *Le Saviez-vous ?*

*La Garantie légale peut jouer :*

- que le vendeur soit un professionnel ou un particulier (au contraire de la garantie légale de conformité)*
- contre le vendeur et même contre les précédents vendeurs voire jusqu'au fabricant*
- que le bien acquis soit neuf ou d'occasion*

## Garantie sur les biens immobiliers

### **Assurance obligatoire pour celui qui construit sa maison : la dommage-ouvrage**

L'assurance dommage-ouvrage garantit le remboursement et la réparation des dommages qui se produisent après la réception des travaux (fin officielle du chantier), sans attendre une décision de justice.

Cette assurance doit être souscrite avant l'ouverture du chantier par le maître de l'ouvrage (personne qui fait construire ou réaliser des travaux par une entreprise).

Elle est donc obligatoire et **ne s'applique que pour les travaux effectués par un professionnel**.

Elle couvre les **dommages qui compromettent la solidité de l'ouvrage** ou qui, l'affectant dans l'un de ses éléments constitutifs ou l'un de ses éléments d'équipement, le rendent impropre à sa destination.

Cette assurance ne garantit pas les risques de non achèvement de chantier.

L'assurance dommages-ouvrages prend effet à l'expiration de la garantie de parfait achèvement, soit 1 an après la réception des travaux. Elle ne joue donc qu'à compter de la deuxième année. **« Elle expire en même temps que la garantie décennale, soit une durée de 9 ans. »**

LES GARANTIES LEGALES	GARANTIE DE PARFAIT ACHEVEMENT	GARANTIE BIENNALE (art. 1792-3 code civil)	GARANTIE DECENNALE (art. 1792- et 1792-2 Code civil)
Les bénéficiaires	Le maître de l'ouvrage et ses acquéreurs successifs, les copropriétaires ainsi que les exploitants et concessionnaires d'un ouvrage. (Civ.3°, 3 juillet 2009 : le droit de jouissance de l'immeuble ne confère pas à son titulaire la qualité de maître de l'ouvrage lui permettant d'agir sur le fondement de la garantie décennale.		
Les responsables	Les entrepreneurs	⇒ Les constructeurs : définis par l'article 1792-1 du code civil (locateur d'ouvrage, le vendeur, le mandataire du propriétaire de l'ouvrage) ⇒ Les fabricants des éléments pouvant entraîner la responsabilité solidaire	
Les dommages	⇒ les dommages ayant fait l'objet de réserves formulées lors de la réception ⇒ Les désordres apparus dans l'année qui suit la réception, qu'ils soient graves ou non ⇒ Le défaut d'isolation phonique	Les désordres qui affectent le bon fonctionnement des éléments d'équipement dissociables des éléments constitutifs de l'ouvrage posés au moment de la construction.	Les désordres, cachés à la réception, qui compromettent la solidité de l'ouvrage, le rendent impropre à sa destination ou affectent la solidité d'un élément d'équipement indissociable.  Ces critères sont laissés à l'appréciation souveraine des juges du fond.
Le délai, le point de départ	Délai d'un an à compter de la réception des travaux	Délai de 2 ans à compter de la réception des travaux	Délai de 10 ans à compter de la réception des travaux.
Le recours	Adresser un courrier en recommandé avec accusé de réception. Saisine possible, avec avocat, dans le délai, du tribunal de grande instance.		
Le régime	Garantie objective : le maître de l'ouvrage n'a pas à démontrer la faute de l'entrepreneur ni à établir le lien d'imputabilité	Responsabilité de plein droit	
Les causes d'exonération	⇒ les effets de l'usure normale et de l'usage ⇒ La cause étrangère : faute du maître de l'ouvrage, faute du tiers étranger à l'opération de construction, force majeure	La cause étrangère : le fait du maître de l'ouvrage, le fait du tiers dans des circonstances exceptionnelles, force majeure.	
Les combinaisons avec d'autres régimes	La responsabilité de droit commun : des autres constructeurs pour le même dommage, de tous les constructeurs pour les dommages intermédiaires, de tous les constructeurs pour les dommages réservés et non réparés la responsabilité décennale des constructeurs pour les désordres non réservés ou ceux réservés s'aggravant par la suite. (Civ.3°, 30 juin 2009 : la garantie de parfait achèvement due par l'entrepreneur laisse subsister la responsabilité de droit commun des constructeurs)	- La responsabilité de droit commun si les éléments touchés ont été installés indépendamment de la construction de l'ouvrage - la responsabilité décennale des constructeurs si l'incidence du dommage sur la solidité ou la destination de l'ouvrage atteint une certaine gravité. (Civ.3°, 17 juin 2009 : l'action en garantie décennale n'est pas exclusive de l'action en garantie des vices cachés de droit commun de l'article 1641 du code civil, pour les vendeurs d'un immeuble qu'ils ont construit ou fait construire)	La responsabilité de droit commun si le désordre ne trouve pas sa source dans les éléments d'équipement le désordre ne se manifeste pas par une atteinte à la solidité de l'ouvrage ou ne compromet pas la destination de celui-ci  <b>SOURCE : CDAD PYRENEES ATLANTIQUES</b>





## La téléphonie mobile

La durée maximale d'engagement est désormais de 24 mois ; toute durée supérieure, même à l'occasion d'une modification quelconque, est interdite.

Les fournisseurs doivent mentionner sur les factures le délai d'engagement restant à courir ou la date de fin d'engagement.

Attention : le changement de forfait en cours de contrat vaut réengagement pour une nouvelle période.

### La résiliation

**Résiliation anticipée du contrat par le consommateur** (pendant la période d'engagement).

La résiliation anticipée est possible dans trois cas :

- si le service n'est pas rendu correctement et que le professionnel en est responsable ;
- pour un motif légitime, à titre d'exemples : perte, vol, décès, surendettement, incarcération, déménagement hors du territoire, chômage, faillite,... Mais c'est le juge d'instance qui décidera de la légitimité du motif en cas de litige ;
- pour les contrats conclus depuis le 1er juin 2008 pour une durée minimum de 24 mois, le consommateur peut résilier à la fin des 12 premiers mois écoulés en payant au plus un quart des sommes restant dues au titre des mois non échus de la période minimum d'engagement.

### **Résiliation à l'échéance du contrat.**

La durée du préavis de résiliation d'un contrat ne pourra pas dépasser 10 jours à compter de la réception par le professionnel de la demande de résiliation.

Ce préavis de 10 jours s'applique même pour les anciens contrats prévoyant un délai plus grand.

A savoir : la résiliation peut se faire par tous moyens mais, pour des raisons de preuve, l'écrit est fortement recommandé.

### La perte ou le vol

En cas de vol ou de perte de son téléphone mobile, bloquer sa ligne ne suffit pas. Il faut aller plus loin en rendant inutilisable l'appareil : en le désactivant sur les réseaux des opérateurs.

Le blocage du mobile s'effectue en 2 étapes :

- Dépôt d'une plainte auprès des services de police ou de gendarmerie en précisant le numéro IMEI de l'appareil (15 chiffres), que vous pouvez connaître en composant le \*#06# sur le clavier de votre mobile. Ce code est également inscrit sous la batterie et sur l'étiquette du coffret d'emballage.
- Envoi par courrier d'une copie du procès-verbal de la plainte au service client de votre opérateur (lettre recommandée avec accusé de réception).

La perte ou le vol d'un téléphone portable ne constituent pas en principe des cas permettant la résiliation anticipée d'un abonnement : il faut vérifier si ce cas est prévu dans les conditions contractuelles.



## Le paiement par prélèvement automatique

L'opérateur ne peut pas imposer ce mode de paiement. Par contre, dans le cas où le consommateur refuse ce mode de paiement, l'opérateur pourra lui imposer des frais supplémentaires.

## La contestation d'une facture

Le consommateur doit apporter les preuves qu'il n'a pas en réalité passé ces appels. Ce qui est très dur en pratique. Il peut pour cela demander le détail des communications, ce service pourra lui être facturé.

Pour toute contestation, le consommateur doit contacter le service client dans un délai d'un an. S'il n'a pas obtenu satisfaction alors il devra écrire au service consommateur de l'opérateur. Si cette démarche n'aboutit pas non plus, le consommateur pourra saisir le médiateur des communications électroniques.

## Les délais de prescription extinctifs du droit d'agir en justice

**Il s'agit de la durée à l'issue de laquelle aucune action en justice ne peut plus être engagée.**

Ce délai est décompté à partir du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer et d'intenter une action en réparation du préjudice, que ce soit en première instance, en appel ou en cassation.

Quelques délais :

Les délais de droit commun :

- 30 ans pour les actions réelles immobilières
- 5 ans pour les actions personnelles ou mobilières

Les délais spéciaux :

- 2 mois pour contester un Procès Verbal de copropriété,
- 1 an pour les litiges avec fournisseur de téléphonie et la poste,
- 2 ans pour les biens et services fournis par les professionnels aux consommateurs,
- 2 ans pour les crédits à la consommation, les assurances, les prestations sociales,
- 2 ans pour l'électricité, gaz,
- 4 ans pour l'eau gestion collective (publique), 2 ans si privée,
- 4 ans pour les impôts,
- 5 ans pour les loyers et charges,
- 10 ans à compter de la date de la consolidation du dommage, pour l'action en responsabilité civile concernant un dommage corporel. Un délai de 20 ans est conservé pour l'action en réparation des préjudices résultant de tortures ou d'actes de barbarie ou de violences ou d'agressions sexuelles sur un mineur.
- 10 ans pour la garantie décennale en matière de responsabilité des constructeurs d'ouvrage et leurs sous-traitants.



## 3ème Partie : que faire en cas de litige ?

### 1/ Se renseigner sur ses droits

#### 1/ Les associations de consommateurs

Le consommateur, qui n'a pas obtenu satisfaction à la suite de ses démarches auprès du vendeur, peut faire appel à une association de consommateurs. Ces associations sont agréées et interviennent ainsi au plan national pour défendre les consommateurs.

Elles relèvent toutes de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, elles sont indépendantes et à but non lucratif.

14 associations sont présentes sur le département, elles sont issues de 3 grands mouvements différents par leur origine historique.

- le mouvement familial : il en existe 4 dans le département des Landes, elles sont regroupées au sein de l'UNAF (Union Nationale des Associations Familiales au niveau départemental l'UDAF)

CDAFAL : association familiales laïques, siège à Mont de Marsan (05 58 06 46 63)

CDAFC : association familiales catholiques, siège à Mont de Marsan (afc.mdm@orange.fr)

CSF : confédération syndicale des familles, siège à Ondres, plusieurs permanences à Dax, Ondres, Tarnos, Capbreton, St Paul les Dax, Tyrosse (05 59 45 25 92)

Association familles rurales : siège Rion des Landes, plusieurs permanences à St Sever, Mimizan bourg, Rion des Landes (05 58 57 10 93)

UDAF : union départementale des associations familiales, siège à Mont de Marsan (05 58 06 80 40)

- le mouvement syndical : ces associations sont nées à l'initiative des grandes centrales syndicales

ADEIC : association de défense et d'information du consommateur, siège à Mont de Marsan, permanences à Mont de Marsan et Biscarosse (05 58 46 24 24)

AFOC : association force ouvrière consommateurs, siège à Mont de Marsan, permanences à Mont de Marsan, Dax, Tyrosse et Biscarosse (05 58 46 23 23)

Asseco-CFDT : association études et consommation, siège à Dax (05 58 74 08 06)

Indecosa-CGT : association pour l'information et la défense des consommateurs salariés, siège à Mont de Marsan, permanences à Mont de Marsan, St Sever, Morcenx, Mimizan, Parentis, Dax, Tyrosse, Ondres et Tarnos (05 58 06 10 00 et 05 58 06 50 70)

Or.ge.co : organisation générale des consommateurs, siège à Mont de Marsan (05 58 45 83 23)

- le mouvement consumériste et spécialisé

UFC Que choisir : union fédérale des consommateurs, siège et permanences à Mont de Marsan les lundi, mercredi et vendredi sans rendez vous de 14h à 17h (permanences téléphoniques de 9h à 12h et de 14h à 17h les lundi, mercredi et vendredi au 05 58 05 92 88)

CLCV : confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie, siège et permanences à Labenne (05 59 45 61 94)

Ces deux associations se consacrent exclusivement aux affaires de consommation.



## Les associations de consommateurs (suite et fin)

CGL : confédération générale du logement, siège à Dax, permanences à St Paul les Dax, Dax, Hagetmau et Tarnos (06 48 38 75 03)

CNL : confédération nationale du logement, siège à Mont de Marsan (05 58 46 41 35)

Ces deux dernières sont spécialisées dans les questions de logement.

Toutes ces associations ont pour vocation de conseiller les consommateurs et les aider à régler les litiges soit à l'amiable, soit par l'action en justice. Elles peuvent agir aussi à titre préventif avec des actions d'information par exemple.

## 2/ Les permanences des professionnels du droit : avocat, notaire et huissier

Ces permanences, organisées par le CDAD, se déroulent dans des lieux publics appelés Point d'Accès au Droit (PAD). Il convient de prendre rendez vous auprès de chaque PAD pour bénéficier d'une consultation gratuite pour chaque professionnel.

### - Les avocats : 10 PAD

#### BARREAU DE MONT DE MARSAN

Biscarosse (Mairie) : le 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> mercredi de chaque mois (05 58 83 40 40)

Parentis (Boutique de la famille au centre administratif) : 4<sup>ème</sup> mercredi de chaque mois (05 58 82 73 31)

Mimizan (Centre médico social) : 3<sup>ème</sup> mercredi de chaque mois (05 58 09 44 49)

Morcenx (Mairie) : 3<sup>ème</sup> mercredi de chaque mois (05 58 04 19 00)

Mont de Marsan (CCAS) : 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> mercredi de chaque mois (05 58 46 64 41)

Aire sur l'Adour (Boutique de la famille) : 3<sup>ème</sup> mercredi de chaque mois (05 58 71 92 98)

#### BARREAU DE DAX

Tyrosse (Communauté des communes, Accueil info famille) : 05 58 77 23 23 ou 05 58 77 33 66

Dax (CCAS, accueil info famille) : 05 58 74 47 81

Soustons (Centre social) : 05 58 41 44 76

Peyrehorade (Centre social culturel) : 05 58 73 60 20

Les permanences ont lieu le dernier vendredi de chaque mois dans ces 4 villes.

Il est aussi possible de bénéficier d'une consultation gratuite en cabinet d'avocat, pour cela, il convient d'aller retirer un bon de consultation auprès de l'ordre des avocats de Mont de Marsan ou Dax. Sur ce bon est inscrit un nom d'avocat qu'il faut joindre pour convenir d'un rendez vous.

### - Les notaires : 5 PAD

Parentis (Boutique de la famille au centre administratif) : 1<sup>er</sup> mercredi de chaque mois (05 58 82 73 31)

Mont de Marsan (Boutique de la famille) : 1<sup>er</sup> mardi de chaque mois (05 58 06 15 15)

Aire sur l'Adour (Boutique de la famille) : 1<sup>er</sup> mardi de chaque mois (05 58 71 92 98)

Dax (CCAS, accueil info famille) : 1<sup>er</sup> jeudi de chaque mois (05 58 74 47 81)

Tyrosse (Communauté des communes, accueil info famille) : 1<sup>er</sup> vendredi du mois (05 58 77 23 23 ou 05 58 77 33 66)

### - Les huissiers : 7 PAD

Parentis (Centre administratif, Boutique de la famille) : 3<sup>ème</sup> mardi de chaque mois (05 58 82 73 31)

Morcenx (à l'étude de l'huissier) : 1<sup>er</sup> lundi de chaque mois (05 58 07 85 82)

Tyrosse (Communauté des communes, accueil info famille) : 3<sup>ème</sup> vendredi du mois (05 58 77 23 23 et 05 58 77 33 66)

Mimizan (Centre médico social) : 1<sup>er</sup> mercredi de chaque mois (05 58 09 44 49)

Dax (CCAS, accueil info famille) : 1<sup>er</sup> mercredi de chaque mois (05 58 74 47 81)

Mont de Marsan (Boutique de la famille) : 1<sup>er</sup> mardi de chaque mois (05 58 06 15 15)

Aire sur l'Adour (à l'étude des huissiers) : 1<sup>er</sup> mercredi de chaque mois (05 58 71 82 46)



### 3/ Les systèmes de protection juridique

La protection juridique est un contrat conclu avec une compagnie d'assurance par laquelle celle-ci s'engage à prendre en charge les frais nécessités par la défense des intérêts de l'assuré et lui offrir une assistance en vue d'un règlement de son différend.

L'assurance défend et représente l'assuré devant la justice dans 2 types de situation :

- soit l'assuré demande réparation auprès d'un tiers pour un préjudice qu'il estime avoir subi,
- soit il doit se défendre car un tiers estime avoir subi un dommage dont il est responsable.

La garantie peut faire l'objet d'un **contrat spécifique** de protection juridique.

Elle peut également être **intégrée dans un contrat**, par exemple, dans une assurance multirisques habitation ou automobile.

Elle ne pourra alors intervenir que dans la limite du champ d'application du contrat.

Elle peut être incluse dans certaines prestations.

L'assurance prend en charge :

- les honoraires de l'avocat,
- les frais d'expertise,
- les frais de procédure.

L'assuré peut choisir librement son avocat. Il n'est pas obligé d'opter pour celui proposé par son assurance.

Le contrat peut prévoir notamment :

- des domaines d'intervention couverts,
- un seuil d'intervention, sous lequel l'assurance n'interviendra pas,
- un plafond de prise en charge, au dessus duquel la charge reviendra à l'assuré,
- un plafonnement des honoraires d'avocat,
- des limites territoriales d'intervention,
- des délais de carence.

Il est donc important de bien étudier le contrat en question.

### 4/ La Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (D.D.C.S.P.P.)

La MPCLF (Mission de Protection de Consommateur et de Lutte contre les Fraudes), est un service de la DDCSPP qui assure au plan local les missions de protection des consommateurs engagées au plan national par la Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

Elle organise des permanences d'information le lundi et le jeudi de 8h45 à 11h45.

En dehors de ces horaires, il faut prendre rendez vous.

Il est mis en place un accueil téléphonique au 05 58 05 76 30 du lundi au vendredi de 8h à 11h45 et de 13h15 à 17h.





## 2/ Processus de règlement du litige

- **1<sup>er</sup> démarche auprès du vendeur**

Le consommateur, qui rencontre des problèmes suite à un achat, doit d'abord contacter le service clientèle du vendeur puis le service consommateur.

Il est préférable d'adresser au vendeur une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en expliquant le problème rencontré et l'objet de sa demande.

Dans ce courrier, préciser ses coordonnées, son numéro de client, la référence de sa commande et joindre toutes les pièces nécessaires (copies du bon de commande, du bon de livraison, de la facture...).

Il est recommandé de garder une copie des courriels ou des courriers envoyés.

A noter : le vendeur doit mettre à la disposition de ses clients, pour le suivi des commandes, un numéro de téléphone facturé au prix d'un appel local.

- **Saisine des services de l'Etat**

Le consommateur peut saisir le service de répression des fraudes (voir page précédente) du département du siège de l'entreprise, s'il est victime notamment :

- d'une infraction à la réglementation sur la vente à distance (par exemple informations absentes ou partielles sur l'identité du vendeur, sur son adresse en France ou à l'étranger),
- d'une infraction à la réglementation sur les prix (par exemple, fausse annonce de réduction des prix),
- d'une pratique commerciale trompeuse.

- **Aide des associations de consommateur (voir page 26).**

L'association choisie pourra renseigner le consommateur sur ses droits et tenter une résolution à l'amiable du litige, voire l'assister dans une procédure judiciaire, le plus souvent pour un coût modique.

- **Saisine du médiateur ou conciliateur compétent :**

Agir avec un conciliateur


Le conciliateur de justice est une personne privée qui a pour mission, soit de faciliter, en dehors de toute procédure judiciaire, le règlement amiable des différends, soit de procéder aux tentatives préalables de conciliation sur désignation du juge et moyennant accord des parties.

Les parties peuvent donc saisir directement le conciliateur par téléphone, par courrier ou en se déplaçant à l'une de ses permanences.

Le conciliateur de justice doit justifier d'une expérience en matière juridique d'au moins trois ans, il exerce ses fonctions à titre bénévole.

La procédure de conciliation permet d'obtenir une conciliation judiciaire, gratuite et rapide, pour tout litige d'un montant inférieur ou égal à 4 000 € devant le juge de proximité et entre 4 000.01 € et 10 000 € devant le juge d'instance, survenu à l'occasion d'un acte de consommation avec un professionnel.

Vous trouverez sur le site Internet du CDAD, les permanences des conciliateurs, par canton, à la rubrique « permanences ».



Le consommateur désirant avoir recours à cette procédure doit se présenter ou écrire au tribunal d'instance du ressort de son domicile.

Le juge peut de lui-même, avec l'accord des deux parties, proposer ce type de solution et désigner un conciliateur de justice.

### **Agir en faisant appel à un médiateur**

Le consommateur peut également, pour tenter de résoudre un différend à l'amiable avec un professionnel, faire appel à un médiateur.

Le médiateur est une tierce personne qui tente d'aider les parties à trouver d'elles-mêmes un accord.

Il doit satisfaire à certaines conditions d'honorabilité, d'indépendance et de compétence relatives tant à la nature du litige qu'à la pratique de la médiation ; il peut être rémunéré par les parties.

Si la médiation réussit, l'accord peut être homologué par le juge ; il a alors la même force exécutoire qu'un jugement.

Il existe des médiateurs spécialisés, mis en place à l'initiative de certains secteurs d'activité économique comme La Poste, Edf, Gaz de France, l'eau, la SNCF, la RATP, les assurances, les banques, le logement, les communications électroniques, les crédits aux particuliers, les marchés financiers, le secteur de la vente directe

A noter également que les institutions se sont dotées de médiateurs :

- Médiateur de l'économie, des finances et de l'emploi et d'un conciliateur fiscal départemental.
  - Médiateur de la sécurité sociale (par département)
  - Médiateur de la Caisse d'Allocations Familiales (par département)
  - Médiateur du Pôle emploi
- Plus largement, il est à noter que l'Etat a nommé un Médiateur de la République (présence de délégué par département) pour traiter de litiges avec les administrations (Ce médiateur va intégrer rapidement les services du Défenseur des droits).

### • **Saisine de la justice**

Information sur l'existence de la **protection juridique** : prise en charge des frais d'un procès par l'assurance. Le contrat d'assurance prévoit l'étendue de cette protection et peut la plafonner. (voir page 28)


A titre subsidiaire, l'application de l'**aide juridictionnelle** sous condition de ressources.

L'aide juridictionnelle permet, en cas de faibles revenus, de bénéficier d'une prise en charge par l'État des honoraires et frais de justice (avocat, huissier, expertise, ...).

En fonction du niveau de ressources, l'État prend en charge soit la totalité des frais de justice (aide totale), soit une partie d'entre eux (aide partielle).

Les ressources prises en compte sont les revenus du travail, les loyers, rentes, retraites et pensions alimentaires du demandeur ainsi que celles de son conjoint et des personnes vivant habituellement au foyer.

Les prestations familiales et certaines prestations sociales n'entrent pas dans le calcul des revenus.



Exceptionnellement, même si une personne ne répond pas aux conditions de ressources, l'aide pourra lui être accordée si sa situation apparaît particulièrement digne d'intérêt au vu du litige et des charges prévisibles du procès.

Les bénéficiaires de l'allocation du fond national de solidarité et de l'allocation temporaire d'attente et les victimes d'infractions criminelles les plus graves sont dispensées de justifier de leurs ressources.

Il convient de se procurer le formulaire Cerfa n°12467\*01 d'aide juridictionnelle soit auprès du tribunal, soit en téléchargement sur internet, soit auprès de son avocat.

La liste des pièces justificatives à fournir est indiquée dans le formulaire en fonction de votre situation, une notice explicative accompagne ce formulaire.

La demande doit être déposée au bureau d'aide juridictionnelle du tribunal de grande instance.

**A savoir :** Si vous bénéficiez d'un contrat de protection juridique prenant en charge les frais du procès, vous devez joindre à la demande d'aide juridictionnelle, le formulaire de déclaration de sinistre, rempli et signé par votre assureur et vous même.

## Saisine de la Justice Pénale

Le consommateur victime, par exemple, d'une tentative d'escroquerie ou d'une escroquerie sur Internet (notamment achat d'un bien à un prix très onéreux sans livraison), peut déposer une plainte auprès du commissariat de police ou de la brigade de gendarmerie ou directement auprès du Procureur de la République (il siège au sein du Tribunal de Grande Instance, service du Parquet).

Il en est de même pour tout autre fait susceptible de constituer une infraction pénale.

S'il souhaite s'informer, il peut auparavant contacter l'accueil téléphonique spécialisé "Info escroqueries" : 08 11 02 02 17.

Le consommateur, victime d'escroquerie, peut également effectuer un signalement en ligne.

Ce signalement est orienté puis traité par les services de police compétents. Il peut conduire à une action judiciaire contre le responsable du site.

## Saisine de la Justice civile

Le consommateur, qui n'a pas réussi à régler le litige qui l'oppose au vendeur, peut saisir la juridiction civile. (Juge chargé de régler un désaccord né, par exemple, lors de l'exécution d'un contrat)


En fonction de la somme en jeu, il doit s'adresser :

- au juge de proximité (montant du litige inférieur ou égal à 4 000 €) par formulaire simplifié de déclaration au greffe (l'avocat n'est pas obligatoire).

Ce formulaire peut être retiré auprès de la juridiction de proximité ou téléchargé sur internet.

- ou au tribunal d'instance (montant compris entre 4 000.01 € et 10 000 €) par assignation d'huissier (l'avocat n'est pas obligatoire). Ce Tribunal a une compétence exclusive en matière de crédit à la consommation. (même au-delà de la somme de 10 000 €)

- ou au tribunal de grande instance (montant supérieur à 10 000.01 €) par assignation d'huissier (l'avocat est obligatoire dans la plupart des situations).



La juridiction territorialement compétente est celle du lieu où demeure le défendeur ou, celle du lieu d'exécution de la prestation de service ou, la juridiction du lieu où demeure le consommateur au moment de la conclusion du contrat.

**Il existe des procédures simplifiées qui n'engendrent pas de convocation devant le Juge :**

- **L'injonction de faire** (formulaire accessible sur Internet ou au Tribunal d'Instance)

Cette procédure permet d'obtenir une décision de justice imposant au professionnel défaillant d'exécuter ses obligations contractuelles. Le litige doit avoir une valeur inférieure ou égale à 10000€

- **L'injonction de payer** : En cas de créance non recouvrée.

Il est demandé à un Juge, sur présentation des pièces justificatives, de rendre une ordonnance portant injonction de payer pour la somme qu'il détermine.

A l'initiative du créancier, cette ordonnance est portée à la connaissance du débiteur par un huissier de justice dans un délai de 6 mois.

Le débiteur dispose d'un **délai d'un mois pour contester la décision prise par le Juge par la voie de l'opposition.**

Si le débiteur ne s'oppose pas à l'ordonnance, il est nécessaire de demander au greffe de la juridiction qui a rendu la décision d'apposer la **formule exécutoire sur l'ordonnance dans le délai d'un mois.**

L'apposition de cette formule permet au créancier **d'obtenir l'exécution forcée** de la décision rendue. L'huissier de justice est le professionnel compétent pour vous aider à l'exécution.

Cette action est possible seulement si le créancier peut justifier, de façon incontestable (exemple : présentation d'un contrat) sa créance. Dès lors, qu'un doute subsiste, le Juge rejettera la demande.

La demande est à adresser au Tribunal d'Instance. Selon le montant et la nature de la demande, il faut saisir :

- Soit le Juge de proximité (il siège au Tribunal d'instance) : si la demande n'excède pas ou est égale à 4 000 €
- Soit le Tribunal d'instance si la demande excède la somme de 4000.01 €(ou d'un montant inférieur à cette somme si la demande est relative à un contrat de crédit à la consommation ou un contrat de bail)
- Soit le Tribunal de commerce, s'il s'agit d'une créance commerciale.



## L'assignation en justice

Il s'agit de l'acte d'un huissier de justice par lequel le défendeur est convoqué à comparaître en justice.

L'assignation est l'acte officiel utilisé couramment :

Devant le Tribunal d'Instance pour une demande comprise entre 4 000.01 € et 10 000 €

L'avocat n'est pas obligatoire

Devant le Tribunal de Grande Instance pour une demande supérieure à 10 000.01 €

Devant le TGI vous devez, pour la plupart des procédures, vous faire assister d'un avocat.

Si une décision d'aide juridictionnelle totale a été rendue avant la rédaction de l'assignation, le coût de celle-ci sera pris en charge par l'A.J. (aide juridictionnelle, voir page 30)

## La procédure en référé

Cette procédure permet, en cas d'urgence, d'obtenir une décision provisoire mais rapide d'un tribunal.

Le Juge peut ordonner toutes les mesures qui ne se heurtent à aucune contestation sérieuse de votre adversaire ou que justifie l'existence du différend.

Le juge des référés est également compétent pour prévenir un **dommage imminent** ou pour faire cesser un **trouble manifestement illicite**.

Il ne prend que des décisions provisoires rendues nécessaires par les circonstances :

- ordonner des mesures indispensables pour prévenir ou faire cesser un dommage (nomination d'experts, cessation de travaux, injonction de faire...),
  - accorder une provision au créancier (allocation d'une provision en cas de malfaçon incontestable),
  - fixer une astreinte pour rendre efficace une injonction,
  - accorder des délais de paiement.
- 
- La procédure est contradictoire : il faut faire assigner l'adversaire par huissier ;
  - les décisions du juge sont exécutoires immédiatement ;
  - c'est une procédure peu coûteuse (coût de l'assignation) sauf s'il y a désignation d'expert (provision à verser par le demandeur).