



DOSSIER CONSOMMATION

Nous avons connu un « faux-départ » en 2011 avec l'ancien Ministre Frédéric Lefebvre et son projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs. C'est finalement le Ministre en charge de la consommation qui lui a succédé après les Présidentielles de 2012, Benoit Hamon, qui aura réussi à transposer la Directive européenne Droit des consommateurs du 25 octobre 2011 avec la Loi relative à la consommation.

Ainsi, nombre de mesures qu'elle contient sont directement issues de la Directive et étaient donc obligatoires. Mais pas toutes : des dispositions diverses ont été ajoutées. Certaines d'entre elles ont fait l'objet de débats houleux, en particulier celles portant sur l'action de groupe.

Cette loi a été définitivement adoptée par les parlementaires le 13 février 2014, et publiée au Journal officiel le 18 mars 2014.

Nous vous présentons ici les principales mesures qui peuvent vous intéresser, que nous avons réunies par thèmes : action de groupe, garanties du consommateur lors de l'achat, crédit à la consommation et surendettement, santé, assurance, démarchage à domicile, vente de métaux précieux, la livraison et le transfert de risques, et enfin, le droit de rétractation.

PAR / **Delphine BORNE**



CONSÉCRATION DE L'ACTION DE GROUPE EN DROIT FRANÇAIS

PAR / Estelle YACOVOU

On débat de l'action de groupe depuis des années. Avec la loi relative à la consommation, celle-ci est enfin consacrée dans le code de la consommation. En attendant les décrets d'application qui permettront de préciser les contours de cette action, voici ce que la loi a prévu.

Un champ d'application limité

à la consommation et à la concurrence :

Cette action a pour objectif "d'obtenir la réparation des préjudices individuels subis par des consommateurs placés dans une situation similaire ou identique et ayant pour cause commune un manquement d'un ou des mêmes professionnels à leurs obligations légales ou contractuelles »

Les préjudices subis peuvent être liés à la vente de biens ou à la fourniture de service mais ils peuvent également découler de pratiques anticoncurrentielles. Par ailleurs, seuls sont concernés les consommateurs, entendus comme des personnes physiques et seuls les préjudices matériels seront indemnisables (exclusion des préjudices corporels et moraux).

L'action de groupe ne pourra être exercée que par les associations de consommateurs nationales agréées.

Une procédure en deux phases

La procédure fera l'objet de deux phases. La première phase de l'action permettra d'aboutir à un jugement au fond sur la responsabilité du professionnel. L'association saisira le tribunal de grande instance pour un groupe de consommateurs victimes d'un manquement d'un même professionnel.

Le juge vérifiera la recevabilité de l'action puis il établira ou non la responsabilité du professionnel. Il définira ensuite le groupe des consommateurs concernés (exemple : les abonnés d'un opérateur), le montant d'indemnisation pour chaque consommateur ou catégorie de consommateurs ou les éléments permettant l'évaluation de ces préjudices. Il ordonnera les mesures de publicité du jugement (diffusion d'annonces, etc.), qui ne pourront être mises en œuvre qu'une fois que celui-ci ne sera plus susceptible de recours. Il fixera aussi les délais et modalités selon lesquels les consommateurs peuvent adhérer au groupe en vue d'obtenir réparation de leur préjudice. Il déterminera notamment si ceux-ci doivent s'adresser au professionnel directement ou par l'intermédiaire de l'association pour la réparation de leur préjudice.



Seconde phase de l'action

Elle consiste en l'indemnisation des victimes : afin d'obtenir réparation de leurs préjudices, les consommateurs lésés devront se signaler. Ils devront soumettre leur demande, selon la décision du juge, auprès du professionnel condamné (indemnisation directe) ou auprès de l'association de consommateurs (indemnisation indirecte).

En cas de difficultés, telles qu'un refus d'indemnisation, le juge sera saisi par l'association et fixera alors l'indemnisation.

Lorsque l'association sera désignée pour procéder aux opérations de liquidation, elle pourra s'adjoindre, avec l'autorisation du juge, toute personne pour l'assister, tel un mandataire judiciaire comme dans les procédures collectives.

Il faut savoir qu'il existe également une procédure d'action de groupe pour les contentieux les plus simples, c'est-à-dire ceux pour lesquels l'identité des consommateurs lésés est déjà connue ou peut l'être facilement (cas des abonnés d'un même prestataire ayant souscrit à un même service, existence d'un fichier client...).

GARANTIES LÉGALES ET COMMERCIALES ACCORDÉES : RENFORCEMENT DE LA PROTECTION ET DE L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR

PAR / Estelle YACOVOU

Lorsque vous achetez un bien ou une prestation de service, vous bénéficiez de garanties commerciales proposées par le vendeur (le plus souvent payantes) et de garanties légales gratuites. La loi relative à la consommation du 17 mars 2014 a apporté quelques modifications en la matière.

Extension du délai de présomption d'existence du défaut de conformité lors de la livraison

Actuellement, les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 6 mois à compter de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire (article L. 211-7 du code de la consommation). Concrètement, le consommateur n'a pas à apporter la preuve que ces défauts existaient lors de la livraison et cela facilite l'exercice de l'action en garantie des défauts de conformité. La loi porte ce délai de 6 mois à 24 mois, ce qui est une mesure très favorable au consommateur.

Pour les biens vendus d'occasion, la durée mentionnée ci-dessus est ramenée à 6 mois.

Ces dispositions seront applicables au 18 mars 2016 soit 2 ans après la promulgation de la loi.

La garantie commerciale : la définition juridique

La loi du 17 mars 2014 a consacré à l'article L211-15 du code de la consommation la définition de la garantie commerciale de façon à bien la différencier de la garantie légale.

« La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien. ».

L'objet de la garantie est clairement identifié : remboursement, réparation ou remplacement.

Renforcement de l'information du consommateur sur l'existence des garanties légales

Il existe depuis toujours une confusion entre garantie commerciale et garantie légale, confusion souvent entretenue par le professionnel lui-même pour pousser le



consommateur à acheter une extension de garantie. Désormais, le contrat de garantie commerciale doit mentionner qu'indépendamment de cette garantie, le vendeur est tenu de la garantie légale contre le vice caché, de la garantie légale de conformité et il doit reproduire intégralement les articles de loi y afférents.

Le formalisme est imposant puisqu'un simple renvoi au texte ne suffit pas, ce qui renforce l'information du consommateur.

Les conditions générales de vente, socles des droits et obligations des parties au contrat sont désormais règlementées

La loi relative à la consommation a créé un nouvel article sur les conditions générales de vente en réglementant leur contenu. Celles-ci doivent désormais mentionner : l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dues par le vendeur (dont les modalités seront fixées par un arrêté ultérieur) le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente.



CRÉDIT À LA CONSOMMATION, SURENDETTEMENT : LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS

PAR / Estelle YACOVOU

Obligation de conservation par le prêteur de la fiche de dialogue

Lorsque le crédit est conclu sur un lieu de vente ou à distance, le prêteur doit remettre une fiche de dialogue à l'emprunteur. Pour tous les contrats de crédit souscrits après le 18 mars 2014, elle doit être conservée par le prêteur durant toute la durée du prêt, ce qui permettra de vérifier plus aisément si ce dernier l'a bien remise à l'emprunteur.

Proposition d'un crédit amortissable

Avant, la loi prévoyait seulement que le consommateur devait disposer de la possibilité de souscrire un crédit amortissable à la place d'un crédit renouvelable pour toute demande de crédit supérieur à 1000€, mais il n'imposait pas que cette offre alternative fût effectivement proposée.

Dorénavant, la loi impose qu'une offre de crédit amortissable soit effectivement proposée en alternative au crédit renouvelable sur le lieu de vente ou dans le cadre d'une vente à distance à partir de 1000€. Cette obligation entrera en vigueur 9 mois après la publication d'un décret d'application qui est toujours en attente de publication.

Réduction du délai des contrats de crédits renouvelables

La durée des contrats des crédits renouvelables est abaissée de 2 ans à 1 an. Si, pendant 1 an (au lieu de 2 ans), le contrat de crédit ou tout moyen de paiement associé n'a fait l'objet d'aucune utilisation, le prêteur qui entend proposer la reconduction du contrat adresse à l'emprunteur, à l'échéance de l'année écoulée (au lieu de fin de la 2ème année), un document comportant des mentions obligatoires annexé aux conditions de cette reconduction. Si le document n'est pas renvoyé par l'emprunteur, le crédit est suspendu (auparavant, il était résilié de plein droit). Il n'est résilié de plein droit que si l'emprunteur ne demande pas la levée de cette suspension à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la suspension.

Crédit dans les enseignes de distribution et programme de fidélité

Dès le 18 novembre 2014, les enseignes de distribution qui proposent un programme de fidélité en incluant un crédit renouvelable auront l'obligation de proposer également au consommateur un autre programme comportant des avantages de toute nature non liés à un crédit.

Interdiction des commissions pour les vendeurs de crédit

La loi du 17/03/14 vise à combattre la pratique consistant pour le prêteur à rémunérer le vendeur en fonction du taux de crédit ou du type de crédit qu'il a fait souscrire et c'est la raison pour laquelle cette interdiction est désormais clairement inscrite dans le code de la consommation (article L 313-11 du code de la consommation).

EN 2009, LES BANQUES S'ÉTAIENT ENGAGÉES À METTRE EN PLACE UN SERVICE D'AIDE À LA MOBILITÉ BANCAIRE.

Suppression des crédits à la consommation garantis par une hypothèque rechargeable

L'hypothécaire rechargeable consistait à ce qu'une hypothèque, garantie d'un emprunt immobilier initial, puisse également garantir un prêt à la consommation. Pendant le remboursement du prêt immobilier, l'hypothèque était rechargée, c'est-à-dire réutilisée pour garantir d'autres emprunts. Un seul bien immobilier servait donc de garantie pour plusieurs prêts dans la limite du montant initial de l'hypothèque. La loi du 17 mars 2014 a supprimé le crédit hypothécaire rechargeable depuis le 1er juillet 2014. Cependant, les contrats conclus avant cette date font toujours foi.

Baisse de la durée du plan conventionnel de redressement

La loi du 17/03/2014 réduit la durée du plan conventionnel de redressement à 7 ans (contre 8 ans). Comme auparavant, il est possible de dépasser ce délai s'il s'agit de rembourser le prêt obtenu par le consommateur pour sa résidence principale en vue d'éviter sa cession. La loi a ajouté un second cas de dépassement du délai lorsqu'un délai supplémentaire permet au débiteur d'apurer toute sa dette sans avoir à céder sa résidence principale. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 18 mars 2014 et s'appliquent aux dossiers de surendettement déclarés recevables à cette date pour lesquels les mesures n'ont pas encore été mises en œuvre.

Consécration légale du principe de mobilité bancaire

En 2009, les banques s'étaient engagées à mettre en place un service d'aide à la mobilité bancaire. Ce service d'aide à la mobilité bancaire est proposée par la nouvelle banque (dite aussi "banque d'arrivée") et elle se chargera pour vous des formalités de changement de banque. Ce service est normalement gratuit. Désormais, la mobilité bancaire est un principe légal.

Assurance emprunteur

Lorsque l'emprunteur souscrit une assurance en vue de garantir son prêt, toute modification apportée ultérieurement par l'assureur à la définition des risques garantis, aux modalités de la mise en jeu de l'assurance lui est inopposable tant qu'il n'a pas donné son acceptation.



La loi ajoute un 3ème cas d'inopposabilité d'une modification du contrat initial: le changement de tarification du contrat (article L 312-9 code de la consommation). C'est une bonne chose pour l'emprunteur qui ne peut voir le tarif de son contrat augmenter sans son consentement.

Afin de rendre plus effective la concurrence dans le domaine des assurances, l'article L 312-9 code de la consommation prévoit désormais une faculté de substitution du contrat d'assurance dans un délai de 12 mois à compter de la signature de l'offre de prêt : le consommateur peut changer d'assureur pendant la 1ère année suivant la conclusion du contrat de prêt (par exemple, en résiliant le contrat d'assurance proposé par la banque).

Procédure : le consommateur doit transmettre au prêteur son nouveau contrat d'assurance. Ce dernier vérifie que les risques garantis sont équivalents à ceux garantis par l'assurance antérieure et doit notifier au consommateur, dans les 10 jours de la réception de ce second contrat, son accord ou son refus, lequel doit être motivé. S'il accepte, le prêteur ne pourra plus modifier le contrat à l'occasion de cette substitution d'assurance, ni percevoir de frais découlant de la rédaction d'un nouvel avenant. Au-delà de la période de 12 mois susmentionnée, le contrat de prêt peut aussi prévoir une faculté de substitution du contrat d'assurance en cas d'exercice par l'emprunteur du droit de résiliation d'un contrat d'assurance de groupe ou individuel.

Cette faculté de substitution est applicable aux offres de prêts émises à compter du 26 juillet 2014.





SANTÉ

PAR / Delphine BORNE

Certaines des mesures prises dans le cadre de la loi n° 2014-344 ont fait l'objet de débats « animés », notamment celle concernant le retrait de l'exclusivité accordée aux pharmaciens pour vendre des produits tels que les tests de grossesse et les produits pour lentilles. Désormais, vous pouvez donc en trouver dans tout magasin.

Les produits pour lentilles et les tests de grossesse en vente libre

La vente de certains produits n'est désormais plus réservée aux pharmaciens. Il s'agit des produits pour l'entretien et l'application des lentilles de contact et des tests de grossesse et d'ovulation.

La vente de lentilles de vue sur Internet

La vente de lentilles de contact sur Internet se voit désormais réglementée. Les professionnels devront notamment s'être vu délivrer une autorisation d'exercice de la profession. De nouvelles règles pour vendre les lentilles de vue sur Internet seront également fixées par décret.

La vente de cigarettes électroniques

Les règles de vente applicables aux cigarettes et produits de tabac sont désormais applicables aux cigarettes électroniques et aux liquides pour lesdites cigarettes. Ainsi, il est interdit de vendre ou de proposer à la vente ces produits aux mineurs.

Maisons de retraites

Les maisons de retraites sont des établissements où les droits des résidents ne sont pas des plus protecteurs. Familles de France agit pour améliorer la situation et salue les quelques avancées de la loi n°2014-344 en ce sens.

Etat des lieux contradictoire à l'entrée et à la sortie des lieux

Un état des lieux est obligatoire à l'entrée et à la sortie des résidents. Il s'agit ici d'une règle issue du contrat de location, ce qui permet au résident de ne pas être responsable de dégâts qu'il n'aurait pas causés lui-même durant son séjour dans les lieux. De plus, la loi prévoit une prise en compte de la vétusté pour que le résident ne soit pas pénalisé d'une dégradation lorsque celle-ci est simplement due à l'écoulement du temps (exemple : le coût de changement d'une moquette qui était en place pendant 10 années n'incombera pas au locataire vu qu'il est normal qu'au bout d'un certain temps, une moquette s'use et soit changée).

Si aucun état des lieux n'est réalisé à l'entrée et à la sortie des lieux, aucune somme ne pourra être exigée du résident pour une remise en état, sinon une amende administrative pourra être prononcée.

Facturation des prestations d'hébergement jusqu'au décès du résident uniquement

La loi précise que dès lors que les objets personnels du résident ont été retirés des lieux qu'il occupait, seules les prestations d'hébergement ayant été délivrées avant son décès peuvent être facturées. Cette mesure permet aux familles de ne pas être obligées de régler des prestations dont le résident n'a pas bénéficiées : les sommes versées sont remboursées dans les 30 jours suivant le décès. A défaut d'appliquer cette mesure, l'établissement est passible d'une amende administrative.

Pour cette mesure, il faut noter qu'elle est applicable même aux contrats de résidence conclus avant l'entrée en vigueur de la loi.

Sanction pour défaut d'information du résident

Une sanction administrative est désormais prévue par la loi lorsque l'établissement ne remet pas au résident un contrat écrit signé et un livret d'accueil.



ASSURANCE :

LES NOUVEAUTÉS

PAR / **Delphine BORNE**

Savez-vous que vous êtes peut-être déjà assuré ?

C'est, à peu de chose près, ce que devra vous demander le vendeur d'un produit (un appareil photo par exemple) ou service (un voyage par exemple) lorsque vous voudrez souscrire une assurance pour votre achat.

Le contexte

Beaucoup d'entre nous sommes sur-assurés. En effet, nous ne savons pas toujours ce que contiennent nos contrats d'assurance habitation, notre assurance liée à la carte bancaire, etc. Donc, par précaution nous souscrivons une assurance précise pour un objet alors même qu'un autre contrat assure déjà cet objet.

Apport de la loi n°2014-344

Désormais, pour les contrats d'assurance souscrits en complément d'un bien ou d'un service vendu, qui garantissent les risques de mauvais fonctionnement, perte, vol et endommagement des biens et ceux qui garantissent l'endommagement ou la perte, le vol de bagages et d'autres risques de voyage, le vendeur doit inviter le consommateur à vérifier qu'il n'est déjà pas assuré pour ces risques. Il doit également l'informer qu'il a la possibilité de renoncer à cette assurance jusqu'à 14 jours après la conclusion, s'il justifie qu'il avait déjà souscrit antérieurement une assurance qui garantit les risques prévus au contrat.

BEAUCOUP D'ENTRE NOUS SOMMES SUR-ASSURÉS !

Résiliez votre assurance quand vous le souhaitez !

Certains contrats d'assurance (pas encore définis, le décret est en attente) pourront être résiliés par le consommateur quand il le souhaite, une fois la première année d'engagement terminée. Le délai de préavis sera d'1 mois après réception, par l'assureur, de la résiliation. Le consommateur sera redevable de la prime d'assurance jusqu'à la date d'effet de la résiliation (au prorata). Cette possibilité de résiliation est mentionnée dans chaque contrat d'assurance et rappelée avec chaque avis d'échéance.

Jusqu'alors, un contrat d'assurance était souscrit pour une durée d'1 an reconductible annuellement sauf quand le consommateur le résiliait dans des conditions strictes : au plus tard 1 mois avant l'échéance du contrat, à défaut de quoi le contrat était reconduit pour année supplémentaire.

La résiliation de l'ancienne assurance faite directement par le nouvel assureur

Pour le contrat de responsabilité civile automobile et le contrat d'assurance couvrant les risques des locataires, c'est au nouvel assureur d'effectuer pour le compte de son futur client les formalités nécessaires concernant la résiliation. L'objectif, pour ces 2 assurances obligatoires, est de garantir une continuité de la garantie afin d'éviter que le consommateur se retrouve sans assurance.

Le libre choix du réparateur du véhicule après un sinistre

Désormais, tout contrat d'assurance automobile (et tout contrat reconduit en cours) doit indiquer la faculté pour l'assuré de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir après un sinistre. Cette faculté sera rappelée au moment de la déclaration d'un sinistre.



PAR / **Delphine BORNE**

Le démarchage à domicile est un moyen de vente qui peut être considéré par le consommateur comme agressif, car l'entrée d'un démarcheur dans son domicile est vécue souvent comme trop intrusive. Quoiqu'il en soit, le domicile n'est pas un lieu habituel de vente et c'est la raison pour laquelle le démarchage est règlementé, l'objectif étant une protection appropriée du consommateur. En voici les principales mesures.

Démarchage au domicile et sur le lieu de travail

La protection existe pour un démarchage au domicile ou sur le lieu de travail du consommateur. A noter que cette protection est valable même si c'est le consommateur qui a fait la demande au professionnel de se déplacer. L'organisation d'excursions pour proposer la vente de produits ou de service est également concernée.

Une protection accrue du consommateur dès lors que le démarcheur se déplace pour solliciter le consommateur

Le professionnel est tenu à certaines obligations liées à la protection du consommateur démarché dès lors que l'objectif de la visite est de proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente, la location avec option d'achat ou encore la fourniture de services.

Tout n'est pas démarchage

Attention, certaines ventes proches du démarchage n'en sont pas! Parmi elles, par exemple, les ventes

LAISSER ENTRER QUELQU'UN DANS SON DOMICILE N'EST PAS UN ACTE ANODIN, DONC FAITES CE QUE VOUS AVEZ ENMIE, SANS CRAINTE ET SANS SENTIMENT D'OBLIGATION.

d'alimentation effectuées par un professionnel dans le cadre de tournées fréquentes ou périodiques dans l'agglomération où est situé son magasin.

Exemple : les marchés de village

Avant de signer

En premier lieu, le démarcheur a comme obligation de vous informer sur les produits qu'il propose. Cette information doit être lisible et compréhensible et doit contenir obligatoirement, entre autres : les caractéristiques du produit ; son prix ; la date ou le délai de livraison ; l'identité complète et les coordonnées de la société qui le vend ; l'existence du droit de rétractation ; le formulaire-type de rétractation.

Cette information complète sur le produit et la société qui le vend doit vous être délivrée sur papier. Exceptionnellement, et seulement si vous l'acceptez, elle peut vous être transmise de façon électronique (par mail, sur clé USB ou CD-Rom).

NOUS VOUS RAPPELONS QUE LAISSER ENTRER UN DÉMARCHEUR NE VOUS OBLIGE EN RIEN À ACHETER CE QU'IL VOUS PROPOSE.

Vous pouvez signer le contrat... ou pas!

Après avoir obtenu toutes les informations de la part du démarcheur, vous êtes parfaitement libre de signer pour vous engager à acheter le produit ou de ne pas signer si vous n'êtes pas intéressé. Vous n'avez pas à vous sentir obligé, même si le démarcheur se montre insistant !

Remise obligatoire du contrat signé

Le démarcheur ne peut pas partir sans vous avoir laissé un exemplaire signé du contrat. Le contrat sera sous format papier ou, si vous l'acceptez, il pourra être sous forme électronique (mail, clé USB, CR-Rom). Ce contrat doit contenir les informations précisées au sein de l'article L121-17 I du Code de la consommation.

Aucun paiement possible

Il est strictement interdit de payer le démarcheur le jour de sa venue à votre domicile ! Ni même de lui remettre un RIB, un chèque postdaté ou un numéro de carte bancaire. Aucun paiement n'est autorisé le jour du démarchage (sauf pour les abonnements de presse ou les travaux réalisés dans l'urgence).

La loi est stricte : ce n'est qu'après 7 jours que vous êtes en mesure de payer le produit qui vous a été vendu.

Votre achat peut vous être laissé

Selon la nature-même du produit, le vendeur peut vous le laisser avec le contrat. Dans le cas où vous décideriez par la suite de vous rétracter, veillez à ne pas l'utiliser et le manipuler plus que pour en « établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement » (article L 121-21-3 du Code de



La liberté de changer d'avis

Après le départ du démarcheur, si vous avez accepté sa proposition, sachez que votre engagement n'est pas définitif. Vous devez informer le vendeur de votre décision de vous rétracter au plus tard 14 jours après avoir signé le contrat.

2 façons de se rétracter

La rétractation ne peut avoir lieu que via le formulaire-type ou sur papier libre. Il faut indiquer clairement la volonté de se rétracter. Aucune justification ni motivation n'est à fournir. Important ! Pensez à conserver une copie du formulaire-type complété ou du courrier envoyé !

Le renvoi des produits

Dans le cas où le produit vous a été laissé par le vendeur, vous devez le lui renvoyer sous 14 jours après vous être rétracté. S'il ne peut pas être renvoyé par voie postale (car trop fragile ou volumineux), le vendeur doit venir à votre domicile le récupérer.

14 jours pour être remboursé

Si vous vous êtes rétracté, le vendeur doit vous rembourser la somme versée (hors frais de port éventuellement) dans les 14 jours après votre rétractation.





TRANSPORTS

PAR / Delphine BORNE

Tarification des parkings par tranche de 15 minutes

A partir du 1er juillet 2015, un paiement à la durée sera mis en place dans les parcs de stationnement. Ainsi, c'est par tranche de 15 minutes que la tarification aura lieu.

Plus de droits pour les candidats au permis

Il est désormais strictement interdit pour une auto-école de faire supporter des frais au candidat qui demande la restitution de son dossier. Il en sera de même prochainement (décret en attente) pour celui qui demande le transfert de son dossier vers une autre auto-école.

Des règles concernant les VTC

Les VTC (Véhicules de tourisme avec chauffeur) devront bientôt (publication prochaine d'un décret) être déclarés sur un registre et leur chauffeur devra disposer d'une carte professionnelle. Ces derniers n'auront pas le droit de prendre en charge un client sans réservation préalable. La quête de clients ne leur est pas non plus autorisée : les VTC ne doivent pas stationner ni circuler sur la voie publique en quête de clients ; seuls les taxis y sont autorisés.

Les VTC, taxis et mototaxis dans les gares et aéroports

Les VTC, taxis et mototaxis ne peuvent pas stationner à l'abord des gares et aéroports s'ils n'ont pas fait l'objet d'une réservation par un client. Dès lors qu'ils ont été réservés, ils ne peuvent pas être présents au sein et autour des gares et des aéroports plus d'1 heure avant l'heure de réservation par le client.

Remboursement des taxes et redevances d'aéroport aux passagers n'ayant pas effectué leur vol

Les passagers d'avion qui n'ont pas bénéficié du vol pour lequel ils avaient acheté un billet peuvent se faire rembourser les taxes et redevances d'aéroport s'ils en font la demande. Il faut noter que des frais de 20% maximum sur le montant du remboursement pourront être retenus si le passager n'a pas effectué sa demande en ligne.

En cas de sinistre automobile, libre choix du réparateur

Désormais, tout contrat d'assurance automobile (et tout contrat reconduit en cours) doit indiquer la possibilité pour l'assuré de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir après un sinistre. Cette possibilité sera rappelée par l'assureur au moment de la déclaration d'un sinistre. Pour rappel, jusqu'alors, pour une prise en charge complète, l'assuré devait se rendre chez un garagiste « agréé » par son assureur.

VENTE DE MÉTAUX PRÉCIEUX : VOUS BÉNÉFICIEZ DÉSORMAIS D'UNE PROTECTION

PAR / Delphine BORNE

Les magasins d'« achat d'or » fleurissent à tous les coins de rue depuis quelques années. Ils proposent aux consommateurs d'apporter leurs bijoux et autres objets en or (ou en platine ou argent) pour les leur racheter. Compte-tenu du contexte économique pour les familles, ajouté au cours de l'or qui a considérablement bondi en quelques années, les consommateurs se ruent vers ces professionnels...qui n'en sont pas toujours ! En effet, le secteur étant nouveau, aucune règle n'existait jusqu'alors pour protéger les « consommateurs-vendeurs » d'escrocs en tout genre. La loi n° 2014-344 est venue commencer à régler la situation, mais ce n'est qu'un début.

L'affichage d'informations obligatoire

Tout professionnel qui propose des opérations de métaux précieux (or, argent, platine, etc.) à des consommateurs est soumis envers eux à des obligations d'information concernant notamment les prix. Les règles d'affichage de ces informations seront précisées par décret.

Un contrat complet et signé

Toute opération doit faire l'objet d'un contrat signé par le « consommateur-vendeur » de métaux précieux et le professionnel, chacun devant en conserver un exemplaire.

Ce contrat doit impérativement, sous peine de sanctions, comporter les éléments suivants : nom et adresse complète du professionnel-acheteur ; numéro d'inscription au registre de commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ; nom et adresse complète du consommateur-vendeur ; date et l'adresse du lieu de conclusion du contrat ; désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens objets du contrat, dont le poids et, le cas échéant, la pureté exprimée en millièmes ; prix de vente ainsi que toutes taxes ou tous frais éventuels à la charge du consommateur-vendeur. Le contrat doit également contenir un formulaire de rétractation.

La décision de vendre des bijoux et autres objets n'est définitive qu'après 24 heures suivant la signature du contrat, n'oubliez pas !



IL VOUS FAUT VEILLER À CE QUE
LE PROFESSIONNEL REMPLISSE
L'ENSEMBLE DE SES OBLIGATIONS,
IL EN VA DE VOTRE PROTECTION

Le paiement par chèque barré ou virement uniquement

Le paiement par le professionnel ne peut être effectué que par chèque barré ou par virement à un compte ouvert au nom du consommateur. Le professionnel ne peut donc remettre au « consommateur-vendeur » des espèces ou effectuer une opération de crédit sur carte bancaire. A défaut, il encourt une contravention de 5ème classe (1 500€ maximum).

La possibilité de revenir sur sa décision de vendre

Il est important de savoir que le « consommateur-vendeur » qui est allé déposer un objet à la vente peut revenir sur sa décision pendant 24 heures à partir de la signature. Il fait valoir son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités.

Ainsi, un contrat d'achat de métaux précieux ne prend effet qu'après ce délai de rétractation.

LIVRAISON ET TRANSFERTS DES RISQUES : LES RÈGLES ONT CHANGÉ

PAR / Estelle YACOVOU

Renforcement de la protection des consommateurs en cas de retard de livraison du professionnel

Avant la loi relative à la consommation, le professionnel avait l'obligation d'indiquer une date limite de livraison du bien ou d'exécution de la prestation de service si celle-ci n'était pas immédiate et si le prix était supérieur à 500 euros.

Désormais, pour tous les contrats conclus après le 13 juin 2014, le professionnel livre le bien ou fournit le service à la date (ou dans le délai) indiqué au consommateur préalablement à la signature du contrat sauf si les parties en ont convenu autrement. Il n'y a plus cette notion de seuil, ce qui est favorable au consommateur : il doit recevoir l'information sur la date de livraison.

A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le professionnel doit livrer le bien ou exécuter la prestation sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat.

Les modalités de résolution du contrat, en cas de retard dans la livraison, ont également été modifiées par la loi du 17 mars 2014. Le consommateur peut résoudre le contrat (par lettre A/R) mais uniquement si, au préalable, il a demandé au professionnel la livraison en lui donnant un délai supplémentaire :

- Si dans le délai supplémentaire, la livraison n'intervient pas, le consommateur peut dénoncer le contrat (par écrit ou sur support durable).
- Le contrat est considéré comme rompu à la réception du courrier par le professionnel sauf si celui-ci s'est exécuté entre temps.

Cependant, la loi a prévu une exception à cette procédure : le consommateur peut mettre fin immédiatement au contrat lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou même lorsqu'il n'exécute pas le contrat dans le délai si le consommateur en fait une condition essentielle c'est-à-dire si celui-ci avait acheté, par exemple, un livre pour un cadeau de Noël et que celui-ci arrive en janvier.

En cas de résolution du contrat, le professionnel doit également rembourser le consommateur des sommes versées d'avance dans les 14 jours suivant la date de résolution du contrat.



LORSQUE VOUS ACHETEZ UN BIEN,
VOUS EN ÊTES LÉGALEMENT
PROPRIÉTAIRE DÈS LA CONCLUSION
DU CONTRAT.

Amélioration de la protection du consommateur en matière de transfert des risques

Normalement, lorsque vous achetez un bien, vous en êtes légalement propriétaire dès la conclusion du contrat. Par conséquence, les risques liés au bien, objet du contrat, sont transférés sur vous. Concrètement, cela pose de vrai problème en cas d'achat de bien entre particulier via internet, car le consommateur acheteur est propriétaire du bien dès la conclusion du contrat et supporte les risques quand bien même il ne l'aurait toujours pas reçu. La loi relative à la consommation a amélioré la protection du consommateur en la matière. Désormais, le transfert des risques se fait au moment où le consommateur (à défaut un tiers désigné par lui) prend physiquement possession du bien c'est-à-dire qu'il n'est pas responsable en cas de problème tant qu'il n'a pas été livré.

Cependant, une anticipation exceptionnelle du transfert des risques existe lorsque le consommateur confie la livraison à un transporteur, autre que celui proposé par le professionnel : dans ce cas, le risque est transféré à la remise du bien au transporteur.



DROIT DE RETRACTATION : CE QUI CHANGE

PAR / Estelle YACOVOU

Allongement de la durée du délai

Depuis le 13 juin 2014, vous avez 14 jours (au lieu de 7 jours) pour exercer votre droit de rétractation c'est-à-dire pour revenir sur votre décision d'achat et ce pour la vente à distance, les contrats conclus hors établissement ou ceux conclus à la suite d'un démarchage téléphonique.

Si le professionnel omet de vous dire que vous bénéficiez d'un droit de rétractation, le délai est porté à 12 mois, mais si cette information intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de 14 jours à compter du jour où vous avez reçu ces informations.

Calcul du délai

Le calcul du délai ne change pas avec la loi. Ce qui est modifié c'est le point de départ de ce délai :

- pour les contrats de prestation de services et contrat de fourniture d'eau, gaz, électricité: le point de départ est la conclusion du contrat;
- pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens : le point de départ est à compter de la réception du bien;
- Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multi-

LE CONSOMMATEUR RESTE LIBRE D'EXERCER CE DROIT SUR PAPIER LIBRE OU SUR LE SITE INTERNET DU PROFESSIONNEL.

ples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce;

- Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception.

Modalité d'exercice de ce droit

La principale nouveauté réside dans la délivrance d'un formulaire de rétractation-type par le professionnel. Cependant, le consommateur reste libre d'exercer ce droit sur papier libre ou sur le site internet du professionnel.

Sachez que c'est à vous d'apporter la preuve de votre rétractation donc, si vous le faites par courrier, choisissez de préférence le recommandé avec accusé de réception.

Renvoi des biens et remboursement

Vous avez au plus tard 14 jours suivant votre décision de vous rétracter pour renvoyer le bien (les frais de retour étant à votre charge). Votre responsabilité peut être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations non nécessaires. Le professionnel doit vous rembourser du montant de votre commande y compris des frais de livraison au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de votre décision de rétractation.