

# Problèmes avec les achats en ligne à l'étranger : la solution UFC

Juridique

*Le marché ne connaît plus de limites depuis l'ouverture des frontières et notamment depuis l'explosion d'internet. Les consommateurs français, à la recherche du meilleur achat au meilleur prix, sont de plus en plus nombreux à se laisser tenter par des achats à l'étranger. Des litiges peuvent alors survenir.*

Mais, consommateurs malheureux, rassurez-vous, le droit lui non plus ne connaît (presque) plus de limite !

En effet, le Parlement et le Conseil de l'Union Européenne, anticipant ce type de litiges, ont établi des règlements visant à protéger les consommateurs. Ces règlements protecteurs sont applicables à chaque consommateur domicilié dans un Etat-membre de l'Union Européenne, les consommateurs français sont donc concernés. Ainsi, dès lors qu'un consommateur français se heurte à un problème relatif à son achat, des solutions s'offrent à lui.

## JURIDICTIONS FRANÇAISES OU JURIDICTIONS ÉTRANGÈRES ? FAITES VOS JEUX !

Tout d'abord, si le consommateur, domicilié en France, décide d'agir en justice pour régler son conflit, il aura le choix entre faire venir la partie adverse devant les juridictions françaises ou décider d'aller devant les juridictions où l'autre partie a son domicile. Vous pouvez alors décider de vous offrir – mais à vos frais ! – un voyage et partir devant les juridictions du domicile de votre cocontractant. Si la destination est belle, pourquoi pas ? Mais le choix le plus simple est bien entendu de faire venir votre opposant en France, où il sera déstabilisé et en position de faiblesse, ne connaissant pas forcément notre langue, ni notre système judiciaire.

Alors, juridictions françaises ou juridictions étrangères ? Faites vos jeux... Mais réfléchissez bien : lorsque vous décidez d'agir devant les juridictions françaises, la société étrangère avec laquelle vous êtes en conflit peut décider de ne pas exécuter le jugement rendu par la France, alors qu'elle serait automatiquement liée par un jugement rendu sur son territoire. Sur ce point, c'est à vous de faire les

démarches et de demander au juge du pays de votre cocontractant de faire reconnaître et exécuter le jugement. En pratique, le contrôle des juges sur une demande « d'exequatur », c'est-à-dire d'exécution du jugement est très succinct, il n'y a en fait pas de contrôle de qualité du jugement, la demande est généralement accordée.

En revanche, lorsque la partie adverse a été plus rapide que vous et décide de porter le litige devant un tribunal de son pays, les règlements vous offrent le privilège d'être soumis automatiquement aux juridictions françaises. Votre opposant n'a pas le choix qui vous est offert lorsque vous agissez en premier.

Ce cas de figure se produit par exemple lorsque vous avez décidé, en tant que consommateur, d'arrêter les paiements envers le vendeur parce que le bien acheté présente un défaut.

A l'inverse, une société, française par exemple, opposée à un consommateur de l'Union Européenne, comme l'Allemagne, et qui porte le litige devant les tribunaux n'aura pas d'autre choix que de se déplacer devant les juridictions du consommateur.

Sociétés, entreprises, entrepreneurs français, soyez vigilants...

## QUELLE EST LA LOI APPLICABLE ?

La juridiction est une chose, la Loi en est une autre. Il faut savoir que ce n'est pas parce que la juridiction française est compétente qu'elle appliquera forcément la loi française. C'est un véritable casse-tête pour les tribunaux.

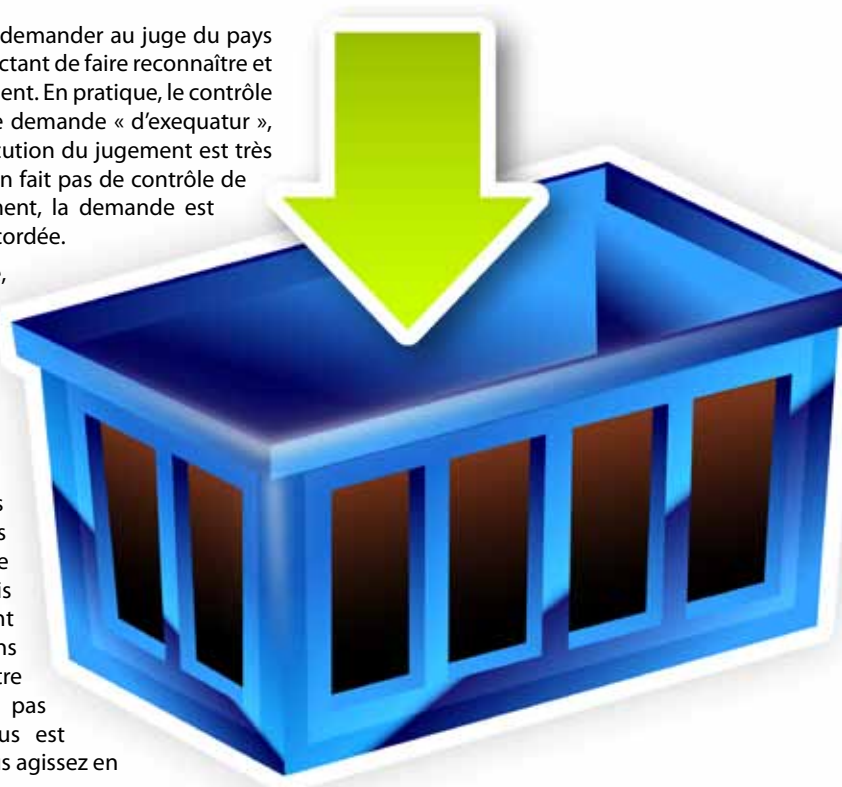
Ainsi, en règle générale, lorsque le conflit porte sur un point du contrat, ce que l'on appelle techniquement « une obligation contractuelle », le litige sera-t-il soumis à la loi du pays du consommateur. Mais quelques exceptions existent, notamment lorsque le contrat porte sur un service qui doit être réalisé au profit du consommateur dans un

pays autre que celui dans lequel il a sa résidence habituelle. C'est le cas si vous décidez de réaliser des travaux sur votre résidence secondaire, si vous avez le bonheur d'en posséder une, en Italie par exemple.

Lorsque le conflit porte sur une obligation qui n'est pas contractuelle, par exemple lorsque le consommateur demande réparation du dommage qu'il a subi, la loi applicable est celle du pays où le dommage est survenu, ce qui implique le plus souvent pour un consommateur français que le dommage est survenu en France, donc la loi applicable sera la loi française.

Les consommateurs français sont donc soutenus en cas de problème, mais la mise en œuvre de ce soutien ne va pas forcément de soi. Pensez par ailleurs à vérifier qu'au moment d'un paiement en ligne, le site est bien protégé par le sigle « https » au début de son adresse électronique. Utilisez également les forums internet pour vous renseigner sur la réputation du site d'achat. Quant aux achats dans les magasins, boutiques, n'hésitez pas à poser toutes vos questions au vendeur, et si celles-ci ne vous paraissent pas assez claires, prenez un temps de réflexion avant l'achat.

Et pensez, de façon générale, à vérifier la fiabilité des vendeurs, ceci vous évitera des frais pour faire valoir vos droits. ■



# HABITAT INDIGNE : le rôle des Agences Régionales de Santé (ARS)

## QU'EST-CE QU'UNE HABITATION « INDIGNE » ?

Aux termes de la Loi du 25 mars 2009, la notion d'habitat indigne s'applique :

– à des locaux ou installations utilisés comme habitation et impropres à cet usage

– ainsi qu'aux logements dont l'état (ou celui du bâtiment dans lequel ils sont situés) expose les occupants à des risques manifestes pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé.

Comme exemples de risques, on peut citer :

– au titre de la santé : la présence d'humidité (affections pulmonaires), de plomb (saturnisme), de substances toxiques en suspension dans l'air (intoxication), l'accumulation d'ordures (maladies-transmissibles) ...

– au titre de la sécurité physique : les risques d'effondrement (murs, toit), d'électrocution (installation électrique en mauvais état), d'intoxication (monoxyde de carbone), d'incendie etc.

Un logement doit également être décent ; le décret du 30 janvier 2002 prévoit, par exemple, que tout logement doit comporter :

– une installation permettant un chauffage normal muni des dispositifs d'alimentation en énergie et d'évacuation des produits de combustion et adaptée aux caractéristiques du logement ;

– une installation d'alimentation en eau potable assurant à l'intérieur du logement la distribution avec une pression et un débit suffisants pour une utilisation normale par les locataires.

D'une façon générale, un logement est insalubre ou indigne ? dès lors qu'il présente un risque pour la santé ou la sécurité de ses occupants ou des voisins, le domaine est donc très vaste et il est impossible d'en donner une description exhaustive.

## CONTEXTE NATIONAL CONCERNANT L'HABITAT INDIGNE

La notion d'habitat indigne a connu une profonde évolution depuis la Loi 2000-1208 du 13 décembre 2000 qui a refondé les

dispositions législatives et réglementaires sur le sujet en créant un pôle national de lutte contre l'habitat indigne.

### ACTEURS :

Plusieurs ministères sont engagés, mais principalement celui du logement et celui de la santé.

Les ARS assurent une représentation locale du Ministère de la Santé. Elles travaillent en partenariat avec les directions départementales interministérielles (DDT, DDCS), le conseil général, la CAF, l'ADIL, les collectivités territoriales, et des associations.

Dans notre département, le partenariat mis en place depuis plusieurs années sera conforté en 2013 par la création d'un pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne et non décent. Le traitement des situations est assuré par l'un ou l'autre des partenaires (guichet intégré cf infra) en fonction de la nature du problème :

- l'ARS ou le SCHS (pour les communes de Nancy et de Lunéville) pour une suspicion d'insalubrité ou de saturnisme,
- la DDT pour les désordres des logements sociaux,
- les maires pour les infractions au règlement sanitaire départemental et les

risques pour la sécurité (péril, problème de bâti, fissures,

- la CAF pour une suspicion de non décence d'un logement dont l'occupant perçoit une allocation.

### SAISIE :

La saisie de l'un de ces partenaires se fait par écrit (mél, courrier) par un particulier (on parle de réclamation) ou par un professionnel (on parle de signalement). Quel que soit le partenaire saisi, l'auteur de la saisine est assuré que la situation sera examinée et traitée par l'organisme compétent, en lien avec ses partenaires, selon des processus déterminés et reproductibles ; c'est le principe du guichet intégré que constitue le pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne et non décent. Pour faciliter cet examen, la saisine peut être accompagnée

- d'une description sommaire du logement,
- d'un inventaire des principaux désordres constatés (si possible avec photos),
- des coordonnées du logement, des locataires concernés et du propriétaire

Si une action a déjà été engagée en direction du propriétaire, il faut produire les courriers échangés.





Notons que certaines ARS, celle d'Alsace, par exemple, ont établi une fiche de repérage téléchargeable au format PDF. Elle permet de donner tous les renseignements utiles avec le maximum de précision. On peut les trouver sur Internet en tapant « ARS et habitat indigne » dans un moteur de recherche. Une telle fiche existe en Meurthe et Moselle mais n'est pas mise en ligne pour l'instant et sera prochainement réactualisée.

#### **PROCÉDURE :**

Lorsqu'un cas de suspicion d'insalubrité est signalé à l'ARS (ou à l'un des partenaires du pôle départemental), un inspecteur habilité effectue la visite du logement concerné. Dans certains cas, une visite conjointe est organisée, par exemple entre l'ARS et la CAF. L'inspecteur constate les dégradations à l'instant T mais n'a pas pour rôle de rechercher l'origine du problème.

Cette visite a lieu dans un délai de 2 à 3 semaines à réception de la réclamation ou du signalement puis fait l'objet d'un rapport. En fonction des désordres constatés, une procédure d'insalubrité peut être mise en œuvre conformément au code de la santé publique. Sur proposition de l'ARS, le préfet demande alors au CODERST (Conseil de l'Environnement et des Risques sanitaires et technologiques de rendre son avis dans un délai de 2 mois sur la réalité et les causes de l'insalubrité ainsi que sur les mesures propres

pour y remédier. Le propriétaire doit toutefois avoir été informé au moins 30 jours avant la réunion de la CODERST qu'une procédure d'insalubrité est en cours et qu'il peut, dans ce cadre, faire part de ses observations à ladite commission (Article L.1331-27 modifié par l'ordonnance n°2010-177 du 23 février 2010 - art. 26).

#### **MESURES :**

Si le logement est déclaré insalubre par arrêté préfectoral, le propriétaire a l'obligation d'effectuer les travaux de mise en conformité et, le cas échéant, d'héberger ou de reloger les locataires.

Si le coût des travaux de remise en état s'avère trop élevé par rapport au coût de la reconstruction un arrêté d'insalubrité irrémédiable peut être pris. Il entraîne l'interdiction définitive d'habiter le logement.

Les textes ne prévoient pas l'imputation des frais de déménagement en cas de nécessité et la jurisprudence n'est pas tranchée sur le sujet. Dans la pratique, c'est cependant souvent le propriétaire qui paie ces frais.

Par ailleurs, un conseiller médical en environnement intérieur peut dans certains cas, sur saisie du médecin traitant, se rendre dans le logement pour y effectuer des prélèvements afin, par exemple, d'établir le lien entre l'état du logement et des problèmes de santé du locataire (infections, allergies).

#### **QUE FAIRE SI VOUS ÊTES CONFRONTÉ AU PROBLÈME ?**

Si votre logement vous paraît indigne, qu'il vous semble non décent, insalubre ou dangereux pour votre sécurité, la première chose à faire est un courrier recommandé à votre agence immobilière et à votre propriétaire si vous le connaissez. Celui-ci doit être précis et détaillé. Vous devez préciser aussi les troubles que les problèmes indiqués provoquent. Si besoin est, faites des photos qui appuieront vos dires avec le journal du jour pour dater celles-ci. Selon la ou les réponses que vous avez obtenues, nous vous demandons de venir nous voir lors d'une permanence avec la copie complète du dossier qui devra inclure le bail, l'état des lieux d'entrée, la copie des lettres envoyées et les réponses reçues ainsi que les photos datées. Nous ferons le point avec vous pour envisager la meilleure solution y compris la saisine de l'ARS par notre intermédiaire.

Pour finir cet article, nous espérons sincèrement ne pas avoir besoin de saisir cet organisme car cela voudra dire que votre habitat est devenu un lieu hostile pour vous et votre famille. Vous trouverez toutes les informations utiles pour nous rencontrer sur notre site Internet [www.ufcnancy.fr](http://www.ufcnancy.fr) ■