

# ANTIPAC

2€50

ANTIPIÈGE À CONSOMMATEURS n°130 juillet 2014

## Coup de gueule

Démarchage par téléphone :  
L'exaspération

Remboursement des bénéfices  
de l' Assurance emprunteur

Société KIWI - Lille - des repas  
qui peuvent coûter cher !

## Conso

La location  
de véhicules utilitaires

Juridique

# LA LOI HAMON AU MENU !

[ufcnancy.fr](http://ufcnancy.fr)  
notre site généraliste

[ufcnancy.org](http://ufcnancy.org)  
notre site de combat

[ufcnancy.biz](http://ufcnancy.biz)  
notre site  
sur l'action bancaire

[ufcnancy.info](http://ufcnancy.info)

[ufcnancytel.fr](http://ufcnancytel.fr)



**UFC Que Choisir Nancy**  
76 Rue de la Hache - 54000 NANCY

## Edito

### LA MONDIALISATION AU MENU



Un très important traité international est en cours de négociation entre l'Europe et les USA.

Il s'agit de mettre en place un accord permettant d'améliorer les échanges internationaux. Les négociations, qui ont déjà commencé, nous donnent une idée de ce qui nous attend. Il devrait être plus facile pour les sociétés européennes de vendre par exemple des voitures ou des produits alimentaires aux Etats-Unis et inversement. Par contre, la présence considérable, en France et en Europe, de firmes comme Google, Facebook et consorts ne peut manquer d'inquiéter, quand on connaît la gestion « personnelle » qu'elles font de nos données. Le droit à l'oubli imposé par la justice européenne à Google est une exception... Autre risque : la qualité des produits. Qui voudra manger des poulets arrosés à l'eau de javel ? Mais comment le consommateur saura-t-il qu'ils ont été soumis à ce traitement ? En outre, il est envisagé la création d'une cour arbitrale qui pourrait condamner un Etat qui prendrait des mesures constituant des entraves à la liberté du commerce. Par ailleurs, nous avons en France une spécificité sur l'exception culturelle qui a permis de maintenir par exemple une industrie cinématographique importante. Celle-ci pourrait être menacée... La défense de nos valeurs est entre les mains de la Commission Européenne. Nous espérons que nos préoccupations seront entendues. Le citoyen n'est pas démuné. Il a ainsi été créé en France le principe de précaution qui a permis d'éviter notamment le gaz de schiste ou les OGM devant les protestations des consommateurs. L'avenir n'est pas encore écrit, mais il exigera de façon certaine une grande vigilance...

**GUY GRANDGIRARD**  
PRÉSIDENT

## A votre écoute

### NOUS DÉMÉNAGEONS !

Depuis maintenant 7 ans, nous sommes installés au 76 Rue de la Hache. Ce local nous a permis de gérer la croissance importante de nos adhérents et de l'activité. Que de souvenirs dans ce local ! Nous avons ainsi pu accueillir un nombre important de consommateurs dans des locaux nettement plus fonctionnels que ceux du 2 Rue des Fabriques. De même, nous avons pu développer une meilleure capacité de recevoir les étudiants en droit venus nous aider. Toutefois, nous avons toujours deux locaux qui ne permettent pas une gestion optimale de l'association. En outre, nous accueillons de plus en plus de personnes tant au niveau des permanences que des étudiants. Nous avons par ailleurs prévus d'importants développements de l'activité de l'association qui ne peuvent être mis en œuvre dans les locaux actuels. Ces nouvelles activités au

service du consommateur demandent une surface plus grande. Après de longues recherches effectuées par l'équipe, que je remercie, nous avons trouvé au **3 Rue Guerrier de Dumast**, un local qui répond à nos attentes. Il nous permet de fusionner les deux locaux. Et surtout, sa disposition va nous permettre de vous recevoir dans de meilleures conditions. Il est en outre facile à trouver. Il est situé entre la place Carnot (foire attractive) et la Place Dombasle (angle avec la Rue Stanislas). Le stationnement Place Carnot vous permettra de ne pas chercher trop longtemps une place pour la voiture. Il est à environ 10 minutes à pied du 76 Rue de la Hache. Nous occuperons ce nouveau local à compter du 1<sup>er</sup> octobre. Vous trouverez à cette date sur le site [www.ufcnancy.fr](http://www.ufcnancy.fr) un plan qui vous permettra de le trouver facilement.

## Coup de projecteur



*C'était il y a dix ans déjà ! A la recherche de mon premier emploi dans le domaine juridique, je proposais mes services à l'UFC Que Choisir de NANCY. Le président de l'association accepta que j'intègre*

*l'équipe, et malgré mon manque d'expérience, su m'accorder la confiance nécessaire à toute progression. L'ambiance chaleureuse et l'esprit d'entraide régnant au travail contribuèrent à me faire acquérir les compétences nécessaires et apprécier les différentes fonctions qui me furent confiées au fil des années, jusqu'à celles actuelles de Directrice Juridique de l'association. Le contrôle et la révision des courriers rédigés par les juristes en vue d'un règlement amiable des litiges sont l'une de mes fonctions principales. S'y ajoute la gestion des permanences du mardi matin, ainsi qu'un rôle de conseil et d'accompagnement au quotidien de l'équipe de juristes. Par ailleurs, le droit étant un domaine en constante évolution, il est indispensable de se tenir informée des modifications législa-*

*Ce trimestre verra le coup de projecteur porté vers notre directrice juridique. Présente depuis plus de 10 ans dans l'association, elle nous apporte une aide précieuse appréciée de toutes et tous. Place maintenant à l'artiste !*

*tives et jurisprudentielles et de communiquer entre bénévoles et salariées à ce sujet. Ainsi l'association est un lieu constant d'échanges. La diversité des personnalités, des opinions et le flux régulier de bénévoles nécessite une grande capacité d'adaptation mais constituent la richesse de l'association. L'impact croissant des dispositions européennes dans le droit national accentue la difficulté mais ouvre de nouveaux horizons professionnels car le consommateur peine de plus en plus à connaître ses droits et obligations. Dès lors, dans une société où les relations entre les gens deviennent de plus en plus tendues, les situations litigieuses s'avèrent de plus en plus complexes. Il faut donc au quotidien savoir écouter, informer, conseiller et parfois rassurer voire rediriger ou dans certains cas rappeler leurs obligations aux consommateurs. C'est la mission de toute une équipe composée de bénévoles et salariées qui associent professionnalisme et entraide dans la bonne humeur. J'apprécie depuis des années cette collaboration et ce travail où chaque cas est particulier et la routine et l'ennui inexistantes. Se tourner vers les autres est toujours enrichissant personnellement, même après dix ans.*

# Démarchage par téléphone : L'exaspération

Nous sommes actuellement contactés par de nombreux consommateurs qui se plaignent du démarchage téléphonique. Deux domaines sont concernés. Le premier est la vente de panneaux photovoltaïques qui génère un flux téléphonique au domicile considérable. Au vu du prix de ces installations, nous vous conseillons la plus grande prudence et surtout

de faire jouer la concurrence. Vous risquez d'avoir de belles surprises ! Les commerciaux de ces sociétés sont de redoutables professionnels. Nous vous invitons à toujours faire écrire les promesses mirobolantes y compris sur le prix de rachat du kWh car celui-ci va baisser... En outre, s'ajoute au prix de l'installation, le prix du crédit, souvent très élevé. Il ne

fait pas oublier aussi l'usure de ces panneaux et l'obligation de les remplacer. Par ailleurs, les contrats signés avec ErDF sont de très longue durée. En cas de vente de la maison, l'installation peut être un handicap si l'acquéreur potentiel ne veut pas de cette installation... Enfin, demandez à rencontrer des personnes qui ont déjà fait installer ces panneaux pour savoir comment cela s'est passé tant à la signature qu'à l'installation ou à la production.



Le deuxième secteur concerné par le démarchage téléphonique intense est la souscription de téléphonie fixe au détriment de France Télécom / ORANGE. Devant l'amplitude du problème, nous sommes preneurs de la copie de tout contrat qui nous permettrait d'approfondir le sujet. Vous pouvez nous les adresser à UFC QUE CHOISIR de Nancy, 76 Rue de la Hache, 54000 NANCY. ■

## Remboursement des bénéfices de l' Assurance emprunteur : La situation au 30 juin 2014

Ce sujet est revenu dans l'actualité. Hélas, rien n'a été modifié depuis la publication de l'arrêt du Conseil d'Etat en juillet 2012. Les réponses ministérielles publiées renvoient systématiquement vers les tribunaux. Or une décision rendue en 2010 avait donné tort à un consommateur qui avait saisi la justice. Plusieurs procédures judiciaires sont en cours avec des résultats attendus pour la fin de l'année. Nous vous tiendrons bien évidemment informés des résultats mais le risque d'appel est important. Il faudrait donc attendre encore avant d'avoir une vision claire de la situation. Nous avons publié sur le site [www.ufcnancy.org](http://www.ufcnancy.org) un dossier complet qui contient notamment une lettre type. Cela peut permettre de prendre date. Il nous reste à vous rappeler que nous avons ouvert un site dédié à la vérification du TEG des prêts immobiliers consultable à l'adresse [www.ufcnancy.biz](http://www.ufcnancy.biz). ■



# Société KIWI - Lille - des repas qui peuvent coûter cher !

Cette société démarché les consommateurs pour les inviter à un repas. Cette bonté cache en fait la volonté de vous vendre des produits onéreux... Il s'agit de la remplaçante de « CLUB VITA » qui avait déjà attiré l'attention de notre association. Nous reproduisons ci-dessous, l'article publié sur notre site [www.ufcnancy.org](http://www.ufcnancy.org) en mars 2011. Cette entreprise avait été créée en mars 2008 et proposait une invitation sympathique entre le premier et le 4 février réservée aux personnes de plus de 45 ans – jeunes enfants s'abstenir !

On n'apprend pas grand chose sur la journée qui commence à 9h45... Le repas débutant aux environs de midi, on peut penser que la matinée sera occupée à proposer des produits... Selon le site [societe.com](http://societe.com), l'activité est « commerce de détail de meubles ». Selon

les messages laissés dans les forums, il s'agit de vente de matelas ! Nous vous conseillons, avant de signer le moindre bon de commande, de demander à essayer le matelas et surtout de faire jouer la concurrence. Les conditions de vente de ce type de commerce sont parfois redoutables. Si vous vous rendez dans ce lieu, nous vous conseillons d'oublier tout moyen de paiement, de ne pas prendre l'original de l'invitation, et surtout de ne rien signer avant d'avoir pu comparer les prix. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours si vous signez un bon de commande. Plus que jamais, nous vous recommandons la plus grande prudence et suivez nos conseils. Terminons par cette observation : le gérant de cette entreprise

est vraiment très actif ! Il a dirigé ou animé la société REOLIA, spécialisée dans les travaux de menuiserie radiée en novembre 2013, la société VITALOISIR SL, installée à Perpignan toujours active ainsi que de la société CLUB VITA également radiée... ■



**Info-alertes :**  
Quelques curiosités  
dénichées par le Réseau  
Anti Arnaque

Comme chaque trimestre, nous publions quelques pépites de cette association. L'ensemble est consultable sur notre site [www.ufcnancy.org](http://www.ufcnancy.org) rubrique « ineptie ».

## Appel à l'aide par messagerie

### Vous recevez le message d'un de vos amis :

« Objet : Situation compliquée. Es-tu disponible maintenant ?

Je suis actuellement en déplacement à l'étranger où j'ai été victime d'agression, je vais très mal et j'ai perdu mon téléphone. Je ne suis joignable que par mail. J'attends rapidement ta réponse. Joël »

**Soyez vigilant :** la messagerie de votre ami a sans doute été piratée et son répertoire d'adresses est utilisé par un escroc. Son objectif est d'obtenir une aide financière de votre part – avec une promesse de remboursement dès le rapatriement – à régler d'urgence par mandat Western Union. Dans le cas présent, c'est une somme de 1 000 € qui est sollicitée.

Le paiement par Western Union doit être un premier signal d'alerte pour le consommateur. Ce mode de règlement est idéal pour les escrocs qui peuvent retirer des espèces en toute facilité. Autre signal d'alerte : une adresse à Abidjan. ■

## Marie de FORTUNE, ange gardien

Marie de FORTUNE, à Zwaag (Pays-Bas), se qualifie d'Ange de la Vérité et de la Protection.

Elle vous adresse différents cadeaux de Malaisie :

- la « sensationnelle bague de la chance active » ;
- un premier « chèque cadeau argent ».

Elle a décidé de vous permettre de gagner aux prochains tirages du loto et va mener deux actions pour vous :

- elle va réaliser une action astro-numérologique spéciale ;

- elle va purifier votre maison qui contient des vibrations négatives potentielles vous empêchant de gagner.

Ces prestations sont, évidemment, payantes (un forfait de 50 €). Mais le coût est ramené à 40 € grâce au chèque cadeau argent de 10 € qu'elle vient de vous adresser. Marie de FORTUNE est même disposée à accepter un paiement en deux chèques encaissables à un mois d'intervalle. Elle n'est pas belle, la vie ? ■



## AU MENU !

Compte tenu de l'importance de la rubrique juridique consacrée à la Loi Hamon, récemment entrée en vigueur, la rubrique enquêtes ne sera pas représentée dans ce numéro.

Comme indiqué dans le numéro 129, nous avons procédé à l'examen intégral de la loi HAMON relative à la consommation. Ce « modeste » texte légal de 161 articles représentant 70 pages de Journal Officiel introduit un nombre considérable de changements qui vont modifier des règles importantes.

Parmi celles-ci, on peut noter l'introduction des actions collectives en France ou l'allongement du délai de rétractation qui passe de 7 à 14 jours. Pour vous permettre de disposer d'un outil simple, le résultat de notre travail vous sera restitué sous forme d'abécédaire et par date d'entrée en vigueur. En effet, le législateur a introduit dans cette loi un principe qui est fort ennuyeux. La majeure partie des modifications vont s'appliquer pour les contrats conclus après la date d'entrée en vigueur. Il faudra donc vérifier si le litige est soumis aux anciennes ou nouvelles dispositions... Il n'y a pas moins de 8 dates différentes sans compter les dispositions légales dépendant d'un décret non publié à ce jour ! Le rédactionnel va vous expliquer les changements avec un avis si besoin est. Cet article avec le tableau, qui contient les liens vers LEGIFRANCE, sera mis en ligne sur le site [www.ufcnancy.org](http://www.ufcnancy.org). Cela permettra de disposer en direct d'une information de qualité. La revue aura une chronique régulière qui vous indiquera les entrées en vigueur des articles en attente quand les décrets ou les arrêtés seront publiés. Gardez ce numéro à portée de main, tant il sera utile ! Cet article contient les nouveautés entrées en vigueur le 19 mars et le 14 juin 2014. Dans le prochain numéro, vous découvrirez les autres dispositions entrées en vigueur postérieurement au 14 juin 2014 ainsi que les articles dont les arrêtés ou décrets ont été publiés.

### **A** **COMME ABUS DE FAIBLESSE** Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014

L'article L. 122-8 du Code de la Consommation introduit deux éléments nouveaux : La nullité du contrat en cas d'abus de faiblesse et des sanctions financières, qui peuvent être considérables.

L'article L. 122-9 du Code de la Consommation définit les différents cas d'abus de faiblesse. Nous avons apprécié que les foires et salons y soient inclus ! Il faut néanmoins garder à l'esprit que c'est au consommateur de démontrer cette situation, ce qui n'est pas toujours simple...

### **A** **COMME ARRHES** **(BIENS OU SERVICES)**

Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014

**Article 131-1** du Code de la Consommation : En cas d'exécution avec retard dans la livraison d'un bien ou la réalisation d'une prestation de service, le professionnel devra verser des intérêts au taux légal après un délai de trois mois jusqu'à livraison ou exécution du service. Les intérêts seront déduits du solde à verser au moment de la réalisation ou seront ajoutés aux sommes versées d'avance en cas de restitution. Toute somme versée est considérée comme des arrhes sauf indication contraire.

### **A** **COMME ASSURANCE**

Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014

**Article L. 112-10** du Code des Assurances : Il s'agit d'une nouveauté importante. Les vendeurs sont souvent experts pour vendre des contrats accessoires à la vente de biens. Dans certains cas, ceux-ci font doublon. Cet article permet de les annuler dans un délai de 14 jours calendaires.

**Article L. 113-12-1** du Code des Assurances : Il est imposé maintenant aux assureurs d'indiquer une motivation si le contrat est résilié à l'initiative de celui-ci. Il s'agit d'une nouveauté appréciable. Cela va servir pour souscrire un nouveau contrat.

**Article L. 113-15-1** du Code des Assurances : L'article renforce les droits des consommateurs. Depuis le 19 mars, l'assureur doit préciser la date limite d'exercice par l'assuré du droit à dénonciation du contrat. Cette information doit être rappelée avec chaque avis d'échéance annuelle de prime ou de cotisation. Lorsque cet avis lui est adressé moins de quinze jours avant cette date, ou lorsqu'il lui est adressé après cette date, l'assuré est informé avec cet avis qu'il dispose d'un délai de vingt jours suivant la date d'envoi de cet avis pour dénoncer la reconduction du contrat. Dans ce cas, le délai de dénonciation court à partir de la date figurant sur le cachet de la poste.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, l'assuré peut mettre un terme au contrat, sans pénalités, à tout moment à compter de la date de reconduction en envoyant une lettre recommandée à l'assureur. La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste.

**L'article L. 211-5-1** du Code des Assurances : L'assuré a la possibilité de choisir le garage de son choix en cas d'accident. Cette disposition doit être rappelée à chaque renouvellement du contrat et lors de la déclaration de sinistre.

### **A** **COMME AUTO-ÉCOLE**

Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014

**Article L. 213-2 al 1** du Code de la Route : Le dossier d'un élève d'auto-école doit lui être remis gratuitement s'il en fait la demande.

### **A** **COMME AVION**

Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014

**Article L. 113-8** du Code de la Consommation : lorsque le titre de transport n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport, les compagnies aériennes ou les agences de voyages doivent rembourser intégralement les taxes aéroportuaires si la commande a été faite par Internet. Un % maximal de 20 % peut être retenu en cas de commande des billets par d'autres moyens.

### **C** **COMME CLAUSES ABUSIVES**

Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014 :

**Articles L. 421-2 et L. 421-6** du Code de la Consommation : Ces deux articles sont très importants. Ils réintroduisent pour les associations pouvant agir en justice l'arme des clauses abusives dans les débats juridiques. Depuis plusieurs années, la Cour de Cassation estimait qu'il n'est plus possible d'attaquer en clauses abusives un contrat qui n'est plus diffusé ou dont les clauses ont été modifiées... Cette position permettait aux professionnels de sortir des contrats modifiés tous les 6 mois rendus inattaquables quel que soit le contenu ! L'UFC QUE CHOISIR NANCY dispose de la possibilité d'ester en justice depuis 1988...

**Article L. 135-1** du Code de la Consommation : Cette possibilité d'agir en cessation des clauses abusives va aussi concerner les entreprises étrangères ayant des liens économiques étroits avec notre pays ! Les petits malins qui se sont installés aux frontières pour échapper à la loi française devraient avoir quelques soucis...

## COMME CONTRAT D'ACHAT DE MÉTAUX PRÉCIEUX

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Articles L. 121-100 à L. 121-104** du Code de la Consommation : Ces articles imposent maintenant un contrat écrit avec un délai de rétractation inviolable de 24H. Le paiement est obligatoirement par chèque ou par virement sur le compte bancaire du vendeur.

Il est à noter que les articles L. 121-99 et L. 121-101 du même code sont en attente d'un décret. Ils concerneront le contenu du contrat obligatoire et l'affichage des prix.

## COMME CONTRAT CONCLU À DISTANCE

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

Définition des contrats conclus hors établissements ou de vente à distance :

**Article L. 121-16** du Code de la Consommation : Cet article définit la notion de vente à distance comme étant des contrats portant sur des biens ou des services proposés par les professionnels en utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance. Cela concerne aussi les invitations à se rendre dans un lieu de vente ou de participer à des excursions... Cet article va être une bonne arme pour les arnaques aux magasins temporaires ou les invitations personnalisées à se rendre sur un lieu de vente, que ce soit dans l'établissement ou hors magasin.

**Article L. 121-16-1** du Code de la Consommation : Celui-ci énonce les exceptions à cette définition de la vente à distance. Il s'agit notamment des jeux d'argent, des contrats de santé, des contrats portant sur des services sociaux, des services à valeur ajoutée des opérateurs de télécommunications.

**Article L. 121-16-2** du Code de la Consommation : Cet article impose les règles de la vente à distance pour les contrats d'énergie.

**Article L. 121-17** du Code de la Consommation : Cet article impose un contenu rigoureux sur les informations à communiquer et notamment sur les règles applicables pour les délais de rétractation, le coût, les modalités de renvois suite à exercice de ce droit.

Obligation de forme et de fonds d'exécution des contrats :

Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014 :

**Articles L. 121-18 à L. 121-18-2** du Code de la Consommation : Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues au I de l'article L. 121-17 à peine de nullité. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible, confirmant l'engagement exprès des parties. Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique

indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17. Un délai de rétractation de 7 jours est instauré sauf quelques rares exceptions, comme par exemple la presse quotidienne ou les réunions à domicile.

## COMME CONTRAT DE TRANSPORT (HORS DÉMÉNAGEMENT)

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 121-105** du Code de la Consommation : Cet article introduit une nouveauté très importante. Nous avons maintenant 10 jours à partir de la réception d'un colis pour contester son état. Cette possibilité va régler les litiges nés de transporteurs un trop pressés de livrer nous empêchant de vérifier l'état réel du bien... Cela concerne aussi les biens quand nous procédons à l'enlèvement. Bien évidemment, cette contestation doit se faire pour courrier recommandé avec AR avec photos à l'appui de la demande.

## COMME DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CONTRATS CONCLUS À DISTANCE

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

**Article L. 121-19** du Code de la Consommation : Lors de la signature d'un contrat de vente à distance, le professionnel met à disposition du consommateur les informations prévues par l'article L. 121-17

**Article L. 121-19-1** du Code de la Consommation : Lorsque la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au consommateur, avant la conclusion du contrat et dans les conditions mentionnées au I de l'article L. 121-17, au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation.

**Article L. 121-19-2** du Code de la Consommation : Une confirmation écrite de la commande après la conclusion et au plus tard avant l'exécution du contrat de livraison ou de l'exécution du service doit être adressée au consommateur.

**Article L. 121-19-3** du Code de la Consommation : Toute commande par Internet doit respecter l'obligation d'informer de façon claire AVANT la validation du contrat !

**Article L. 121-19-4** du Code de la Consommation : La responsabilité du vendeur est engagée dans les contrats conclus à distance. Il n'existe pas d'exonération de la faute commise par la sous-traitance sauf cas de force majeure définie par le Code Civil.

**Délai de rétractation :**

**Article L. 121-21** du Code de la Consommation : Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa

décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle. Ce délai court à partir de la signature du contrat de vente de biens ou de prestation de service, de la livraison du dernier colis en cas de livraison échelonnée ou de la réception du bien. Cet allongement de la durée est une excellente chose !

**Article L. 121-21-1** du Code de la Consommation : Cet article est important. En cas d'omission du délai de rétractation sur le contrat, le délai est allongé de 12 mois ! Toutefois, si la livraison intervient dans ce délai de 12 mois, il est instauré un nouveau délai de 14 jours.

**Article L. 121-21-2** du Code de la Consommation : Le consommateur doit envoyer au professionnel la demande dans un délai inférieur à celui prévu pour le délai de rétractation. Cet article impose le formalisme à respecter par le consommateur à qui incombe la charge de la preuve.

**Article L. 121-21-3** du Code de la Consommation : Si le renvoi du matériel est effectué sous 15 jours, le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens sauf si le professionnel les prend à sa charge.

**Article L. 121-21-4** du Code de la Consommation : Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. Des sanctions financières sont prévues en cas de non respect de cette obligation.

**Article L. 121-21-5** du Code de la Consommation : Il est instauré un délai de rétractation raccourci à la demande du consommateur. Celui-ci doit le manifester de façon expresse.

**Article L. 121-21-6** du Code de la Consommation : Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

1. Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;
2. Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 121-18-1 et L. 121-19-2.

**Article L. 121-21-8** du Code de la Consommation : Cet article définit les exclusions de la possibilité de se rétracter. Cela concerne notamment les produits scellés comme les CD, de biens susceptibles de se détériorer rapidement de biens faits sur mesure...

**Article L. 121-24** du Code de la Consommation : Cet article prévoit l'application du droit français si le vendeur étranger a son centre d'intérêt vers la France ou démarche le consommateur sur le territoire national.

Dispositions particulières aux contrats conclus à distance portant sur des services financiers :  
Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014

Cette partie du Code de la consommation est régie par les articles L. 121-26 à L. 121-32 du Code de la Consommation.

On y trouve la définition de services financiers, le champ d'application, les informations à

communiquer avant la signature du contrat, l'existence d'un délai de rétractation de 14 jours avec les exclusions dont notamment les prêts immobiliers, le respect de la sphère privée et surtout que ces dispositions s'appliquent même si la société a son siège hors de l'Union Européenne. Il est à noter que le délai de rétractation de 14 jours codifié à l'article L. 121-29 entre en vigueur le 26 juillet 2014.

## **C**OMME CONTRAT MODIFIÉ AVANT SA CONCLUSION

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

**Article L. 114-1** du Code de la Consommation : Préalablement à la conclusion d'un contrat, des paiements supplémentaires peuvent être mis à la charge du consommateur s'il a donné son assentiment express, Dans le cas contraire, ces sommes doivent lui être remboursées.

Contrat téléphonie - Internet : Conséquence de la rétraction en cas vente à distance :

Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014

**Article L. 121-83-2** du Code de la Consommation : Les modalités d'exécution du contrat en cas de démarchage suivi de la rétractation sont précisées. Cela concerne les contrats Internet ou de téléphonie, Le matériel doit être restitué et en cas d'utilisation des services avant le délai de rétractation, la somme correspondant à cet usage est due.

## **C**OMME CRÉDIT REVOLVING

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 311-16** du Code de la Consommation : Cet article est très important. Il est imposé une modification rédactionnelle par le remplacement du terme « la réserve de crédit » par « le montant maximal du crédit consenti ». En outre, est suspendu tout crédit renouvelable au bout d'un an d'inutilisation, mais il est possible de le réactiver pendant l'année qui suit, à la demande de l'emprunteur et après vérification de la solvabilité de ce dernier. Enfin, ce type de crédit est résilié de plein droit au bout de deux ans d'inutilisation.

**Article L. 311-17-1** du Code de la Consommation : Lorsqu'une carte de paiement émise par un établissement de crédit est associée soit à un compte de dépôt et à un crédit renouvelable, soit à un compte de paiement et à un crédit renouvelable, l'utilisation du crédit doit résulter de l'accord exprès du consommateur exprimé lors du paiement avec la carte ou dans un délai raisonnable, à réception de l'état actualisé de l'exécution du contrat de crédit prévu à l'article L. 311-26.

## **D**OMME DÉFINITION DU CONSOMMATEUR PARTICULIER

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

Article préliminaire : Au sens du présent code, est considérée comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cela exclut donc l'ensemble des personnes morales comme les SARL, SAS, SA, SNC...

## **D**OMME DÉMARCHAGE PAR TÉLÉPHONE

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 34-5** du Code des Postes et Télécommunications électroniques : Est interdite la prospection directe au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique utilisant, sous quelque forme que ce soit, les coordonnées d'une personne physique qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir des prospections directes par ce moyen.

Contrats d'énergie :

Article L. 121-87 du Code de la Consommation : L'article définit le contenu du contrat qui est proposé par les fournisseurs d'énergie. Il impose un délai de rétractation et les conséquences de l'exercice de celui-ci.

Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014

**Article L. 121-20** du Code de la Consommation : Il prévoit l'obligation d'envoyer un contrat après démarchage par téléphone et de se présenter. Le consommateur n'est engagé que par l'envoi du contrat ou de l'assentiment express par voie électronique (double clic)

**Article L. 121-34** du Code de la Consommation : Il est créé une liste enregistrant l'opposition au démarchage par téléphone.

**Article L. 121-34-2** du Code de la Consommation : Lorsqu'un professionnel contacte un consommateur par téléphone dans les conditions mentionnées à l'article L. 121-20, l'utilisation d'un numéro masqué est interdite. Le numéro affiché avant l'établissement de l'appel en application du premier alinéa du présent article est affecté au professionnel pour le compte duquel l'appel est effectué. En cas de rappel du consommateur à ce numéro, ce professionnel s'identifie préalablement à la facturation de toute prestation de services autre que le prix de la communication. Ces trois articles devraient permettre de ramener un peu d'ordre dans le harcèlement téléphonique dont les consommateurs sont victimes !

## **E**OMME EAU / ENERGIE

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 122-3** du Code de la Consommation : Il est interdit d'exiger le paiement immédiat ou différé de biens ou de services fournis par un professionnel ou, s'agissant de biens, d'exiger leur renvoi ou leur conservation, sans que ceux-ci aient fait l'objet d'une commande préalable du consommateur. Le premier alinéa du présent article s'applique aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur support matériel.

**Article L. 121-91-1** du Code de la Consommation : Il est créé une obligation pour les fournisseurs d'énergie de proposer gratuitement le mandat compte à leurs clients.

**Article L. 121-92-1** du Code de la Consommation : Il est interdit aux fournisseurs d'énergie d'appliquer des frais liés au rejet de paiement aux personnes bénéficiant des tarifs sociaux

juridique

## **E**OMME ESCROQUERIE À LA BOULE DE NEIGE

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article 122-7** du Code de la Consommation : Cette escroquerie, qui repose sur le recrutement de participants qui doivent eux-mêmes recruter d'autres personnes, est maintenant très lourdement sanctionnée. Nous vous déconseillons fortement d'y participer si on vous le propose.

## **F**OMME FOIRE ET SALONS

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 121-98** du Code de la Consommation : Il est imposé une obligation de mentionner dans les contrats assortis d'une offre de crédit affecté, dans un encadré apparent, de l'existence d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer l'achat, et des conséquences de l'exercice dudit droit sur le contrat principal.

Cette mesure est un plus réel pour les ventes sur les foires. Faites bien préciser s'il s'agit d'une vente à crédit.

## **G**OMME GARANTIES COMMERCIALES

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article 211-15** du Code de la Consommation : Il s'agit de l'engagement contractuel du professionnel en vue du remboursement, du remplacement ou de la réparation du bien en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien. Un contrat écrit doit être remis à l'acheteur. Le contrat mentionne clairement que le vendeur reste tenu des garanties légales. En cas de non respect, la garantie demeure valable et l'acheteur peut s'en prévaloir.

**Article L. 211-18** du Code de la Consommation : Lorsque la loi qui régit le contrat est celle d'un Etat n'appartenant pas à l'Union européenne, le consommateur ne peut être privé de la protection que lui assurent les dispositions prises par l'Etat membre de l'Union européenne auquel appartient le consommateur, ceci, en application de la directive en application de la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation et qui ont un caractère impératif lorsque le contrat présente un lien étroit avec le territoire de cet Etat membre.

**Article L. 211-19** du Code de la Consommation : Les prestations de services après-vente exécutées par le vendeur et ne relevant pas de la garantie commerciale visée à la section 3 font l'objet d'un contrat dont un exemplaire est remis à l'acheteur.

## **G** COMME GARANTIE DÉCENNALE

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 243-2** du Code des Assurances : Une attestation d'assurance doit être fournie comme preuve. La présence d'une garantie décennale doit être mentionnée dans l'acte notarié ou son absence si la vente porte sur un bien immobilier ayant moins de 10 ans.

## **L** COMME LIEU DE LIVRAISON :

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 139-1** du Code de la Consommation : Pour l'application des articles L. 121-24, L. 121-32, L. 135-1 et L. 211-18, un lien étroit avec le territoire d'un Etat membre est réputé établi notamment :

1. Si le contrat a été conclu dans l'Etat membre du lieu de résidence habituel du consommateur ;
2. Si le professionnel dirige son activité vers le territoire de l'Etat membre où réside le consommateur, sous réserve que le contrat entre dans le cadre de cette activité ;
3. Si le contrat a été précédé dans cet Etat membre d'une offre spécialement faite ou d'une publicité et des actes accomplis par le consommateur nécessaires à la conclusion de ce contrat ;
4. Si le contrat a été conclu dans un Etat membre où le consommateur s'est rendu à la suite d'une proposition de voyage ou de séjour faite, directement ou indirectement, par le vendeur pour l'inciter à conclure ce contrat.

## **L** COMME LIVRAISON DE BIENS OU SERVICES NON RESPECTÉS

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

Conséquences du non respect du délai de livraison :

**Articles L. 138-1 à L. 138-3** du Code de la Consommation : Ces articles sont très importants. Ils remplacent l'article L. 114-1 du même Code. Le nouveau régime est complexe. Il prévoit d'indiquer une date de livraison. A défaut, la livraison doit intervenir au plus tard dans les 30 jours de la signature du contrat. En cas de non respect de la date de livraison ou d'exécution du service ou 30 jours après la signature du contrat, le consommateur peut adresser un courrier en demandant la résolution du contrat en prévoyant un délai raisonnable. Cette notion n'est pas définie par la loi... Passé ce nouveau délai, le contrat est rompu de plein droit sauf si le professionnel a exécuté la livraison ou effectué le service dans le nouveau délai. Toutefois, le consommateur, à la signature du contrat, peut indiquer que le délai de livraison ou de l'exécution du service

est une notion essentielle du contrat. Dans ce cas, le contrat est résolu à la date indiquée ou dans le délai de 30 jours si celui-ci n'est pas indiqué. Il en est de même si cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat.

Les conséquences de ces dispositions, lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L. 138-2, sont les suivantes : le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La somme versée par le consommateur est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement.

## **R** Responsabilité lors de la livraison de biens.

Ces deux articles sont importants pour les achats sur Internet notamment.

**Articles L. 138-4** du Code de la Consommation : tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens.

**Article L. 138-5.** du Code de la Consommation : lorsque le consommateur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur à la remise du bien au transporteur.

## **L** COMME LOTERIES PUBLICITAIRES

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

**Articles L. 121-36, L. 121-36-1 et L. 121-37** du Code de la Consommation : Ces trois articles concernent les loteries publicitaires. Le premier définit précisément ce qu'est une loterie publicitaire. Le deuxième fixe les conditions pour demander des frais et le troisième le contenu de celles-ci.

## **M** COMME MAISON DE RETRAITE

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

**Article L. 314-10** du Code de l'Action sociale : Cet article devrait régler le problème de la fin des contrats d'hébergements en maison de retraite. Il ne peut être demandé de sommes après le décès du résident, et après déménagement de ses affaires. En cas de décès du résident en cours de mois, il ne peut pas être facturé la totalité du mois en cours.

**Article L. 311-7-1** du Code de l'Action Sociale : Cet article va remettre de l'ordre sur l'état des logements rendus. Il concerne les contrats conclus après le 14 juin. Il impose un état des lieux contradictoire à l'entrée. A défaut, il n'est possible de demander des frais de remise en état.

## **M** COMME MÉDIATION

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

**Article L. 133-4** du Code de la Consommation : Cet article impose maintenant une obligation d'information du consommateur par le professionnel, lors de la conclusion d'un contrat écrit, de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends

## **O** COMME OBLIGATION D'INFORMER

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

Obligations générales :

**Article L. 111-1** du Code de la Consommation : Cet article impose au professionnel de fournir un contrat contenant les caractéristiques du bien ou du service, le prix et les délais de livraison. Il est donc essentiel !

**Article L. 111-2** du Code de la Consommation : Cet article complète le précédent. Outre les mentions prévues à l'article L. 111-1, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Ce décret précise celles des informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur.

**Article L. 111-3** du Code de la Consommation : Cet article a comme objectif de lutter contre l'obsolescence programmée. Il impose des informations et délais qui vont être difficiles à appliquer... Le fabricant ou l'importateur de biens meubles informe le vendeur professionnel de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché. Cette information est délivrée obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit lors de l'achat du bien. Dès lors qu'il a indiqué la période ou la date mentionnées au premier alinéa, le fabricant ou l'importateur fournit obligatoirement, dans un délai de deux mois, aux vendeurs professionnels ou aux réparateurs, agréés ou non, qui le demandent les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus.

**Article L. 111-4** du Code de la Consommation : Il est à noter que pour ces trois articles, la charge de la preuve est imposée aux professionnels ...

**Sites comparateurs :**

**Article L. 111-5** du Code de la Consommation : Ces sites Internet ont maintenant une obligation d'informer loyalement... Il est étonnant de voir une loi française demander ce comportement à des professionnels....

**Vente de produits ou de services :**

**Article L. 133-3** du Code de la Consommation : Cet article impose à tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation.

**Frais annexes :**

**Article L. 133-3-1** du Code de la Consommation : Cet article impose de communiquer les frais annexes au contrat. Si ceux-ci ne sont pas évaluables, une mention doit être apportée dans le contrat.

**COMME OPÉRATEUR DE TÉLÉPHONIE MOBILE**

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

**Article L. 121-45** du Code de la Consommation : Cet article impose à tout fournisseur d'un service téléphonique au public de proposer aux consommateurs avec lesquels il est en relation contractuelle un dispositif leur permettant de signaler, par messages textuels, les appels et messages textuels non sollicités émis par des professionnels et le numéro de téléphone de leurs émetteurs.

**COMME RACHAT DE CRÉDIT**

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

**Article L. 311-5** du Code de la Consommation : Cet article impose maintenant dans la publicité portant sur les rachats de crédit de faire apparaître de manière claire et apparente le coût du crédit avant et après la réalisation du rachat

**COMME RECOUVREMENT DE CRÉANCES**

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

**Article L. 122-16** du Code de la Consommation : Cet article interdit formellement de solliciter ou de percevoir d'un consommateur des frais de recouvrement dans des conditions contraaires au deuxième alinéa de l'article L. 111-8 du code des procédures civiles d'exécution puni des peines prévues à l'article L. 122-12 du code de la consommation. Aucun frais ne peut donc être exigé si un jugement n'est pas rendu. Nous sommes très satisfaits de cette novation. Les sanctions sont très lourdes !

**COMME RÉMUNÉRATION D'UN VENDEUR DE CRÉDIT**

**Date d'entrée en vigueur : 14/06/2014**

**Article L. 313-11** du Code de la Consommation : Il est instauré une interdiction de toute rémunération du vendeur en fonction du taux ou du type de crédit qu'il fait contracter et ce quel que soit le crédit.

**COMME SANTÉ**

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 4211-1** du Code de la Santé publique : Depuis le 19 mars 2014, l'article 4211-1 du Code de la Santé publique abroge le monopole de vente par les pharmaciens de produits d'entretien ou d'application des lentilles oculaires de contact. Il en est de même des tests destinés au diagnostic de la grossesse ainsi que du test d'ovulation.

**COMME SOLIDARITÉ DE CRÉDITS**

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article 220 (mariage) et 515-4 (PACS)** du Code Civil : Depuis le 19 mars 2014, lorsque le montant cumulé des emprunts qui n'ont pas été conclus avec le consentement des deux co-emprunteurs apparaît excessif, le conjoint (mariage) ou le partenaire (PACS) n'est pas tenu solidairement des dettes ainsi contractées et ce en application des articles 220 (mariage) ou 515-4 (PACS) du Code Civil.

**COMME SURENDETTEMENT :**

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 311-10** du Code de la Consommation : Il est prévu que la fiche de dialogue remise lors des opérations de crédit conclues sur le lieu de vente ou au moyen d'une technique de communication à distance, doit être conservée par le prêteur durant toute la durée du prêt

**COMME TACITE RECONDUCTION**

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 136-1** du Code de la Consommation : Cet article apporte des précisions importantes sur les modalités d'information du consommateur avant la reconduction tacite des contrats de prestations de service : obligation d'information par lettre nominative ou courrier électronique dédié ; date limite de résiliation insérée dans un encadré, reproduction intégrale de l'article L. 136-1 dans les contrats concernés. Il est à noter que l'article L. 136-1 impose qu'il soit reproduit dans les contrats dans un encadré visible... C'est une importante nouveauté.

**COMME TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 124-84-10-1** du Code de la Consommation : Les frais liés au rejet de paiement ne peuvent en aucun cas être imputés par un fournisseur de services de communications électroniques aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui se trouvent en état de fragilité eu égard notamment à leurs ressources.

**COMME TÉLÉPHONIE**

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014**

**Article L. 121-83-1** du Code de la Consommation : Tout fournisseur de services de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques met à la disposition des consommateurs, sous une forme claire, comparable, actualisée et facilement accessible, et tient à jour dans ses points de vente et par un moyen téléphonique ou électronique accessible en temps réel à un tarif raisonnable les informations suivantes : les informations visées aux articles L. 111-1, L. 121-83 et, le cas échéant, L. 121-18 du présent code ; les produits et services destinés aux consommateurs handicapés ;

**Article L. 121-83-2** du Code de la Consommation : Ce cas est assez rare mais peut générer un réel trouble. Dans le cas d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, et dont le consommateur a demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 121-21 et, le cas échéant, à l'article L. 121-21-1 du présent code, la demande de conservation du numéro prévue à l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques adressée durant ce délai à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat entraîne, pour le consommateur, des obligations de renvoi ou de restitution des biens dans des conditions identiques à celles prévues à l'article L. 121-21-3 du présent code pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de restitution, qui court à compter du portage effectif du numéro.

**COMME TIMESHARE (VENTE DE LOGEMENT À TEMPS PARTAGÉ)**

**Date d'entrée en vigueur : 19/03/2014 :**

**Article L. 121-75** du Code de la Consommation : Le professionnel ne peut demander ni recevoir du consommateur, sous quelque forme que ce soit, le paiement d'avance, une constitution de garanties, une reconnaissance de dettes, une réserve d'argent sur des comptes, pour les prestations objets des contrats mentionnés à l'article L. 121-60 et définis aux 1°, 2° et 4° de l'article L. 121-61, ou toute autre rémunération pour lui-même ou pour un tiers avant l'expiration des délais de rétractation définis aux articles L. 121-69 à L. 121-71 et la conclusion effective desdits contrats. Pour les contrats de revente mentionnés au 3° de l'article L. 121-61, les interdictions prévues au premier alinéa du présent article courent jusqu'à ce que la vente ait effectivement eu lieu ou qu'il ait été mis fin, par tout moyen, au contrat de revente. ■

**CONSOMMATION...**

**Au quotidien**

# La location de véhicules utilitaires

*Un nombre important de déménagements ont lieu durant l'été. Un certain nombre s'effectuent en louant un véhicule utilitaire. Toutes les sociétés de location proposent ces véhicules qui permettent ainsi avec l'aide d'amis ou de la famille d'effectuer à prix réduit ce moment important. Pour vous permettre de connaître vos droits et obligations, nous avons effectué une enquête sur 4 importants loueurs : il s'agit d'AVIS, d'EUROPCAR, de BUDGET et de HERTZ. Les informations et conseils que vous allez trouver dans cet article sont bien évidemment transposables à toute autre société. Une partie de cet article est extraite du site [www.guide-demenagement.com](http://www.guide-demenagement.com)*

## LA PRÉPARATION

En préambule, il faut préparer cet événement. Il est nécessaire de s'y prendre longtemps à l'avance. En effet, les déménagements ont lieu en général les week-ends ou pendant les congés et le parc de véhicule utilitaire n'étant pas très important, vous prenez le risque de vous retrouver sans camion. En outre, vous pouvez, en vous y prenant tôt bénéficier de tarifs moindres selon les loueurs. Il faut ensuite bien estimer le volume. Cette partie est importante pour vous éviter des voyages à vide.

## LE DÉMÉNAGEMENT

Avant toute chose, nous vous conseillons de faire très attention à l'état des lieux, en l'occurrence du véhicule, fait à la remise des clés. Il servira de base comparative à la restitution. Vous devez tout y noter y compris la moindre rayure. Faites des photos si besoin est. La conduite d'un véhicule utilitaire, même si elle ne demande pas de permis particulier, pré-



sente tout de même quelques particularités. Avant votre départ, prenez le temps de régler votre siège et vos rétroviseurs. La première différence par rapport à votre voiture est, évidemment, le gabarit. La hauteur du véhicule tout d'abord. Celle-ci est indiquée en général sur le pare-brise. Attention aux câbles électriques, branches d'arbres, passages souterrains ou ponts lors des déplacements et aux

balcons lors des manœuvres. Attention aussi dans les stations services. Lors de vos déplacements, prêtez une attention particulière à vos virages, pensez bien à la longueur du véhicule ! Pensez également que le centre de gravité est plus haut, que les virages doivent donc être négociés à vitesse réduite. Autre point important : la distance de freinage d'un camion (surtout s'il est chargé) est plus longue. Il faut augmenter la distance de sécurité qui vous sépare des autres véhicules. Au départ, testez les distances de freinage, surtout en période hivernale. Lors du chargement du véhicule, veillez à ce que la charge soit bien répartie afin d'éviter tout déséquilibre dangereux. Pensez également à la charge maximale du véhicule. Un écrasement prononcé des amortisseurs et des pneumatiques vous signale une surcharge du véhicule. Celle-ci, en plus d'être sanctionnée par le code de la route (et assez souvent contrôlée par les forces de l'ordre), met en péril votre sécurité. Lors des manœuvres, faites-vous guider par une personne placée devant le véhicule. Et surveillez l'environnement immédiat du véhicule. Lors de l'ouverture des portes à l'arrivée, prenez garde à la chute éventuelle d'objets.

## LA RESTITUTION DU VÉHICULE

Nous vous conseillons de restituer le véhicule avec le même niveau d'essence ou de gas-oil. Le prix facturé en cas de différence n'est pas donné en général. Vous devez aussi faire très attention à l'état des lieux lors de la restitution des clés. Ne signez pas si vous n'êtes pas d'accord. Nous vous invitons aussi à rendre le véhicule dans les heures d'ouverture de l'agence. Ces premiers conseils vont vous permettre d'effectuer ce déménagement dans des conditions optimales.

## L'ASPECT JURIDIQUE

Reste le côté juridique de la relation qui s'est instaurée entre le consommateur et le professionnel. La visite des sites Internet des 4 sociétés a permis d'établir que seul AVIS donne, dans une page facile d'accès, des informations précises. Les trois autres sociétés renvoient dans les conditions générales de locations les informations. Nous vous conseillons vivement de les lire avant d'aller plus loin.

## ANALYSE DES CONTRATS

### AVIS

Le contrat d'AVIS est assez général et ne donne pas beaucoup d'informations sur l'utilisation du véhicule. Compte tenu de la différence avec les voitures, cela ne semblerait pourtant pas superflu. Toutefois, AVIS est le seul loueur qui communique sur un point important que nous reproduisons ci-dessous : Nous vous recommandons d'être particulièrement vigilant quant à la hauteur totale du véhicule et nous vous invitons à en prendre connaissance au départ de votre location. Nous vous rappelons que les parties hautes des véhicules utilitaires sont exclues des garanties telles que décrites à l'article 6.1 des conditions générales de location figurant au dos du contrat de location.

### EUROPCAR

Les informations sont extrêmement réduites et ne permettent pas de connaître exactement les relations juridiques. Nous vous conseillons vivement de bien vous renseigner en suivant les conseils de cet article.

### HERTZ

Le site communique beaucoup d'informations sur la location et la possibilité de bénéficier de tarifs réduits mais très peu de conseils pratiques ou de renseignements sur la relation juridique. Là encore, suivez nos conseils.

### BUDGET

Le site communique toutes les informations utiles dans les conditions générales et invite le consommateur à se renseigner en agence. Il est suffisamment précis pour prendre toutes les précautions utiles. Nous reproduisons une partie de celles-ci.

Avant de signer votre contrat de location : En agence, prenez le temps de lire le contrat de location, les Conditions de Location, les tarifs applicables, la teneur des garanties et assurance incluses ou non dans le tarif de location et les assurances et compléments de protection optionnels proposés. N'hésitez pas à interroger le personnel Budget sur les promotions du moment, notamment en termes de prix ou d'options. Prenez également connaissance des modalités de facturation du carburant..., du barème de facturation des dommages causés au véhicule dont vous seriez responsable....



**Budget**

# Chiffres clés

L'indice INSEE du coût de la construction a servi à la revalorisation des baux d'habitation pendant des années. Ce mode de calcul a disparu au 01/01/2006. A compter de cette date, trouve à s'appliquer l'IRL (Indice de Revalorisation des Loyers) composé de trois indices. Le principe sera le même. Un nouvel indice sera publié chaque trimestre au JO. Il servira de référence pour tous les baux signés locatifs quelque que soit la date de signature

Le mode de calcul a été modifié par la loi 2008-111 publiée le 12/02/2008. Dorénavant, c'est un indice des prix hors loyers et hors tabacs qui servira de référence. pour les baux locatifs signés entre le 17/04/2013 et le 16/07/2013, **la hausse sera de  $125 / 124.25 \times 100 = + 0.60 \%$**

Pour une parfaite information, ce nouveau système remplace que cela plaise ou pas toute référence aux anciennes méthodes. Soyez vigilants !

	1e Tr 14	4e Tr 13	3e Tr 13	2e Tr 13	1e Tr 13
Indice	<b>125</b>	<b>124.83</b>	<b>124.66</b>	<b>124.44</b>	<b>124.25</b>
JO du	18/04/2014	17/01/2014	23/10/2013	16/07/2013	16/04/2013

**SMIC au 1er janvier 2014** Horaire **9.53 €** Mensuel (151,67 h): **1445,38 €**

Intérêt légal Taux 2014 : 0,04 % (JO du 06/02/2014 )

	Taux moyen (4e Tr 13)	Seuil de l'usure
Prêt immobilier à taux fixe	3,89 %	5,19 %
Prêt immobilier à taux variable	3,48 %	4,64 %
Prêt < 3000 €	15.20 %	20,27 %
Découvert, crédit permanent > à 3000 € et < 6000 €	11.32 %	15.09 %
Prêts personnels > 6000 €	7.66 %	10.21 %



## BULLETIN D'ADHESION OU DE RÉ-ADHESION À L'ASSOCIATION

NOM ..... PRÉNOM .....

ADRESSE .....

CODE POSTAL ..... VILLE .....

- Adhésion avec « ANTIPAC » (revue locale trimestrielle) 45 €
- Adhésion sans « ANTIPAC » 35 €
- Ré adhésion avec « ANTIPAC » 40 €
- Ré adhésion sans « ANTIPAC » 30 €
- Part fédérale 6 €
- Don supplémentaire éventuel (montant à préciser) :  €

Total versé (montant à préciser) :  €

Règlement à : **UFC Que Choisir Nancy**  
**76 Rue de la Hache - 54000 NANCY**

Association sans but lucratif composée de bénévoles qui agit pour la défense et l'information des consommateurs. Elle assure la représentation des Consommateurs auprès des Pouvoirs Publics et des Professionnels, et agit pour leur défense et leur droit à l'information.

**ANTIPAC**

**UFC Que Choisir Nancy**

76 Rue de la Hache

54000 NANCY

Téléphone : 03 83 85 51 95

contact@ufcnancy.fr

www.ufcnancy.fr - www.ufcnancy.org

www.ufcnancy.biz - www.ufcnancy.info

www.ufcnancytel.fr

Tirage : 1600 ex. - Parution : juillet 2014

ISSN : 0249-2903 - CPPAP : 0708G83634

Trimestriel : janvier - avril - juillet - octobre

**Impression :** Lorraine Graphic

**Directeur de la Publication :**

Guy Grandgirard

**Rédacteur en chef :**

René Métrich

**Reportages :**

UFC-Que Choisir Nancy

**Mise en page/Infographie :**

Thierry Laurent

**Crédits Photos et Illustrations :**

UFC-Que Choisir Nancy, www.sxc.hu

