

PRINCIPAUX APPORTS DE LA LOI RELATIVE À LA CONSOMMATION

Le 13 mars 2014, le Conseil constitutionnel a déclaré la loi « consommation » partiellement conforme à la Constitution. Cette loi propose un certain nombre de réformes ayant des répercussions non négligeables sur le quotidien des consommateurs.

Le CEC a déjà publié deux études sur les réformes phares du projet :

- la création de l'action de groupe ;
- la transposition de la directive « droits des Consommateurs » du 25 octobre 2011 en droit français.

D'autres apports intéressants du texte sont à relever.

1. Allongement du délai de présomption de la garantie légale de conformité

Dans le cadre de la vente de biens, une garantie légale de conformité de 2 ans est applicable. Toutefois la durée du délai de présomption d'antériorité du défaut de conformité n'est que de 6 mois. Passé ce délai et en cas de dysfonctionnement du bien vendu, il appartient au consommateur de prouver l'existence d'un défaut de conformité, généralement en recourant aux services d'un expert, ce que beaucoup de consommateurs renoncent à faire compte-tenu du coût élevé de l'expertise.

[La loi « consommation » porte ce délai de présomption à 24 mois et à 6 mois pour les biens d'occasion.](#)

Les consommateurs n'auront donc, pendant toute la durée de la garantie, aucune preuve à fournir au vendeur quant au défaut constaté. Les professionnels auront toutefois la possibilité de combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué. Les professionnels français et étrangers qui dirigent ou exercent une activité en France devront se conformer à ce nouveau délai de présomption de la garantie légale de conformité. C'est notamment pour cette raison que [cette disposition entrera en vigueur que 2 ans après la publication de la loi « consommation » au journal officiel, soit en 2016.](#)

Pour une comparaison de l'application de la garantie légale en Europe, [cliquez ici](#).

2. La création d'une liste d'opposition pour le démarchage par téléphone

En l'absence de liste unique dans l'Union européenne, le consommateur qui ne souhaite plus recevoir de courriers publicitaires ou d'appels téléphoniques d'entreprises basées dans un autre pays de l'Union européenne, doit s'enregistrer sur les [listes disponibles dans ces pays](#).

[La loi « consommation » crée une liste d'opposition en France](#) gérée par un organisme désigné par arrêté du Ministre chargé de l'Économie, sur laquelle les consommateurs ne souhaitant pas être démarchés, peuvent s'inscrire gratuitement. Les professionnels auront l'obligation de consulter la liste qui sera retenue. Ceux qui contacteraient les consommateurs en mépris de ces règles s'exposent à des sanctions administratives (amende pouvant aller jusqu'à 75 000€).

Cette mesure de la loi « consommation » impose aux professionnels :

- de ne pas démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste (sauf si c'est un client ou si le consommateur a lui-même expressément demandé à être contacté par l'entreprise) ;
- d'informer les consommateurs sur l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique (lors de la conclusion d'un contrat ou s'il est amené à recueillir ses données téléphoniques) ;
- de ne pas louer ou vendre des fichiers contenant les coordonnées téléphoniques de personnes inscrites sur la liste d'opposition au démarchage ;
- de ne pas utiliser des « numéros masqués » lors des appels de démarchage téléphonique.

PRINCIPAUX APPORTS DE LA LOI RELATIVE À LA CONSOMMATION

3. Information obligatoire sur l'absence de droit de rétractation dans les foires et salons

En France comme dans la plupart des pays de l'UE, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation si vous signez un bon de commande lors d'une **foire** ou d'un **salon** (sauf si vous avez signé le bon de commande avec une demande de « crédit affecté » ou si vous avez été incité à vous rendre sur le stand du salon ou de la foire par un démarcheur venu à votre domicile). [La loi « consommation » impose aux professionnels français et étrangers qui vendent en France dans les foires et salons, d'informer les consommateurs sur l'absence de droit de rétractation](#) en des « termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent ».

4. Encadrer la vente de métaux précieux

Afin de lutter contre les abus de certains établissements douteux qui rachètent l'or à un prix dérisoire, la loi « consommation » impose un **affichage obligatoire** des prix. Un contrat écrit devra être obligatoirement établi et comporter un certain nombre de mentions relatives aux caractéristiques du bien vendu, au cours officiel du métal précieux au jour de la vente, au prix de vente, aux taxes éventuelles à la charge du vendeur etc. Le consommateur bénéficiera en outre d'un **délai de rétractation de 24h**. Le consommateur pourra exercer ce droit grâce au formulaire détachable annexé au contrat. Il n'aura à justifier d'aucun motif pour revenir sur l'achat de son bien. A noter : le droit belge ne prévoit pas de droit de rétractation en cas d'achat d'or en Belgique. Pour une comparaison avec le rachat d'or en Belgique, [cliquez ici](#).

5. Favoriser la mobilité bancaire

Bien souvent le consommateur qui souhaite changer d'établissement bancaire se heurte à des difficultés pratiques : réticence ou lenteur de l'établissement de départ pour clôturer le compte, information des créanciers sur le changement de coordonnées bancaires etc.

La loi « consommation » permet de donner un cadre à la pratique en imposant en premier lieu à tout établissement bancaire de mettre à disposition du consommateur de la documentation sur la mobilité bancaire.

La clôture de tout compte de dépôt ou compte sur livret sera gratuite. En cas de demande de clôture de compte, l'établissement de départ devra, sous 5 jours ouvrés à compter de la demande, établir un récapitulatif des opérations automatiques et récurrente sur le compte au cours des 13 derniers mois. Quant à l'établissement d'arrivée, il devra, gratuitement et sans condition, communiquer sous 5 jours ouvrés les coordonnées du nouveau compte bancaire aux émetteurs de prélèvements, sur la base des informations fournies par le client. Il s'occupera également de la mise en place des virements et prélèvements. Pour plus d'informations sur la mobilité au-delà des frontières et l'ouverture d'un compte dans un autre pays de l'UE, [cliquez ici](#).

6. Lutter contre le cumul d'assurances

En cas d'achat d'un bien de consommation ou d'un voyage, une assurance est systématiquement proposée au consommateur. Or, ce dernier dispose souvent déjà d'une [assurance le couvrant pour ces risques](#).

Afin de lutter contre le cumul d'assurance, le professionnel devra remettre au consommateur un document l'invitant à vérifier s'il n'est pas déjà couvert auprès d'un autre assureur pour le risque en question. Si tel est le cas, [le consommateur pourra renoncer au nouveau contrat dans un délai de 14 jours à condition de ne pas avoir mis en jeu une garantie](#). Un consommateur français qui réserve un voyage auprès d'une agence en ligne étrangère qui dirige ses activités vers la France, pourra ainsi annuler l'assurance liée à ce voyage s'il bénéficie déjà d'une assurance du fait du paiement de son voyage par sa carte bancaire.

PRINCIPAUX APPORTS DE LA LOI RELATIVE À LA CONSOMMATION

7. Faciliter la résiliation anticipée des contrats d'assurance

Les modalités de résiliation des contrats d'assurance sont actuellement contraignantes. Le contrat ne peut être résilié, sauf cas particuliers, qu'à l'échéance et moyennant le respect d'un préavis de deux mois avant la date d'échéance par l'assuré.

La loi « consommation » prévoit la possibilité, passée la première année d'assurance, de résilier le contrat à tout moment, sans frais ni pénalités, moyennant un préavis d'un mois à compter de la notification de la résiliation à l'assureur.

Les contrats d'assurance concernés par ce nouveau dispositif ne sont pas encore arrêtés, ils seront fixés par décret, mais on sait d'ores et déjà que les contrats d'assurance auto et habitation seront concernés.

S'agissant toutefois des contrats d'assurance obligatoires, le consommateur devra joindre à sa demande de résiliation une pièce justifiant de la souscription d'un nouveau contrat couvrant la garantie obligatoire à compter de la date d'effet de la résiliation prévue.

Les consommateurs étrangers possédant une résidence de vacances par exemple en France, auront donc plus de souplesse pour changer de contrat d'assurance auto et/ou habitation et donc pour faire jouer la concurrence entre les compagnies d'assurance soumises au droit français.

8. Une information claire sur les modalités de résiliation des contrats à tacite reconduction

Le code de la consommation impose aux professionnels d'informer les consommateurs sur les modalités de résiliation des contrats à tacite reconduction. Néanmoins, dans la pratique, cette information passe bien souvent inaperçue aux yeux des consommateurs car elle est insérée dans des brochures publicitaires ou des programmes audiovisuels.

La loi impose aux professionnels de communiquer cette information par lettre nominative ou courrier électronique dédié. Ainsi les sociétés basées dans un autre pays de l'Union européenne et proposant par exemple des abonnements à des sites de rencontre aux consommateurs français devront respecter cette obligation d'information.

Voir nos articles sur ce sujet :

- http://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/user_upload/eu-consommateurs/PDFs/presse/Lamour_par_tacite_reconduction.pdf
- <http://www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/commerce-electronique/sites-de-rencontre>

9. L'achat de lunettes et de lentilles de contact facilité

La loi « consommation » ouvre la possibilité d'acheter sur Internet des lentilles de contact oculaires et les lunettes correctrices. En effet, les lentilles ne sont plus soumises à une prescription médicale et si une ordonnance en cours de validité est toujours nécessaire pour la délivrance de verres correcteurs, elle doit indiquer, sauf exception, l'écart pupillaire afin de permettre l'achat sur Internet. Seuls les verres de forte puissance restent soumis à une prise de mesures. Précisons que l'ordonnance est toujours nécessaire à une prise en charge par l'assurance maladie. De plus, les prestataires qui vendent en ligne des lentilles de contact ou des verres correcteurs doivent permettre au patient d'obtenir des conseils auprès d'un professionnel de santé agréé. En région frontalière, cette nouvelle règle va permettre aux consommateurs de faire jouer la concurrence avec les professionnels de l'autre pays. Ainsi, ils pourront acheter auprès des professionnels étrangers des lentilles de contact sans ordonnance ou des lunettes avec une ordonnance française qui comportera l'écart pupillaire et certaines mentions obligatoires. Plus d'informations sur notre site Internet.

PRINCIPAUX APPORTS DE LA LOI RELATIVE À LA CONSOMMATION

10. Le remboursement des taxes et redevances aériennes individualisées

Les taxes et redevances d'aéroport, qui ne sont exigibles qu'en cas d'embarquement effectif du passager, devront désormais être remboursées sans frais si le titre de transport n'est plus valide ou si le passager n'a pas embarqué. Ce remboursement est effectué par le transporteur aérien ou l'agence de voyage qui a vendu le billet, si ces professionnels du tourisme sont soumis au droit français. Le passager doit avoir été informé des modalités de remboursement qui doit avoir lieu dans les 30 jours suivants la demande de remboursement du voyageur. La loi précise que ce remboursement ne peut donner lieu à la facturation de frais supérieurs à 20 % du montant remboursé et il doit être gratuit lorsque la demande est déposée en ligne.

11. Lutter contre l'obsolescence programmée

Pour lutter contre l'obsolescence programmée, la loi « consommation » impose aux fabricants d'informer de la période durant laquelle les pièces indispensables à l'utilisation du bien seront disponibles sur le marché et de les fournir dans un délai de deux mois aux vendeurs qui le demandent. Les vendeurs en France et les cybermarchands étrangers qui visent une clientèle française devront quant à eux informer les consommateurs de la période de disponibilité des pièces détachées avant la conclusion du contrat et la confirmer par écrit lors de l'achat.

D'autre part, à partir de 2015 et jusqu'à 2017, à titre expérimental, certains produits devront afficher un double prix : le prix de vente et le prix d'usage afin d'inciter les consommateurs à comparer la vente avec d'autres solutions comme la location d'un bien en fonction de l'utilisation envisagée et afin de montrer que ces solutions peuvent permettre de consommer moins de ressources et moins d'énergie. Ce double prix porte sur un nombre de produits qui seront déterminés par décret.

Centre Européen de la Consommation

Bahnhofplatz 3

D-77694 Kehl

Allemagne

info@cec-zev.eu

Tél. : 0049 7851 991 48 0

Tél. : 0820 200 999 (0.09 €/min)

www.cec-zev.eu

Le 18 mars 2014