

# RÉFLEXES CONSO

LES DROITS ET DEVOIRS DU JEUNE CONSOMMATEUR

# ÉDITO

S'installer dans son premier logement, faire ses achats en quelques clics, assurer son véhicule, gérer son compte bancaire, communiquer et s'informer en temps réel, voyager et visiter des pays étrangers... Autant d'actes de la vie quotidienne qui sont sources de plaisir quand tout va bien...

Mais rien n'est simple et tout achat peut être risqué si l'on ne connaît pas ou peu ses droits et ses obligations. On peut vite se retrouver confronté à des difficultés inattendues : problèmes financiers souvent, mais pas uniquement : service ou produit non conforme à ses attentes, installation inefficace, téléphone coupé ou autres péripéties auront vite fait de transformer le plaisir en galère !

Pour éviter les mésaventures et arnaques en tous genres, mieux vaut être un consommateur averti et informé. Une nouvelle loi sur la consommation dite "loi Hamon" de mars 2014, renforce les droits des consommateurs et au final vise à leur redonner du pouvoir d'achat. Elle comprend une disposition attendue depuis plusieurs années, l'action de groupe.

Fruit d'un travail collaboratif entre le CRIJ Bretagne, la DIRECCTE et la Mce-CTRC Bretagne, ce guide pratique illustre notre volonté commune d'assurer aux jeunes bretons, qu'ils soient étudiants, demandeurs d'emploi ou jeunes travailleurs, une bonne connaissance de leurs droits, en toutes circonstances.

Voici un livret pour vous aider à avoir les bons réflexes conso !

**Elie GUÉGUEN**

*Président du Centre régional information jeunesse Bretagne*

**Elisabeth MAILLOT-BOUVIER**

*Directrice régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi*

**Eriquer LEPEINTEUR**

*Présidente de la Maison de la consommation et de l'environnement - Centre technique régional de la consommation Bretagne*

# SOMMAIRE

<b>S'INSTALLER</b>	<b>P.3</b>	
<b>ACHETER</b>	<b>P.6</b>	
<b>SE DÉPLACER</b>	<b>P.9</b>	
<b>GÉRER</b>	<b>P.12</b>	
<b>COMMUNIQUER</b>	<b>P.14</b>	
<b>VOYAGER</b>	<b>P.16</b>	
<b>RÉGLER UN LITIGE</b>	<b>P.18</b>	
<b>POUR ALLER PLUS LOIN...</b>	<b>P.19</b>	

# S'INSTALLER

APPART DE RÊVE, BIEN SITUÉ, SPACIEUX, PAS TROP CHER...

PRÉCAUTIONS À PRENDRE AVANT DE DIRE OUI.

## LA RECHERCHE DE LOGEMENT



### BON À SAVOIR

Le dépôt de garantie peut être financé, sous condition de ressources, par le biais d'une avance gratuite sous forme d'un prêt sans intérêt par AvanceLocaPass : [www.aidologement.com](http://www.aidologement.com)

### MARCHANDS DE LISTES

Soyez vigilants avant de faire appel à leurs services car la vente de listes de logements en location est source de nombreux litiges : aucune garantie de succès, biens indisponibles ou plus chers qu'annoncés, peu de biens proposés...

Sachez que les marchands de listes ne peuvent exiger aucun paiement avant la remise d'une liste correspondant à vos critères de recherche.

### TAXE D'HABITATION, CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Avant de choisir votre logement, renseignez-vous sur le montant de la taxe d'habitation (souvent plus élevée en plein centre-ville) et sur la consommation d'énergie de l'ancien occupant. Lisez le Diagnostic de performance énergétique (DPE), c'est un élément d'appréciation de votre future consommation.

### ÉTAT DES LIEUX

Soyez très pointilleux lors de l'état des lieux d'entrée car il permettra de faire la comparaison avec l'état du logement à la fin de la location. N'hésitez pas à prendre des photos, à relever les compteurs...

**Attention !** Pour les contrats conclus après le 17 mars 2014, si vous constatez des anomalies après l'état des lieux, vous avez 10 jours pour le compléter. Ne tardez pas à en faire part au bailleur ou à l'agence par lettre recommandée avec accusé de réception.

Gardez-en un double durant votre location.

Avant votre départ, pour vous permettre une remise en l'état du logement, il est conseillé d'effectuer un pré-état des lieux.

### DÉPÔT DE GARANTIE

- Pour un **logement vide** : il ne peut pas excéder 1 mois de loyer hors charges.
- Pour un **meublé** : il est limité à 2 mois.

## L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

### ASSUREZ VOTRE LOGEMENT

C'est obligatoire pour parer aux dégâts des eaux, incendie et éventuellement vol des équipements. Une attestation d'assurance multirisques habitation doit être fournie au bailleur dès l'entrée dans le logement. Comparez les différentes offres.

**Attention !** En l'absence de fourniture d'attestation d'assurance, le bailleur est en droit de souscrire une assurance pour le compte du locataire et de la lui facturer.

### NOUVEAUTÉ CONSO

Dès que les modalités pratiques seront fixées par la publication d'un décret, vous pourrez résilier votre assurance à tout moment dès la fin de la première année.

## LE CHOIX DE L'ÉNERGIE

### BON À SAVOIR :

Vous pouvez changer de fournisseur ou d'offre à tout moment, sans délai ni frais. Pour comparer les fournisseurs d'énergie : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)

### BIEN CHOISIR SON FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Les **tarifs réglementés** sont fixés par l'Etat et seuls EDF (pour l'électricité) et GDF SUEZ (pour le gaz) les proposent. Les **tarifs de marché** sont libres, déterminés par votre contrat et proposés par tous les fournisseurs. Vous pouvez avoir un fournisseur différent pour le gaz et l'électricité. Si vous choisissez une offre globale comprenant gaz et électricité, renseignez-vous sur :

- Le détail des prix de l'électricité et du gaz
- Les offres des concurrents afin de comparer.

Choisissez une offre adaptée à vos besoins de consommation (puissance souscrite et adéquation tarifaire) et vérifiez périodiquement si elle l'est toujours.

### TARIFS SOCIAUX POUR L'ÉLECTRICITÉ ET LE GAZ

Ils s'adressent aux bénéficiaires de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMUC), aux personnes éligibles à l'Assurance complémentaire santé (ACS) et aux foyers dont le revenu fiscal de référence annuel ne dépasse pas 2 175 €.

Pour tout renseignement : Électricité : 0 800 333 123 et Gaz : 0 800 333 124

### RELEVÉS D'INDEX DE CONSOMMATION

Dès que les modalités pratiques seront fixées par la publication d'un décret, les relevés des index de compteurs devront figurer sur les états des lieux d'entrée dans le logement ou de sortie. En cas de litige, vous saurez exactement ce que vous avez consommé.

### POUR ÉCONOMISER



- Contrôlez la température de vos pièces : une baisse de 1°C représente en moyenne 7% d'économie sur la facture
- Fermez les volets la nuit
- Utilisez des ampoules basse consommation, ôtez la poussière sur les lampes, éteignez la lumière dans les pièces inoccupées
- Faites attention à la consommation des appareils lors de vos achats et éteignez les "veilles"
- Dégivrez vos appareils de froid, éloignez votre frigo des sources de chaleur.

## ACCÉDER À INTERNET ET TÉLÉPHONER

### CHOISIR SON FOURNISSEUR

Même si les offres couplées (Internet, téléphone et télévision) sont les plus répandues, choisir une offre plus simple avec seulement un accès Internet et une ligne fixe est possible.

Dans tous les cas :

- Vérifiez si le débit proposé est suffisant pour supporter à la fois, l'utilisation d'Internet, du téléphone et de la télévision branchés sur la box. Car si le débit est trop faible, vous ne pourrez disposer que de l'un des services à la fois.
- Vérifiez si les appels vers les portables et les fixes hors métropole sont compris dans votre forfait.

**Attention !** Les offres triple play (Internet + ligne fixe + télé) et quadruple play (triple play + abonnement mobile) sont souvent avantageuses. Mais les conditions de résiliation entraînent souvent des frais importants.

Soyez aussi vigilant sur les options et les détails de l'offre proposée (box et décodeur gratuit ou en location...).

## LES TRAVAUX | TRAVAUX À DOMICILE

Les entreprises intervenant à domicile ont des niveaux de compétences et de tarification très divers. Sauf urgence absolue, il est nécessaire de les comparer par l'établissement préalable de différents devis et de se référer aux signes de qualité (Qualibat, Qualifelec ...).

### OBLIGATIONS DU RÉPARATEUR

Pour toute réparation (à domicile, automobile...), le professionnel a une obligation d'information sur ses prestations et ses tarifs.

Pour éviter tout litige sur la facture finale, il est conseillé d'exiger un devis détaillé, préalablement à la signature du contrat. Le réparateur est obligé de l'établir à votre demande.

A l'issue d'une prestation d'une valeur supérieure à 25 €, le réparateur doit délivrer une note "facture".

## LE DÉPART DU LOGEMENT

- Pour un **logement vide** : afin de respecter le délai de préavis de départ, le congé de location doit être donné 3 mois avant, soit par lettre recommandée avec accusé de réception ou par acte d'huissier. Nouveauté : Ce congé peut être aussi donné par remise en main propre. Il est réduit à 1 mois dans certains cas (premier emploi, perte d'emploi, mutation, RSA...).

- Pour un **logement meublé** : le préavis de départ est de 1 mois.



# ACHETER

GARANTIES, DÉLAI DE RÉTRACTATION, DÉMARCHAGE, ACHATS EN LIGNE,  
LIVRAISON, CLAUSES ABUSIVES, FIN DU CONTRAT...  
TOUT SAVOIR POUR ACHETER EN SÉCURITÉ !

## UN CONSUMMATEUR INFORMÉ

Le professionnel a l'obligation d'informer son client et doit le renseigner sur les caractéristiques essentielles du bien, les prix, la livraison, les garanties.

### GARANTIES

2 types de garanties légales existent :

- La **garantie contre les vices cachés** est de 2 ans à compter de la découverte du vice (elle est due par le vendeur professionnel ou particulier).
- La **garantie légale de conformité** est de 2 ans (elle est due par le professionnel à compter de la livraison).

Des garanties commerciales gratuites ou payantes peuvent également être en plus proposées par le professionnel.

## LE DÉLAI DE RÉTRACTATION

Vous ne pouvez pas changer d'avis en toute circonstance car le délai de rétractation est restreint aux cas prévus par la loi : démarchage à domicile, achats à distance, contrats de crédits ou contrats d'enseignement à distance...

### MODE D'EMPLOI

Pour vous rétracter il suffit d'envoyer au vendeur, soit le formulaire de rétractation, soit une lettre recommandée avec accusé de réception. Vous pouvez aussi vous rétracter en ligne si le professionnel le prévoit, mais dans ce cas, il est impératif que le vendeur vous envoie un accusé de réception de la rétractation sur un support durable qui sera la preuve de votre rétractation.

### NOUVEAUTÉ CONSO

Le délai de rétractation est de 14 jours francs.

## LE DÉMARCHAGE

Appelé désormais "Vente hors établissement", le démarchage est une situation où l'on vous présente une offre chez vous ou sur votre lieu de travail directement par téléphone ou de manière générale dans tous les lieux non destinés à la commercialisation.

### 3 DISPOSITIONS ESSENTIELLES À CONNAÎTRE

- L'obligation d'établir un contrat écrit
- La possibilité de renoncer à vos engagements dans un délai de 14 jours
- L'interdiction pour le démarcheur de percevoir une somme d'argent pendant 7 jours.



# LES ACHATS EN LIGNE

## LORS D'UNE COMMANDE EN LIGNE

Désormais les professionnels ne peuvent plus pré-cocher des options supplémentaires payantes, sous peine de sanctions. Cette mesure évite ainsi la facturation de services non souhaités.

## PRÉCAUTIONS POUR SÉCURISER LES PAIEMENTS

- Vérifiez que vous vous trouvez bien sur une page sécurisée. L'adresse de page (URL) doit commencer par https (s : signifie que le site est sécurisé) et un cadenas fermé doit apparaître en bas (gauche ou droite) de la fenêtre ou à la fin de l'adresse.
- Utilisez une carte bancaire virtuelle. Cette e-carte bleue génère un numéro éphémère et unique, limité quant à son montant et à sa durée de validité. Renseignez-vous auprès de votre banque.
- Optez pour des intermédiaires de paiement (PayPal, Google Wallet, Receive and pay...) qui n'ont pas accès aux données bancaires du client.



### ATTENTION AU PHISHING !

Le phishing (hameçonnage ou filoutage) est une technique par laquelle des personnes malveillantes se font passer pour des entreprises ou organismes connus (ex : Orange, Apple, Assurance Maladie, CAF, ...) ou des banques, en envoyant des courriels frauduleux. Ainsi, ces personnes récupèrent des mots de passe de comptes bancaires ou numéros de cartes de crédit.



## SE FAIRE REMBOURSER

### SOUS 14 JOURS MAXIMUM

Si vous exercez votre droit de rétractation, le professionnel est tenu de vous rembourser sous 14 jours maximum sous peine de pénalités.

## LA LIVRAISON

### DÉLAI DE LIVRAISON

Le professionnel doit livrer le bien ou service dans le délai indiqué dans l'offre précontractuelle et repris dans le contrat.

- Sinon, vous pouvez le mettre en demeure de livrer le bien ou exécuter le service dans un délai raisonnable (par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre support durable).
- Si ce nouveau délai n'est pas respecté, vous pouvez dénoncer le contrat (par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre support durable).

À défaut d'indication, le délai de livraison ne peut être supérieur à 30 jours, à compter de la commande.

### RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE OU D'ENDOMMAGEMENT

Même s'il fait appel à un transporteur, le professionnel est responsable. Il peut s'exonérer seulement s'il prouve que l'inexécution du contrat ou sa mauvaise exécution est de votre faute, d'une tierce personne voire d'un cas de force majeure. Toute clause qui exonèrerait le professionnel de sa responsabilité est abusive.

## LES CLAUSES ABUSIVES

Souvent les contrats sont assez complexes et vous n'avez pas la possibilité de les négocier. Ils peuvent comporter une clause abusive qui crée un déséquilibre significatif en votre défaveur dans l'exercice de vos droits.

Si vous pensez être victime, contactez le professionnel pour l'en avertir. Si celui-ci n'est pas d'accord, trois possibilités de saisine :

- la DGCCRF (voir p.19)
- une association de consommateurs (voir p.19)
- le juge (voir p.18).

### SOYEZ VIGILANT

- Gardez soigneusement les conditions générales de vente et le récapitulatif de la confirmation de la commande détaillée
- Vérifiez vos relevés bancaires pour détecter d'éventuelles anomalies
- Conservez également tous les éléments d'information pré-contractuels : publicité, photos, copie d'écran d'ordinateur et autres éléments de preuve.



# SE DÉPLACER

PASSER SON PERMIS, ACHETER UNE VOITURE, LA FAIRE RÉPARER,  
LOUER UN VÉHICULE UTILITAIRE, TROUVER LA BONNE ASSURANCE...  
QUELQUES PIÈGES À ÉVITER.

## PASSER SON PERMIS

### CHANGER D'AUTO-ÉCOLE

Dès que les modalités pratiques seront fixées par la publication d'un décret, les frais de dossier (qu'ils soient de restitution ou d'entrée) relatifs au changement d'auto-école seront supprimés.

### BIEN CHOISIR SON AUTO-ÉCOLE

Soyez très vigilant lors du choix de votre auto-école et prenez en compte plusieurs critères : prix, formule proposée, présentations aux examens... De nombreux litiges surviennent à cause d'un forfait non adapté car ne comprenant pas assez d'heures, ou d'une attente excessive de présentation au code ou à la conduite.

### OBLIGATIONS DE L'AUTO-ÉCOLE

L'auto-école a une obligation d'information : elle doit afficher ses prix et prestations à l'extérieur et à l'intérieur, de manière lisible et compréhensible. Elle doit remettre des documents au candidat (contrat, facture).

### PERMIS À 1€/ JOUR À TAUX 0%

Proposée par certaines banques, cette formule aide au financement de la première inscription à une formation à la conduite payante, jusqu'à 1 200 €, pour les jeunes de 16 à 25 ans. Au-delà de 1 200 €, vous devrez trouver une autre source de financement.

Plus d'informations : <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F13609.xhtml>

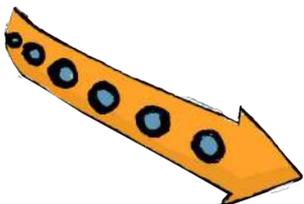
## LOUER UN VÉHICULE

Le loueur doit vous informer sur les prix et vous remettre un exemplaire du contrat.

- Informez-vous des modalités prévues par le contrat et surtout vérifiez bien l'état du véhicule tant lors de sa prise en main que de sa restitution afin d'éviter tout litige.
- Sachez qu'une assurance responsabilité civile est souscrite obligatoirement par le loueur, son coût est incorporé au prix de base.
- La restitution se fait à une date convenue. Pour éviter les litiges sur l'état du véhicule, faites-la en présence du loueur. Remettez le même niveau d'essence, généralement les loueurs facturent plus cher que les stations-services.
- En cas de réparation, ne vous faites pas imposer un réparateur et exigez devis et factures.

### ASSURANCE

Vous pouvez basculer votre propre assurance voiture sur le véhicule que vous louez pour limiter les dépenses. Si vous optez pour une assurance proposée par le loueur, prenez connaissance des garanties comprises ainsi que leurs exclusions (dégâts parties hautes...), le montant des franchises et leur coût de rachat.



## ACHETER UN VÉHICULE

La bonne affaire n'est pas toujours celle que l'on croit. Une voiture d'occasion, surtout achetée à un prix exceptionnellement bas, peut révéler de mauvaises surprises.

Pensez à conserver les petites annonces car elles engagent leurs auteurs (vendeurs professionnels ou particuliers) si le véhicule ne correspond pas à la description. En effet, elles constituent une preuve.

### AVANT D'ACHETER

- Écartez les véhicules aux prix exceptionnellement bas
- Soyez vigilant si le vendeur a fait l'acquisition du véhicule récemment
- Vérifiez le kilométrage, réclamez le carnet d'entretien, les factures et le contrôle technique
- Examinez la carrosserie, le compartiment moteur, l'intérieur...
- Essayez le véhicule sur la route.

### LORS DE L'ACHAT

Le vendeur doit vous remettre :

- Un document écrit (bon de commande, de livraison ou une facture avec les mentions obligatoires du certificat de cession)
- La carte grise barrée portant la mention "vendue le" et signée
- Un certificat de non opposition au transfert de carte grise
- Un certificat de contrôle technique de moins de 6 mois.

## ASSURER UN VÉHICULE

### AVANT DE PARTIR SUR LA ROUTE

Si vous possédez un véhicule, vous devez absolument l'assurer, au moins au tiers (assurance responsabilité civile). Le défaut d'assurance est un délit.

Notez aussi que le prêt du véhicule peut être interdit ou autorisé par le contrat d'assurance.

En cas de refus des compagnies de vous assurer, vous pouvez vous tourner vers le Bureau central de tarification, autorité administrative indépendante.

Plus d'informations : [www.bureaucentraldetarification.com.fr](http://www.bureaucentraldetarification.com.fr)

### NOUVEAUTÉ CONSO

Dès que les modalités pratiques seront fixées par la publication d'un décret, vous pourrez dénoncer votre assurance à tout moment dès lors que la première année du contrat est échue.

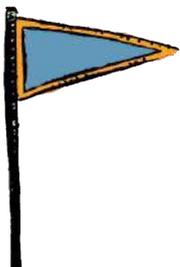
## RÉPARER SON VÉHICULE

### OBLIGATIONS DU RÉPARATEUR

- Remettre en état de marche votre véhicule
- Attirer votre attention sur les dysfonctionnements liés à la sécurité.

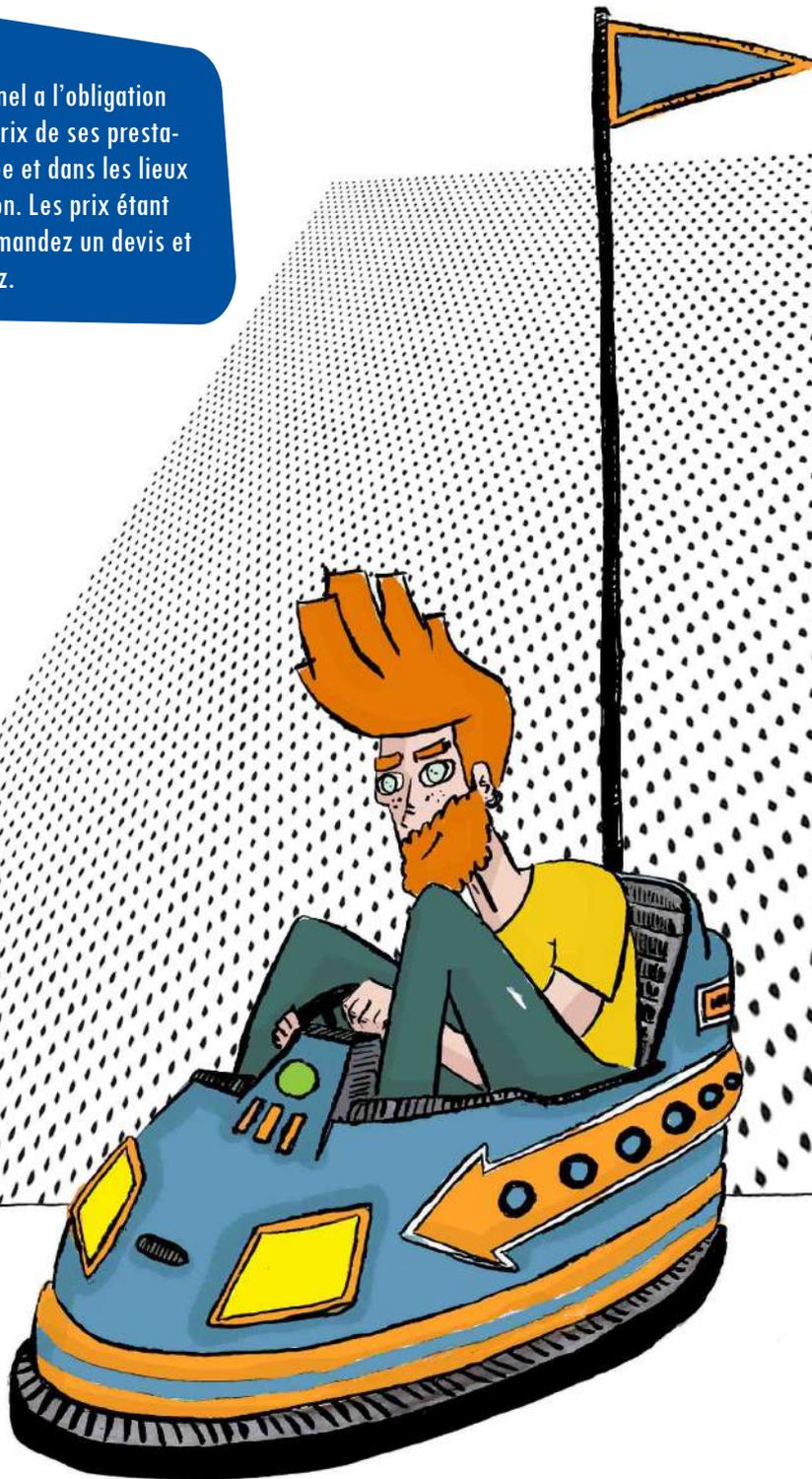
### VOS OBLIGATIONS

Vous devez payer le garagiste, sans quoi il peut conserver le véhicule. Si vous avez des contestations (sur les réparations ou le prix), vous devez tout de même payer et les annoter sur la facture et son double.



## CONSEIL

Le professionnel a l'obligation d'afficher le prix de ses prestations à l'entrée et dans les lieux de réception. Les prix étant libres, demandez un devis et comparez.



## NOUVEAUTÉ

Dès que les modalités pratiques seront fixées par la publication d'un décret, en cas d'accident, l'assureur devra vous informer du libre choix du réparateur.

## 2 ROUES, PROTÉGEZ-VOUS !

Les équipements de protection individuelle pour 2 roues (vestes, gants ...) sont particulièrement importants pour votre sécurité.

### 2 CONSEILS ESSENTIELS

- Vérifiez la présence du marquage "CE" sur votre équipement. Il est un gage de conformité pour votre sécurité.
- Toute transformation ou modification technique notable (ex : débridage d'un scooter) est de nature à engendrer un refus de l'assureur de garantir le sinistre ou, à tout le moins, de réduire de manière significative l'indemnité.

# GÉRER

GÉRER UN BUDGET, OUVRIR UN COMPTE, SOUSCRIRE UN CRÉDIT À LA CONSO...  
LES OFFRES BANCAIRES SONT UN VRAI LABYRINTHE ET PEUVENT COÛTER TRÈS CHER,  
NE PRENEZ QUE CE QUI VOUS EST NÉCESSAIRE.

## OUVRIR UN COMPTE

Toute banque a l'obligation d'afficher les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte bancaire, sur le lieu de réception de la clientèle :

- par un affichage visible et lisible
- par la mise à disposition gratuite de dépliant tarifaires.

Lors de l'ouverture d'un compte bancaire, la banque doit vous remettre une convention de compte. Il s'agit d'un contrat que vous devez obligatoirement signer. Avant de vous engager, vérifiez que les services sont adaptés à vos besoins.

### NOUVEAUTÉ CONSO

Depuis la nouvelle loi Conso, vous pouvez clôturer gratuitement un compte de dépôt ou un livret d'épargne.

Les banques sont tenues de proposer à leurs futurs clients un service d'aide à la mobilité bancaire (récapitulatif des prélèvements et virements récurrents par exemple) gratuit et sans condition.

## CHOISIR UNE FORMULE ADAPTÉE

### AU FORFAIT OU À L'UNITÉ ?

Les services bancaires les plus élémentaires sont le plus souvent proposés sous forme de forfaits alors que la loi oblige les banques à les proposer à l'unité.

Ces forfaits comportent des prestations minimales (chéquier, relevés périodiques d'opérations, carte bancaire) mais aussi souvent un découvert autorisé et personnalisé, des assurances et des services de banque en ligne. Leur montant, mensuel ou trimestriel, est lié à la carte bancaire que vous choisirez.

Ces formules ne sont pas toujours adaptées à vos besoins, vous pouvez donc choisir de souscrire à certains services de manière distincte, sans devoir prendre un forfait.

À noter que toutes les modifications de la convention de compte, dont les augmentations tarifaires, sont soumises au respect d'un délai de préavis de 2 mois.





## CRÉDIT À LA CONSOMMATION

### CRÉDIT AFFECTÉ ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

Attention ! Lorsque votre crédit est **affecté**, c'est-à-dire lié à l'achat d'un bien mobilier (ex : achat d'une voiture) ou d'une prestation déterminée, ce crédit ne sera automatiquement annulé que si vous exercez votre droit de rétractation dans le délai de 14 jours suivant la signature du contrat de prêt.

Ce type de contrat concerne les opérations autres que celles liées à l'achat immobilier. Leur montant est compris entre 200 € et 75 000 €, et la durée de remboursement est supérieure à 3 mois.

Avant de vous accorder un crédit à la consommation, pour les contrats conclus sur les lieux de vente ou à distance, le prêteur a l'obligation de consulter le registre des incidents de remboursement. Un décret à paraître fixera le plafond qui obligera le prêteur à vous proposer un crédit amortissable en alternative au crédit renouvelable. Ceci pour éviter le "crédit de trop" et lutter contre le surendettement.

### ATTENTION AUX CARTES DE FIDÉLITÉ — CARTES DE CRÉDIT

Certaines cartes de fidélité de magasins vous offrent à la fois des avantages commerciaux et une fonction crédit.

**Attention !** Le crédit proposé est souvent à un taux élevé. La loi impose une information spécifique au moment de la souscription de ce type de carte. De plus, en cas de paiement avec la carte, la fonction paiement au comptant doit apparaître en premier lieu et par défaut.



# COMMUNIQUER

SOUSCRIRE À UN CONTRAT, CHOISIR UN FORFAIT,  
ASSURER SON TÉLÉPHONE, RÉSILIER SON ABONNEMENT...  
POUR RESTER BRANCHÉ SANS GALÉRER.

## SOUSCRIRE UN CONTRAT DE TÉLÉPHONIE

### ATTENTION AUX OPTIONS

Avant de facturer des options initialement souscrites à titre gratuit, l'opérateur doit recueillir votre accord express.

Avant de vous engager, prenez connaissance du contrat et de toutes les informations fournies par l'opérateur. Au moment de signer, vérifiez que la description correspond à ce que vous avez choisi (volume de consommation, durée d'engagement et prix).

### OBLIGATIONS DE VOTRE OPÉRATEUR

- Vous remettre les documents d'information et le contrat
- Recueillir votre consentement
- Vous garantir un niveau de qualité de service minimum et un délai maximum de mise en service (variables selon les conditions générales de vente des opérateurs).

### VOS OBLIGATIONS

- Payer à date fixe
- Respecter des modalités de résiliation y compris la durée d'engagement minimale souscrite.

## CHOISIR SON FORFAIT

Avant de choisir votre forfait, trois précautions sont essentielles :

- Comparez les offres selon vos besoins ! L'achat d'un téléphone seul peut être moins cher que de l'obtenir avec un forfait. Par ailleurs, coupler votre forfait mobile à votre forfait fixe et Internet peut aussi vous faire faire des économies.
- Prenez garde aux restrictions des offres illimitées (nombre de correspondants, durée d'appel, seuil de mémoire pour la consultation d'Internet...). Lisez bien votre contrat !
- Attention à la durée d'engagement et ses conséquences sur la résiliation.

## ASSURER SON TÉLÉPHONE

L'assurance, souvent proposée au moment de la conclusion du contrat ou de l'achat du téléphone mobile, peut être utile en cas de vol caractérisé ou de dommages accidentels.

**Attention !** L'assurance exclut de nombreux cas, exigez les conditions générales du contrat d'assurance avant de souscrire.

### NOUVEAUTÉ CONSO

Dès que les modalités pratiques seront fixées par la publication d'un décret, vous pourrez dénoncer votre contrat d'assurance à tout moment dès lors que la première année est échue.

# RÉSILIER SON FORFAIT

## DÉSIMLOCKAGE

Au bout de 6 mois, vous pouvez gratuitement "désimlocker" votre mobile, en contactant votre opérateur. C'est utile lorsque vous changez d'opérateur. Pour autant, en aucun cas, le "désimlockage" ne vous permet de vous désengager plus vite.

Résiliation possible à tout moment pour un motif légitime et justifié qui doit être prévu par votre contrat (ex : chômage, surendettement, déménagement à l'étranger...). Il n'y a pas de liste arrêtée, référez-vous à votre contrat.

**Attention !** Votre motif doit être impérativement justifié et votre opérateur vous réclamera la restitution du mobile fourni avec le forfait.

## QUAND POUVEZ-VOUS RÉSILIER ?

Forfait sans engagement → Résiliation à tout moment, sans pénalité

Engagement de 12 mois → Résiliation possible, sauf à payer la totalité des montants dus jusqu'à la fin de la période

Engagement de 24 mois → Résiliation possible à partir du 13<sup>ème</sup> mois en versant à l'opérateur le ¼ des montants dus jusqu'à la fin de la période d'engagement

# EN CAS DE PERTE OU DE VOL

• Contactez votre service client (par internet ou en boutique) dès que possible. Toutes les consommations passées tant que la ligne est active vous seront facturées par l'opérateur.

• Portez plainte. Ainsi votre mobile sera "blacklisté" pour être rendu inutilisable (votre n°IMEI vous sera demandé). Soyez précis sur les circonstances (menaces, bousculades...).

## BON À SAVOIR

- Pour connaître votre n° RIO ou durée d'engagement restante, faites le 3179 (gratuit).
- Pour connaître votre n° IMEI (indispensable en cas de vol), faites le \*#06# (gratuit), pensez à le noter.



# VOYAGER

POUR PARTIR L'ESPRIT LIBRE EN VACANCES,  
DES PRÉCAUTIONS S'IMPOSENT AVANT ET AU MOMENT DU DÉPART.

## AVANT DE VOYAGER

### ATTENTION

Les propositions de voyages en ligne sont nombreuses. Vous ne pouvez pas vous rétracter et revenir sur votre décision.

- Vérifiez où se situent les aéroports de départ et d'arrivée, car les "low cost" ont souvent des aéroports éloignés
- Soyez flexible sur les dates de départ et d'arrivée car cela peut vous aider à faire de belles économies
- Attention aux taxes et suppléments (ex : supplément bagages à l'aéroport).

## LOCATION D'UN LOGEMENT

- Conservez tous les documents précontractuels et contractuels ainsi que toutes autres pièces pouvant constituer une preuve en cas de litige (copie d'écran, photos, témoignages...).
- Préférez les sites Internet labélisés offrant des garanties.

## EN CAS DE SOUCIS

- En France : contactez une association de défense des consommateurs (voir p.18)
- A l'étranger : contactez l'ambassade ou le consulat de France du pays d'accueil (voir p.19).

## AU MOMENT DE L'ACHAT

- Prenez le temps de la réflexion, si possible, ne signez rien (attention, pour les achats sur Internet, le double-clic vaut signature). Ne versez rien avant d'avoir pris une décision définitive.
- Si vous devez verser des arrhes ou un acompte, sachez que généralement ils représentent le quart du prix total.
- Si une indemnité est prévue à votre charge en cas de désistement, la même doit être prévue à la charge du commerçant s'il se désiste.
- Conservez le double du contrat ou du bon de commande, le reçu de la somme versée et tous les documents précontractuels, vous posséderez une preuve en cas de litige.

## ARRHES ET ACOMPTE : QUEL ENGAGEMENT ?

Les **arrhes** vous laissent la possibilité d'annuler la commande mais la somme déjà versée reste acquise au vendeur. De la même manière, le vendeur peut aussi changer d'avis et dans ce cas il doit vous rembourser le double des arrhes.

Un **acompte** est un engagement ferme qui vous oblige à acheter. C'est le 1<sup>er</sup> versement à valoir sur l'achat. Vous ne pouvez en principe pas vous dédire ou vous rétracter.



## AVANT DE PARTIR

### ATTENTION

La consultation des messages vocaux à l'étranger est payante.

## ACTIVER L'OPTION "INTERNATIONAL" SUR VOTRE MOBILE

Sans cette option vous ne pouvez ni appeler ni recevoir des appels à l'étranger. Elle est activée par défaut pour les abonnés récents. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez l'activer sur le site internet de votre opérateur ou en contactant votre service client.

Ce service est gratuit mais vous devez le faire au moins 48 heures avant votre départ. En revanche, les prix des communications peuvent grimper vite. Renseignez-vous auprès de votre opérateur pour connaître les offres permettant de limiter les frais.

## GÉRER SON FORFAIT MOBILE HORS MÉTROPOLE

Les appels et la consultation des messages vocaux depuis l'étranger ou l'Outremer sont en général facturés hors forfait, mais vous pouvez le modifier :

- Des forfaits avantageux existent, renseignez-vous au moins 1 mois avant votre départ
- Si vous restez longtemps à l'étranger, prenez une carte prépayée locale
- Privilégiez l'envoi de SMS (en Europe leur réception est souvent gratuite et l'émission peu onéreuse, renseignez-vous sur les tarifs de votre opérateur).

## BANQUE ET ASSURANCE

- Pour des questions de sécurité, vos retraits et paiements peuvent être plafonnés. Avant votre départ à l'étranger, vous pouvez demander à votre banque d'augmenter ces plafonds en fonction de vos besoins.
- Votre carte bancaire couvre souvent certains risques (ex : la carte bancaire internationale vous rapatrie pour vos voyages à l'étranger si vous avez réglé tout le voyage avec).
- Vérifiez votre assurance contre les risques et si besoin protégez-vous en y souscrivant.

## NOUVEAUTÉ CONSO

Dès que les modalités pratiques seront fixées par la publication d'un décret, après souscription, si vous cumulez deux assurances couvrant les mêmes risques, vous aurez 14 jours pour résilier le contrat qui fait double emploi.

## SURFER SUR INTERNET... À L'ÉTRANGER

Cela coûte très cher et les applications se mettant à jour automatiquement, votre facture augmente vite en raison des frais d'itinérance (roaming).

Pour l'éviter :

- Désactivez les "données à l'étranger" (dans les réglages de votre téléphone)
- Connectez-vous en wifi
- Connectez-vous dans un cyber-café en faisant attention à ne pas laisser de traces (mots de passe, identifiants...).



# RÉGLER UN LITIGE

**ETAPE N° 1** Tout d'abord, **RASSEMBLEZ TOUS LES DOCUMENTS** (y compris annonces et photos) dont vous disposez et lisez les conditions générales et particulières du contrat qui détaillent les droits et devoirs respectifs. Ensuite, **ÉCRIVEZ AU PROFESSIONNEL CONCERNÉ**, par lettre recommandée avec accusé de réception, pour lui exposer votre réclamation et gardez-en une copie.

**ETAPE N° 2** Si vous n'avez pas de réponse du professionnel ou que la réponse n'est pas satisfaisante, plusieurs possibilités vous sont offertes :

- En cas d'**INFRACTIONS AU CODE DE LA CONSOMMATION**, cela relève de la compétence de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, à travers le service d'accueil du consommateur des Directions départementales de la cohésion sociale et de protection des populations. L'action de la DGCCRF vise à protéger l'intérêt général et à faire respecter le droit de la consommation.

Vous pouvez contacter la Direction (DDPP ou DDCSPP) du département où se situe le siège social du professionnel.

Vous pouvez également consulter la rubrique "résoudre un litige de consommation" : [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf) ou appeler le 39 39 – Allô Service public (coût moyen 0,06€/mn – plus d'informations au n° gratuit 30 08).

- Faites appel à la **PROTECTION JURIDIQUE DE VOTRE ASSURANCE**.

Certains contrats d'assurance (habitation, véhicule...) prévoient une assistance juridique en cas de litige. Renseignez-vous auprès de votre assureur.

## EN CAS DE LITIGE

- Vous pouvez faire **APPEL À UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS**.

Leurs bénévoles et salariés, formés au droit de la consommation, jouent un rôle déterminant dans la médiation entre le particulier et le professionnel.

Ils aident à la constitution du dossier, vous accompagnent dans les démarches de règlement à l'amiable, voire vous soutiennent lors d'une action en justice. [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)

- Vous pouvez **SAISIR LES INSTANCES DE MÉDIATION - CONCILIATION**.

De nombreux secteurs d'activités sont dotés de médiateurs (banques, assurances, transports, téléphonie...). Ce n'est pas une obligation de les saisir, à défaut vous pouvez saisir une juridiction.

En Ille-et-Vilaine, il existe aussi la **COMMISSION DE RÈGLEMENT DES LITIGES DE CONSOMMATION**. C'est une instance départementale de conciliation, vous permettant de renouer le dialogue avec le professionnel. Elle intervient gratuitement, sa procédure est simple et rapide. [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)

- Vous pouvez **SAISIR TOUTE JURIDICTION COMPÉTENTE** pour résoudre votre litige par la voie contentieuse :

- le Juge de proximité pour les litiges d'un montant inférieur à 4 000 €

- le Tribunal d'instance (TI) pour les litiges supérieurs à 4 000 € et inférieurs à 10 000 €. Le TI a notamment une compétence exclusive pour tous les litiges portant sur les baux d'habitation et les crédits à la consommation

- le Tribunal de grande instance (TGI) pour tous les autres litiges d'un montant supérieur à 10 000 €.

# POUR ALLER PLUS LOIN...



- > > [www.logement.gouv.fr](http://www.logement.gouv.fr)
- > > [www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr)
- > > [www.clauses-abusives.fr](http://www.clauses-abusives.fr)
- > > [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)
- > > [www.conso.net](http://www.conso.net)
- > > [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)
- > > [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)

## LES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

Pendant leurs permanences, les associations de défense des consommateurs de la Mce et de la région Bretagne vous informent sur vos droits et vous apportent conseil et aide juridique pour résoudre vos litiges avec les professionnels.

Elles vous représentent dans les instances du logement, des services publics et de la consommation.

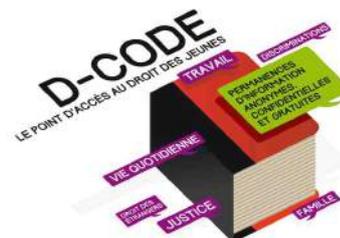
*Plus d'informations : [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)*

## LE D-CODE, POINT D'ACCÈS AU DROIT DES JEUNES

Situé au CRIJ Bretagne, c'est un lieu d'information, d'écoute, de dialogue et d'orientation ouvert à tous les jeunes confrontés à des problématiques liées au droit.

Ouverture du mardi au vendredi de 14h à 18h.

*Plus d'informations : [www.crij-bretagne.com](http://www.crij-bretagne.com)*



## DES SERVICES DE L'ÉTAT POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Les Directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations accueillent les consommateurs à l'occasion de permanences et par courrier, mail et téléphone. En cas d'infraction au code de la consommation, elles seront vos interlocuteurs.

- **DDPP 22** : 9 rue du sabot, Ploufragan - 02 96 01 37 10  
[ddpp@cotes-darmor.gouv.fr](mailto:ddpp@cotes-darmor.gouv.fr)
- **DDPP 29** : 2 rue de Kerivoal, Quimper - 02 98 64 36 36  
[ddpp@finistere.gouv.fr](mailto:ddpp@finistere.gouv.fr)
- **DDCSPP 35** : 15 av de Cucillé, Rennes - 02 99 29 76 00  
[ddcspp@ille-et-vilaine.gouv.fr](mailto:ddcspp@ille-et-vilaine.gouv.fr)
- **DDPP 56** : 8 av E. Degas, Vannes - 02 97 63 29 45  
[ddpp@morbihan.gouv.fr](mailto:ddpp@morbihan.gouv.fr)

*Horaires des services d'accueil du consommateur : [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)*

Ce guide a été réalisé par :



Le **CRIJ Bretagne** informe tous les jeunes sur tous les sujets qui les intéressent tels que les jobs, les formations, les loisirs, la santé, le logement, les droits... et contribue ainsi à les rendre autonomes et libres de leur choix.

### Centre régional information jeunesse Bretagne

Le 4 bis - cours des Alliés  
35000 Rennes  
02 99 31 47 48  
[www.crij-bretagne.com](http://www.crij-bretagne.com)

Le mardi : de 12h à 21h  
Du mercredi au vendredi :  
de 12h à 19h  
Le samedi : de 14h à 19h

La **DIRECCTE de Bretagne** est placée auprès du Préfet de région. Elle assure le pilotage des politiques publiques du développement économique, de l'emploi, du travail, de la concurrence et de la protection des consommateurs.

Elle est l'interlocuteur économique et social unique de l'Etat en région pour les entreprises et les acteurs socio-économiques. Elle est également présente pour les salariés et les consommateurs.

### Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

3 bis av de Belle Fontaine  
TSA 71732  
35517 Cesson-Sévigné cedex  
02 99 12 22 22  
[www.bretagne.direccte.gouv.fr](http://www.bretagne.direccte.gouv.fr)

Horaires d'ouverture des services d'accueil du consommateur :  
[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

La **Mce - CTCR Bretagne** est une maison qui héberge des associations de défense des consommateurs et de protection de l'environnement qui œuvrent ensemble sur tous les sujets touchant à la vie quotidienne : la consommation, l'environnement, la santé et l'alimentation.

Elle accueille le public, l'oriente vers les associations ou les ressources documentaires et l'aide dans ses recherches.

### Maison de la consommation et de l'environnement Centre technique régional de la consommation Bretagne

48 bd Magenta  
35000 Rennes  
02 99 30 35 50  
[www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)

Du lundi au jeudi :  
de 9h à 12h30 / 14h à 18h  
Le vendredi : de 9h à 17h



Illustrations : **Vincent Normand** - Auteur/Illustrateur  
[www.vincentnormand.fr](http://www.vincentnormand.fr) - [contact@vincentnormand.fr](mailto:contact@vincentnormand.fr)

