

RÉFLEXES CONSO

LES DROITS ET DEVOIRS DU CONSOMMATEUR

SE DÉPLACER

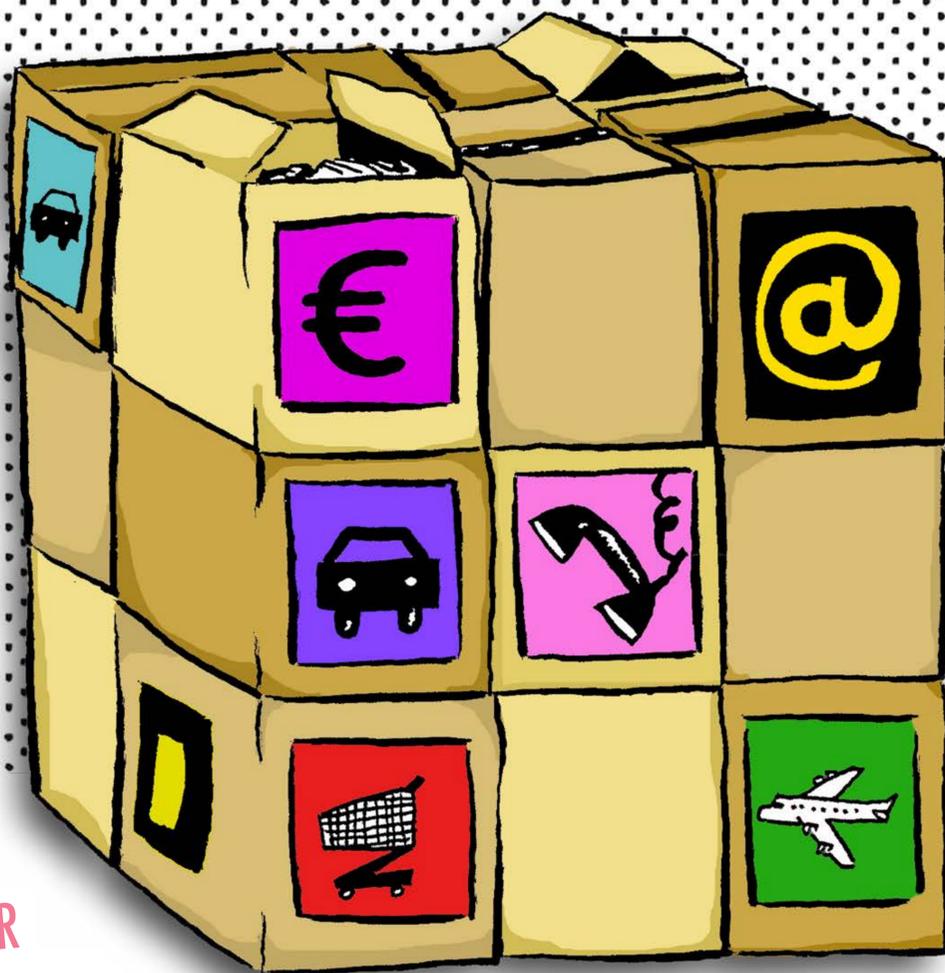
ACHETER

VOYAGER

S'INSTALLER

GÉRER

COMMUNIQUER



Exposition produite par la Maison de la consommation et de l'environnement,
extraite du guide "Réflexes conso" réalisé en partenariat avec le Crij-Bretagne et la Direccte Bretagne.

Illustrations : Vincent Normand
Mars 2015

www.mce-info.org

 **mce**
la maison
DE LA CONSOMMATION
ET DE L'ENVIRONNEMENT

CTRC
BRETAGNE

S'INSTALLER

APPART DE RÊVE, BIEN SITUÉ, PAS TROP CHER...
AVANT DE DIRE OUI,
QUELQUES PRÉCAUTIONS À PRENDRE.



ÉTAT DES LIEUX

- Prenez le temps de tout regarder dans le détail et de noter vos observations.
- Pour les **contrats conclus après le 17 mars 2014**, si vous constatez des anomalies après l'état des lieux, vous avez 10 jours pour en faire part au bailleur ou à l'agence par **lettre recommandée avec accusé de réception**.

DÉPÔT DE GARANTIE

- Pour un **logement vide** : 1 mois de loyer hors charges maximum.
- Pour un **meublé** : le dépôt de garantie est limité à 2 mois.

ASSURER LE LOGEMENT

- C'est **obligatoire** pour parer aux dégâts des eaux, incendie et éventuellement vol des équipements.
- Une **attestation d'assurance** multi-risques habitation doit être fournie au bailleur dès l'entrée dans le logement. Comparez les offres !
- Pour **résilier** le contrat d'assurance : depuis décembre 2014, c'est possible à tout moment **dès la fin de la première année**.

SE FOURNIR EN ÉNERGIE

- Comparez les tarifs qui sont de 2 ordres :
 - **tarifs réglementés**, fixés par l'Etat et réservés à EDF (pour l'électricité) et GDF SUEZ (pour le gaz).
 - **tarifs de marché**, déterminés librement et proposés par tous les fournisseurs.
- Il existe aussi des **tarifs sociaux** pour l'électricité et le gaz qui s'adressent :
 - aux bénéficiaires de la CMUC
 - aux personnes éligibles à l'ACS
 - aux foyers dont le revenu fiscal de référence annuel ne dépasse pas 2175 €.
- Choisissez une **offre adaptée à vos besoins de consommation** : puissance souscrite et adéquation tarifaire. Vérifiez régulièrement si elle l'est toujours.



BON A SAVOIR

Vous pouvez changer de fournisseur ou d'offre à tout moment, sans délai ni frais.
www.energie-info.fr

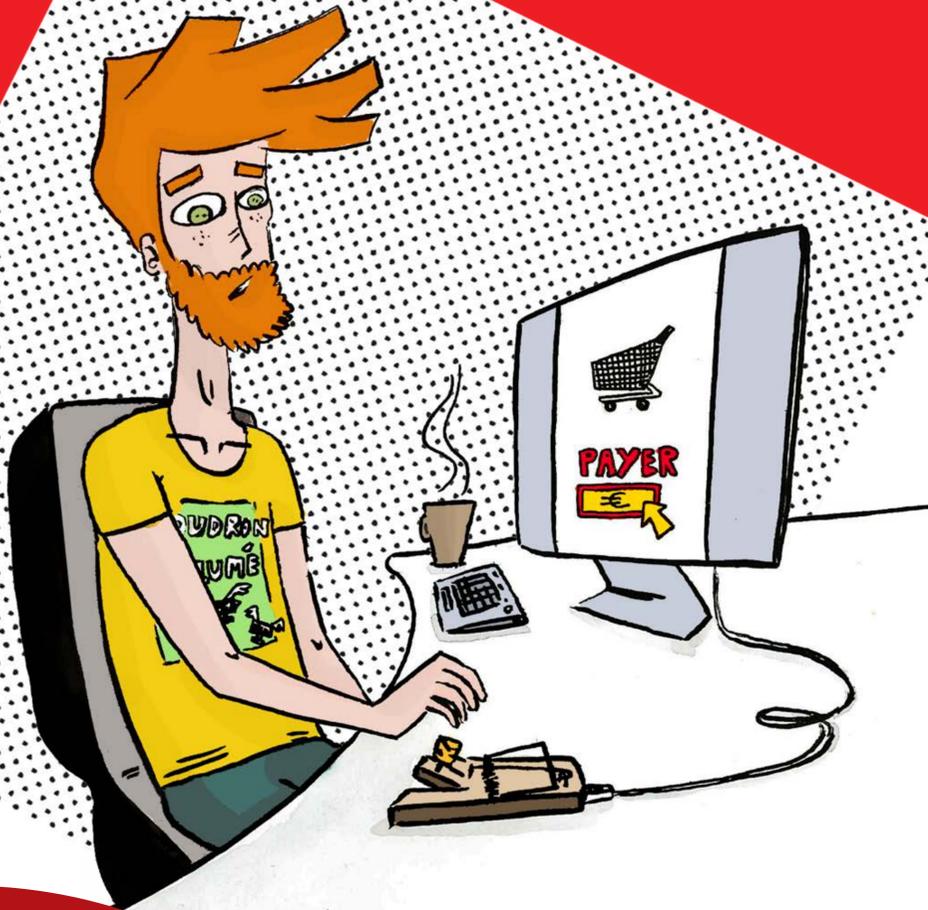
QUITTER SON LOGEMENT

Le congé de location peut être donné par lettre recommandée avec accusé de réception, par acte d'huissier ou aussi par remise en main propre. Il est réduit à 1 mois dans certains cas : premier emploi, perte d'emploi, mutation, RSA...

- Pour un **logement vide** :
 - Avertir votre bailleur ou l'agence **3 mois au moins** avant la date de votre départ.
- Pour un **logement meublé** : le préavis est de **1 mois**.

ACHETER

GARANTIES, DÉLAI DE RÉTRACTATION, DÉMARCHAGE,
ACHATS EN LIGNE, REMBOURSEMENT...
TOUT SAVOIR POUR ACHETER EN SÉCURITÉ !



DÉMARCHAGE OU "VENTE HORS ÉTABLISSEMENT"

C'est une situation où l'on vous présente une offre chez vous ou sur votre lieu de travail, par téléphone ou, de manière générale, dans un lieu non destiné au commerce.

3 DISPOSITIONS ESSENTIELLES

- 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**.

ACHETER EN LIGNE

Attention aux options supplémentaires payantes pré-cochées !

- Cette pratique est désormais interdite, sous peine de sanctions pour les professionnels.
- Cette mesure évite la facturation de services non souhaités.

SÉCURISER VOS PAIEMENTS

- L'adresse de page (URL) doit commencer par **https** : le **s** signifie que le site est **sécurisé**.
- Un **cadenas fermé** doit apparaître en bas (gauche ou droite) de la fenêtre ou à la fin de l'adresse.
- Utilisez une **e-carte bleue** générant un **numéro unique**, limitée quant à son montant et à sa durée de validité. Renseignez-vous auprès de votre banque.
- Optez pour des **intermédiaires de paiement** qui n'ont pas d'accès à vos données bancaires : Paypal, Google Wallet, Receive and pay...

GARANTIES LÉGALES

Il en existe deux :

- La **garantie légale des vices cachés** : de 2 ans à compter de la découverte du vice. Elle est due par le vendeur professionnel ou particulier.
- La **garantie légale de conformité** : de 2 ans. Elle est due par le professionnel à compter de la livraison.

SE RÉTRACTER

Vous regrettez votre achat ?

Vous pouvez vous rétracter à condition de respecter le délai fixé par la loi de **14 jours francs**.

LES CAS ADMIS PAR LA LOI

Il faut aussi que votre achat entre dans l'un des cas prévus par la loi :

- démarchage à domicile,
- achats à distance,
- contrats de crédits,
- contrats d'enseignement à distance...

EN PRATIQUE

Envoyez au vendeur, soit le formulaire de rétractation, soit une lettre recommandée avec accusé de réception. Si le professionnel le prévoit, c'est aussi possible en ligne : exigez un accusé de réception, sur un support durable.

REMBOURSEMENT

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



GÉRER

OUVRIR UN COMPTE, SOUSCRIRE UN CRÉDIT...
LES OFFRES BANCAIRES PEUVENT COÛTER TRES CHER,
NE PRENEZ QUE CE QUI EST NÉCESSAIRE.



COMPTE BANCAIRE

À L'OUVERTURE

La banque doit vous remettre une **convention de compte** que vous devez obligatoirement signer. Avant de vous engager, vérifiez que les services sont adaptés à vos besoins.

À LA FERMETURE

Si vous changez de banque, sachez que les banques sont tenues de proposer à leurs clients un **service d'aide à la mobilité bancaire** gratuit et sans condition. Ex : récapitulatif des prélèvements et virements récurrents.

NOUVEAUTÉ

La **clôture** d'un compte ou livret d'épargne est **gratuite**.

ATTENTION AUX FORFAITS

Les services bancaires sont le plus souvent proposés sous forme de forfaits :

- Avec les **prestations minimales** : chéquier, relevés périodiques d'opérations, carte bancaire.
- Auxquelles s'ajoutent 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 choisissez.

Les forfaits ne sont pas toujours adaptés à vos besoins : choisissez alors de ne souscrire qu'à certains services de manière distincte. Sachez que la loi oblige les banques à **proposer les services à l'unité**.

ACHETER À CRÉDIT

CRÉDIT A LA CONSOMMATION

- Ce type de contrat concerne les achats autres que ceux liés à l'achat immobilier.
- Leur montant est compris entre **200 et 75 000 €**, et la durée de remboursement est **supérieure à 3 mois**.

CRÉDIT AFFECTÉ

Un crédit est dit "affecté" quand il est lié à l'achat d'un bien mobilier (ex : achat d'une voiture) ou d'une prestation déterminée. Pour annuler ce crédit, vous devez exercer votre droit de rétractation dans le **délai de 14 jours** suivant la signature du contrat de prêt.

CARTES DE FIDÉLITÉ ET/OU CARTES DE CRÉDIT

Certaines cartes de magasins vous offrent à la fois des avantages commerciaux et une fonction crédit avec un taux souvent élevé.

Vous devez en être informé au moment de la souscription de la carte.

En cas de paiement avec la carte, la fonction paiement au comptant doit apparaître en premier lieu et par défaut.

COMMUNIQUER

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

SOUSCRIRE UN CONTRAT

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 opérateurs).

VOS OBLIGATIONS

- Payez à date fixe.
- Respectez les modalités de résiliation y compris la durée d'engagement minimale souscrite.

ATTENTION !

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

QUAND POUVEZ-VOUS RÉSILIER ?

Forfait sans engagement	Résiliation à tout moment, sans pénalités.
Engagement de 12 mois	Résiliation possible à tout moment sous réserve de payer la totalité des montants dus jusqu'à la fin de la période.
Engagement de 24 mois	Résiliation possible à partir du 13ème mois en versant à l'opérateur le 1/4 des montants dus jusqu'à la fin de la période d'engagement.

BON A 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.

EN CAS DE PERTE OU DE VOL

Toutes les consommations passées tant que la ligne est active vous seront facturées par l'opérateur !

Alors, sans perdre de temps :

- **Contactez votre service client**, par Internet ou en boutique.
- **Portez plainte** : ainsi votre mobile sera "blacklisté" pour être rendu inutilisable (votre n°IMEI vous sera demandé).



SE DÉPLACER

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

ACHETER UN VÉHICULE

AVANT D'ACHETER

- Méfiez-vous si le prix est exceptionnellement bas.
- 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 route.

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.

ASSUREZ-VOUS

- Tout propriétaire d'un véhicule doit absolument l'assurer, au moins au tiers (assurance responsabilité civile).
- Si les compagnies refusent de vous assurer, adressez-vous au Bureau central de tarification, autorité administrative indépendante.

NOUVEAUTÉ CONSO

Depuis décembre 2014, le contrat d'assurance peut être dénoncé à tout moment une fois la première année échue.

BIEN CHOISIR SON AUTO-ÉCOLE

Soyez très vigilant lors du choix de votre auto-école et prenez en compte plusieurs critères :

- Les tarifs (forfaits ou à l'unité),
- Les délais de présentation aux examens,
- L'affichage des prix et prestations à l'extérieur et à l'intérieur, de manière lisible et compréhensive, est obligatoire.
- L'auto-école doit vous remettre un contrat écrit et des factures.

BON À SAVOIR

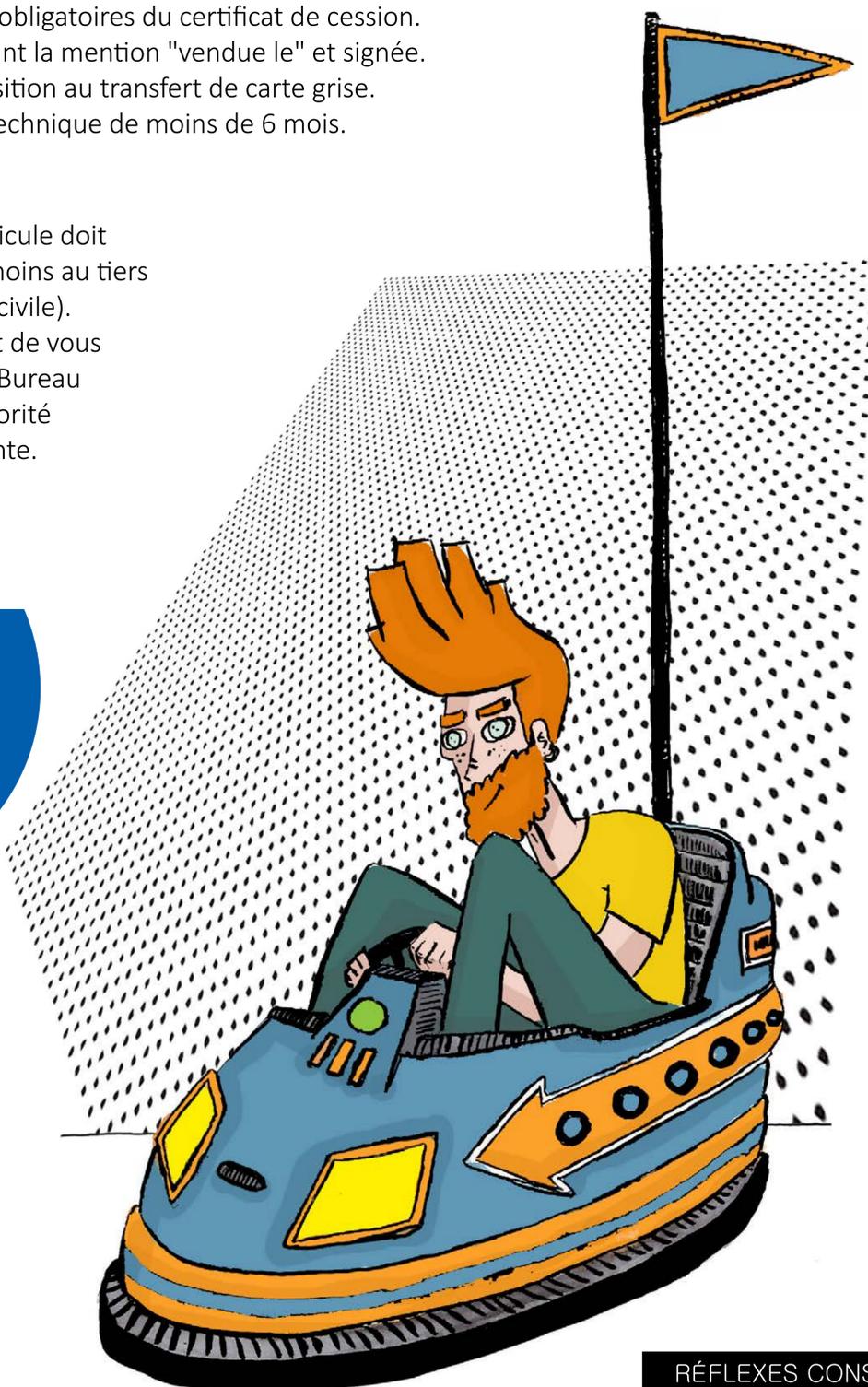
Le **permis à 1€/jour à taux 0%** est proposé aux jeunes de 16 à 25 ans par certaines banques.

Il aide à financer la 1ère inscription à une formation à la conduite payante, jusqu'à 1200€.

LOUER UN VÉHICULE

Pour éviter tout litige :

- Informez-vous des modalités prévues par le contrat.
- Vérifiez bien l'état du véhicule : lors de sa prise en main et au moment de la restitution.
- Sachez qu'une assurance responsabilité civile est souscrite obligatoirement par le loueur, son coût est incorporé aux prix de base.
- En cas de réparation, ne vous faites pas imposer un réparateur et exigez devis et factures.



VOYAGER

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



PARTIR A L'ÉTRANGER

PAYER

Pour des questions de sécurité, vos retraits et paiements peuvent être **plafonnés**. Avant votre départ, demandez à votre banque d'augmenter ces plafonds selon vos besoins.

S'ASSURER

Votre carte bancaire couvre souvent certains risques. Ex : la carte bancaire internationale vous rapatrie de l'étranger si vous avez réglé tout le voyage avec.

Vérifiez votre assurance contre les risques couverts et si besoin, souscrivez un nouveau contrat pour vous protéger.

COMMUNIQUER

L'option "**International**" de votre mobile doit être activée pour téléphoner à l'étranger. Si vous êtes un abonné récent, elle sera activée par défaut. Sinon, 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 h avant votre départ**.

AVEC UN FORFAIT MOBILE

Appeler ou consulter des messages vocaux depuis l'étranger ou l'Outre-mer est souvent **facturé hors forfait**, mais vous pouvez le modifier :

- Au moins 1 mois avant de partir, renseignez-vous sur les **forfaits avantageux** incluant ce service.
- Si vous restez longtemps à l'étranger, prenez une **carte pré-payée locale**.
- Privilégiez l'**envoi de SMS** : en Europe, leur réception est souvent gratuite et l'émission peu onéreuse.

LOUER UN LOGEMENT

PAR INTERNET

- Préférez les sites Internet **labellisés** offrant des garanties.
- Attention, en cas de réservation en ligne : **vous ne pouvez pas vous rétracter** et revenir sur votre décision.

POUR PRÉVENIR TOUT LITIGE

Conservez tous les documents précontractuels et contractuels ainsi que toutes autres pièces pouvant constituer une preuve (copies d'écran, photos, témoignages...).

ARRHES ET ACOMPTE : QUEL ENGAGEMENT ?

- **Arrhes** : vous pouvez annuler la commande mais la somme déjà versée reste acquise au vendeur. Par contre, si c'est le vendeur qui annule, il doit vous rembourser le double des arrhes.
- **Acompte** : il engage fermement l'acheteur : c'est le 1er versement à valoir sur l'achat. Vous ne pouvez en principe pas vous dédire ou vous rétracter.

SURFER SUR INTERNET

A l'étranger, cela coûte très cher et les applications se mettent à jour automatiquement, votre facture augmente vite en raison des **frais d'itinérance** (roaming). Pour l'éviter :

- Désactivez les "données à l'étranger".
- 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 DE CONSOMMATION

ACHATS, LOGEMENT, BANQUE, TÉLÉPHONIE,
ÉNERGIE, DÉMARCHAGE À DOMICILE,
VENTE À DISTANCE...

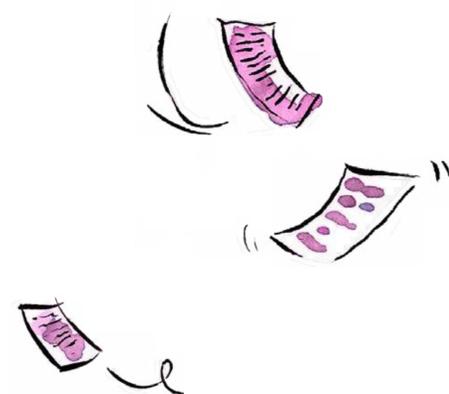
EN CAS DE PROBLÈME AVEC UN PROFESSIONNEL, CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE

- Relisez attentivement le contrat
- Rassemblez tous les documents utiles
- Ecrivez au professionnel concerné en recommandé avec accusé de réception
- Faites appel à votre assurance protection juridique si vous en avez une

CONTACTEZ UNE ASSOCIATION DE DÉFENSE DE CONSOMMATEURS

SES MISSIONS

- **Accueillir** des personnes qui ont des questions ou un litige de consommation
- **Ecouter, informer, conseiller**
- **Apporter une aide** dans les démarches à accomplir
- **Agir** au nom de ses adhérents



Adhérer à une association, c'est une obligation légale pour obtenir des conseils juridiques.

L'article 63 de la loi du 31 décembre 1990 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques oblige les associations de défense de consommateurs à ne renseigner que leurs adhérents.

Cette adhésion est également le garant de leur indépendance et constitue les conditions de leur développement et de leur représentativité.

Maison de la consommation et de l'environnement

48 bd Magenta 35000 Rennes

www.mce-info.org - 02 99 30 35 50

