



TOUS LES **droits** du consommateur **2023**

*Évitez les arnaques
Déjouez les pièges
Défendez vos droits*



Sommaire



ARGENT / BANQUE

ESPÈCES – REFUS 14

Un commerçant a-t-il le droit de refuser les « gros » billets ?
Peut-il accepter des espèces pour de fortes sommes ?

CHÈQUE / CARTE BANCAIRE – REFUS 15

Peut-on fixer un seuil pour les paiements par chèque
ou par carte bancaire ? Que faire si l'on n'a pas d'espèces ?

CHÈQUE – OPPOSITION 16-17

Est-il possible de faire opposition sur un chèque en toute
circonstance ? Quelles peuvent en être les conséquences ?

CHÈQUE IMPAYÉ 18

Que faire quand on a été payé avec un chèque « en bois » ?
Quel recours a-t-on contre l'émetteur indélicat ?

CARTE BANCAIRE – PLAFOND DE PAIEMENT 19

Comment et par qui cette limite est-elle fixée ? Peut-on
la négocier, ponctuellement ou définitivement ?

CARTE BANCAIRE – UTILISATION

FRAUDULEUSE 20-21

Comment réagir face à des débits frauduleux ?
Dans quels délais ? Comment obtenir réparation ?

PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE 22-23

Comment établir ou interrompre, ponctuellement
ou définitivement, une autorisation de prélèvement ?

CONVENTION DE COMPTE 24-25

Que recouvre la convention de compte ? Qu'est-ce qu'un
forfait bancaire et comment en changer ou le résilier ?

FRAIS BANCAIRES 26-27

Comment sont tarifés les services bancaires ?
Peut-on en contester l'augmentation et comment ?

DATES DE VALEUR – AGIOS 28-29

Comment fonctionnent les dates de valeur ?
Comment éviter découvert et agios y afférents ?

AUTORISATION DE DÉCOUVERT 30

Quelle différence entre « facilité de caisse » et « découvert
en compte » ? Que faire si la banque y met fin ?

AUTOMATES 31

Dépôt d'espèces et de chèques : comment se défendre
contre les dysfonctionnements de l'automatisation ?

COMPTE JOINT 32-33

Quelles sont les modalités du compte joint ?
Comment profiter de ses avantages et se prémunir
contre ses dangers ?

MOBILITÉ BANCAIRE 34-35

Peut-on changer de banque à tout moment sans
se ruiner ? Quelles conséquences cela a-t-il ?

INTERDIT BANCAIRE 36-37

Qu'est-ce qu'une interdiction bancaire ?
Comment y faire face et en obtenir la levée ?

REFUS D'OUVERTURE DE COMPTE 38

Comment procéder pour faire valoir le droit de chacun
d'avoir un compte bancaire ?

PROCURATION 39

Comment réagir face aux opérations d'un mandataire
peu scrupuleux ? Peut-on lui demander des comptes
et comment procéder ?

DONNÉES PERSONNELLES 40-41

Peut-on s'opposer à la collecte d'informations
personnelles et à leur exploitation commerciale ?

ÉPARGNE – ASSURANCE VIE 42-43

Quels sont les différents types de placements possibles ?
Comment sécuriser ses fonds ?

ÉPARGNE – ASSURANCE VIE

ET TAUX BOOSTÉS 44

Comment décrypter les offres promotionnelles pour
réellement en profiter ? Comment déjouer les pièges ?

ÉPARGNE – MAUVAISE EXÉCUTION

D'UN ORDRE DE BOURSE 45

Quelle est la responsabilité d'un intermédiaire financier ?
Comment la mettre en cause et obtenir réparation ?

ÉPARGNE – RISQUES 46-47

Qu'entend-on par « capital garanti » ? Comment
dépister les fausses promesses « miraculeuses » ?

LIVRET D'ÉPARGNE – CALCUL DES INTÉRÊTS 48

Comment optimiser le rendement d'un livret d'épargne ?
À quelles règles répond le calcul des intérêts ?

LIVRET D'ÉPARGNE – MINEUR 49

Quelles sont les règles encadrant l'épargne du mineur ?
Quand peut-il en jouir de façon autonome ?

LIVRET D'ÉPARGNE POPULAIRE – TRANSFERT 50

Dans quelles conditions peut-on bénéficier d'un LEP ?
La banque peut-elle le solder d'office ?

CRÉDIT

REFUS DE FINANCEMENT 52-53

Pour quels motifs une banque peut-elle refuser
un crédit et quelles solutions de remplacement
adopter alors ?

REFUS DE PRÊT IMMOBILIER –

ANNULATION DE LA VENTE 54

Comment réagir à un refus de crédit immobilier
et renoncer, le cas échéant, à son achat, sans frais ?

CRÉDIT IMMOBILIER – TAUX VARIABLE 55-57

Comment fonctionne un prêt à taux variable ?
Peut-on remédier à ses inconvénients ?

ASSURANCE EMPRUNTEUR – REFUS 58-59

Peut-on couvrir un prêt immobilier avec une garantie décès
invalidité quand on a des problèmes de santé ?

ASSURANCE EMPRUNTEUR - DÉLÉGATION 60

Un prêteur peut-il imposer son assurance ?
L'emprunteur peut-il en proposer une autre ?
Comment procéder dans ce cas ?

REMBOURSEMENT PAR ANTICIPATION 61

Quelles sont les modalités du remboursement anticipé ?
Peut-on négocier les indemnités dues ?

CRÉDIT RELAIS 62-63

Comment fonctionne un crédit relais ?
Que faire quand il arrive à échéance et que l'on n'a pas
vendu son bien ?

CAUTION 64-65

À quoi s'engage-t-on quand on se porte caution ?
Comment rompre cet engagement ?

HYPOTHÈQUE ET AUTRES GARANTIES**IMMOBILIÈRES 66**

Quelles garanties les banques peuvent-elles exiger
avant d'octroyer un prêt ?
Quelle marge de manœuvre a l'emprunteur ?

PRÊT PERSONNEL / PRÊT AFFECTÉ 67

Quelles sont les spécificités de chacun de ces prêts ?
Que doit-on privilégier au moment de contracter ?

CRÉDIT RENOUVELABLE 68-69

Comment se prémunir contre les dangers du crédit
renouvelable et, le cas échéant, en limiter les dommages ?
Comment s'en dégager ?

CRÉDIT RENOUVELABLE ET ASSURANCE 70

Est-on obligé de souscrire une assurance associée
au crédit renouvelable ? Comment la résilier ?

CARTE DE CRÉDIT EN MAGASIN 71

Pourquoi faut-il se méfier des cartes de crédit
en magasin ? Comment éviter le crédit renouvelable
qui leur est souvent associé ?

REGROUPEMENT DE CRÉDITS 72-73

Que faut-il savoir avant de regrouper ses crédits ?
Comment limiter le coût de l'opération ?

SURENDETTEMENT 74-76

Quelles sont les solutions possibles avant de saisir
la commission de surendettement ? Que faire ensuite ?

ASSURANCES**SOUSCRIPTION – DÉCLARATION DES RISQUES 78-79**

En quoi consiste une déclaration de risques ? Quand faut-il
la modifier et à quoi exposent d'éventuelles erreurs ?

DÉCLARATION DE SINISTRE INCOMPLÈTE 80-81

Quelles règles, quels délais pour déclarer un sinistre ?
Que faire si l'on a oublié de mentionner certains éléments ?

REFUS D'INDEMNISATION – CAMBRIOLAGE 82-83

Quelles sont les spécificités de la garantie contre le vol ?
Comment réagir face à un refus d'indemnisation ?

CONTESTATION D'INDEMNISATION –**DÉGÂT DES EAUX 84-85**

Comment la multirisque habitation couvre-t-elle le dégât
des eaux ? Comment contester une offre d'indemnisation
insuffisante ?

INDEMNISATION DES INTEMPÉRIES 86-87

Quelles différences entre les garanties « catastrophe
naturelle » et « tempête » ? Quelles en sont les modalités ?

GARANTIE ACCIDENTS DE LA VIE 88-89

Comment se couvrir au mieux, notamment contre
une incapacité permanente partielle ou totale ?

ASSURANCE PROTECTION JURIDIQUE 90

Qu'est-ce que l'assurance PJ ? Quels litiges couvre-t-elle
et comment l'activer ?

DÉFAUT D'ASSURANCE DU RESPONSABLE 91

Comment se défendre quand le responsable
de l'accident dont on est victime n'est pas assuré ?

ASSURANCE DÉPENDANCE 92-93

Comment se prémunir au mieux contre les dépenses
engendrées par une perte d'autonomie partielle
ou totale ?

GARANTIE OBSÈQUES 94

Quelles sont les différentes options pour assurer
le financement et l'organisation de ses obsèques ?

RÉSILIATION DE L'ASSUREUR 95

Quand et comment un assureur peut-il mettre fin
à un contrat d'assurance ? Comment réagir ?

RÉSILIATION DE L'ASSURÉ 96

Dans quels cas et selon quelles modalités peut-on
résilier un contrat d'assurance ?

DÉLAIS D'INDEMNISATION 97

Que faut-il faire pour être indemnisé dans les meilleurs
délais ? Quelles sont les obligations de l'assureur en
la matière ?

RECOURS CONTRE L'ASSUREUR 98

Comment faire valoir ses droits contre un assureur
qui manque à ses obligations ? Dans quels délais ?

IMMOBILIER / LOGEMENT**ACHAT / VENTE – AGENCE 100-101**

Quels sont les mandats que l'on peut signer avec une
agence immobilière ? À quoi engagent-ils les parties ?

ACHAT / VENTE – ANNULATION 102-103

Promesse ou compromis de vente ? Que faut-il privilégier ?
Quelles en sont les conséquences en cas d'annulation
de la vente ?

ACHAT / VENTE – DÉLIVRANCE DU BIEN 104-106

Comment s'assurer que le bien pour lequel on a signé
sera livré tel que prévu avec le vendeur ?

ACHAT / VENTE – TROMPERIE 107

Quelles sont les obligations du vendeur en matière
de mesurage ? Comment réagir en cas de tromperie ?

ACHAT / VENTE – DIAGNOSTICS 108-109

Quels sont les contrôles obligatoires avant une vente ?
Que faire s'ils révèlent un vice, s'il en manque un,
s'il est erroné ?

ACHAT / VENTE – VICES CACHÉS 110

Comment réagir quand on constate un grave défaut
concernant le bien qu'on a acheté ?

OCCUPATION ILLÉGALE – SQUAT 111

Quelles sont les différentes procédures permettant
d'obtenir le départ de squatteurs ?

LOCATION – SIGNATURE DU BAIL 112-113

Que peut ou non demander un propriétaire avant
de signer le bail ? À quoi faut-il veiller et à quoi
s'engagent ainsi les parties ?

LOCATION – AUGMENTATION DE LOYER 114-115

Dans quels cas et selon quelle procédure un bailleur peut-il décider d'une hausse de loyer ? Comment, le cas échéant, la contester ?

LOCATION – CHARGES 116-117

Quelles charges le propriétaire peut-il imputer au locataire ? Comment sont-elles perçues et peut-on refuser de les payer ?

LOCATION – RÉPARATIONS LOCATIVES 118-120

Quelles sont les obligations respectives du propriétaire et du locataire quant à l'entretien ou à la réparation du logement ?

LOCATION – LOGEMENT DÉCENT 121

Quelles sont les normes minimales de sécurité, de confort et d'habitabilité en matière de location ?

LOCATION – FIN DE BAIL 122-123

Dans quelles conditions propriétaire ou locataire peuvent-ils mettre fin à un bail locatif ?

LOCATION – ÉTAT DES LIEUX –**DÉPÔT DE GARANTIE** 124-125

Comment s'établit un état des lieux ? Quelles sont les modalités du versement et de la restitution du dépôt de garantie ?

LOCATION – LOYERS IMPAYÉS 126-127

À quoi s'expose le locataire en ne payant pas son loyer ? Quels sont les recours du bailleur ?

DÉMÉNAGEMENT 128-129

Quels sont les engagements du déménageur ? Comment faire face à un retard, à des dommages, voire à une perte ou un vol ?

CONSTRUCTION – RÉTRACTATION 130

Dans quelles limites et selon quelles modalités peut-on revenir sur sa décision de faire construire ?

CONSTRUCTION – RÉVISION DU PRIX 131

Selon le type de contrat signé, dans quelle mesure un entrepreneur peut-il réclamer un supplément ?

CONSTRUCTION – ABANDON / FAILLITE 132-133

Comment se prémunir contre un abandon de chantier ? Comment réagir le cas échéant ?

CONSTRUCTION – RETARD 134-135

Quelles sont les obligations du professionnel en matière de délais ? Que faire en cas de retard ?

CONSTRUCTION – MALFAÇON 136-137

Qu'est-ce que l'assurance dommages-ouvrage ? Quels risques couvre-t-elle ? Comment la met-on en œuvre ?

CONSTRUCTION – RÉCEPTION 138

À quoi faut-il veiller lors de la livraison d'un logement ? Quelles garanties a-t-on contre d'éventuels défauts ?

PRESTATAIRES DE LA MAISON**ARTISANS – URGENCE** 140-141

Comment éviter les pièges de l'urgence et réagir aux excès d'un artisan qui abuse de la situation ?

ARTISANS – TRAVAUX MAL RÉALISÉS 142-143

À quoi s'engage un entrepreneur par contrat ? Comment le contraindre à reprendre son travail s'il est mal fait ?

DEVIS, BON DE COMMANDE, FACTURE 144-145

Quelles mentions doivent figurer sur ces documents ? Quand sont-ils obligatoires, quelles garanties apportent-ils ?

ARTISANS – RETARD 146

Comment réagir au mieux à un retard dans l'exécution de travaux ? À quoi peut-on prétendre ?

ARTISANS – TRAVAUX SUPERFLUS 147

Peut-on refuser de régler des travaux entrepris par un professionnel sans l'accord de son client ?

FAILLITE, LIQUIDATION JUDICIAIRE 148-149

Que se passe-t-il quand un commerçant, un artisan, fait faillite ? Peut-on récupérer sa mise et comment ?

CUISINISTE – LITIGES 150-151

Quels sont les pièges à éviter lors de la commande ? Comment affronter les problèmes ensuite ?

ÉLECTRICITÉ ET GAZ – OUVERTURE**À LA CONCURRENCE** 152-154

Qu'entend-on par prix libres ou réglementés ? Peut-on passer des uns aux autres ? Selon quelles modalités ?

ÉLECTRICITÉ ET GAZ – CONTESTATION DE FACTURE 155

Comment est établie une facture ? Que faire pour en contester le montant anormalement élevé ?

EAU – CONTESTATION DE FACTURE 156

Dysfonctionnement du compteur ? Fuite d'eau ? Erreur de facturation ? Comment contester la note selon les cas ?

VOITURE**AUTO-ÉCOLE – ABUS** 158-159

Quels sont les obligations et les engagements d'une auto-école ? Peut-on en changer en cas de problème ?

ACHAT DE VOITURE NEUVE –**PRIX ET LIVRAISON** 160-161

À quoi est tenu le concessionnaire en matière de prix, de date de livraison ? À quoi faut-il être particulièrement attentif sur le bon de commande ?

ACHAT DE VOITURE NEUVE – ANNULATION 162

Comment se rétracter quand on renonce à un crédit ou quand la banque vous le refuse ?

ACHAT DE VOITURE NEUVE – IMPORTATION 163

Quelles sont les formalités à accomplir quand on achète son véhicule à l'étranger ?

ACHAT DE VOITURE NEUVE – GARANTIES 164-165

Quelles sont les différentes garanties couvrant un véhicule neuf ? Comment les faire appliquer ?

ACHAT DE VOITURE D'OCCASION 166-167

Quelles sont les obligations du vendeur, professionnel ou particulier ? Quels recours a-t-on en cas de problème ?

RETRAITS ET RAPPELS 168-169

Quand procède-t-on au rappel ou au retrait d'un produit ? Quelles sont les autorités compétentes ? Comment les alerter ?

GARAGISTE – RÉPARATION MAL EFFECTUÉE 170-172

Quelle est la responsabilité d'un garagiste quant aux réparations qu'il effectue, notamment en cas d'accident ?

GARAGISTE – CONTESTATION DE FACTURE 173

Comment réagir à une facture supérieure à ce qui était prévu et à des réparations que l'on n'a pas demandées ?

GARAGISTE – DÉGÂTS 174

Que faire quand son véhicule sort endommagé du garage ou de la station de lavage auxquels on l'avait confié ?

VOITURE – DÉPANNAGE 175

À quoi faut-il veiller quand on a besoin d'être dépanné, selon qu'on est sur une autoroute ou non ?

ASSURANCE AUTOMOBILE – REFUS D'ASSURANCE 176-177

Que faire quand un assureur refuse de vous assurer ou de reconduire votre contrat ? Comment saisir le BCT ?

ASSURANCE AUTOMOBILE – PROBLÈME D'INDEMNISATION 178-179

Comment fonctionne l'indemnisation des dommages corporels et matériels ? Comment contester une indemnisation trop faible ?

ASSURANCE AUTOMOBILE – CONTESTATION DE MALUS 180

Quelles sont les règles présidant au calcul du bonus-malus ? Comment éviter les mauvaises surprises en la matière ?

LOCATION DE VOITURE – PRIX 181

Comment sont établis les prix des prestations de base, annexes et forfaitaires ? Comment prévenir les mauvaises surprises ?

LOCATION DE VOITURE – CAUTION ET ASSURANCE 182

Comment assurer un véhicule de location et être certain de ne pas se voir imputer à tort un dommage ? Que couvre le dépôt de garantie ?

COMMERCE**MAGASIN – PROMOTIONS** 184-185

Qu'entend-on par « promotions » ? Quelle différence y a-t-il avec les soldes ? Quelles règles les encadrent ?

MAGASIN – VENTE PAR LOTS 186-187

Peut-on refuser de se voir imposer un achat en quantité minimale ? Comment et dans quelles circonstances ?

MAGASIN – RESPONSABILITÉ 188-189

Quelles sont les obligations d'un magasin en matière de sécurité ? En cas d'accident, qui est responsable ?

MAGASIN – ÉCHANGE, REMBOURSEMENT 190

Dans quels cas peut-on obtenir d'un magasin l'échange ou le remboursement d'un produit qui ne convient pas ?

MAGASIN – ACHAT PAR UN MINEUR 191

Un mineur peut-il procéder à n'importe quel achat ? La loi instaure-t-elle des limites ?

PRIX 192-193

Quels prix sont libres, quels prix sont réglementés ? Quelles sont les règles d'affichage ? Qu'en est-il des soldes ?

VENTE À DISTANCE – RETOUR 194-195

Quelles sont les conditions et les modalités de retour d'un produit ou d'annulation d'un service acquis à distance ?

VENTE À DISTANCE – ABSENCE DE COMMANDE PRÉALABLE 196-197

Comment procéder quand on reçoit un produit qu'on n'a pas commandé ?

VENTE À DISTANCE – DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE 198

Que faire pour contrer le harcèlement des démarcheurs par téléphone ? Quels sont les recours si on y a cédé ?

VENTE À DISTANCE – LIVRAISON NON CONFORME ... 199

Comment réagir à la livraison d'un produit non conforme à la commande ou qui arrive endommagé ?

LOTÉRIES PUBLICITAIRES ET JEUX-CONCOURS 200-201

Quelle différence entre un jeu-concours et une loterie ? À quelles règles doivent obéir les organisateurs ?

VENTE À DISTANCE – PLATEFORMES ET MARKETPLACES 202-203

Quelles règles encadrent l'activité des plateformes et des marketplaces sur Internet ?

VENTE À DISTANCE – DÉPÔT DE BILAN 204-205

Que faire quand on a réglé un achat à distance et que la société fait l'objet d'une procédure de dépôt de bilan ?

VENTE À DISTANCE – SITES ÉTRANGERS 206

Peut-on effectuer sans risques des achats en ligne sur des sites étrangers ? Quels sont les recours en cas de problème ?

VENTE À DISTANCE – PAIEMENT EN LIGNE 207

Comment être sûr que le paiement que l'on effectue est sécurisé ? Comment réagir en cas de fraude ?

LIVRAISON 208-209

Quelles sont les règles en matière de livraison, notamment en cas de retard ou de non-conformité ?

DÉMARCHAGE À DOMICILE 210-211

Quelles sont les règles encadrant cette technique de vente ? Comment se prémunir et se défendre contre les éventuels abus ?

ABUS DE FAIBLESSE 212-213

Comment la loi protège-t-elle les plus faibles contre les méthodes de vente « musclées » ?

VENTES ILLICITES 214

Quelles sont les ventes interdites ? Le sont-elles dans tous les cas ? Existe-t-il des exceptions ?

TÉLÉCOMMUNICATIONS / MULTIMÉDIA**TÉLÉPHONE – CONTESTATION DE FACTURE** 216-218

Quels sont les pièges à éviter pour ne pas voir sa facture « gonfler » ? Comment, le cas échéant, la contester ?

TÉLÉPHONE MOBILE – VOL / PERTE 219

Que faire en cas de vol ou de perte de son portable ? Comment procéder pour éviter les facturations indues ?

TÉLÉPHONE MOBILE – RÉSILIATION 220-221

Dans quels cas peut-on résilier son abonnement de téléphone mobile ? Selon quelles modalités ?

TÉLÉPHONE MOBILE ET INTERNET – ACHATS 222-223

Comment contrôler les paiements directs par téléphone mobile ou Internet ? Quels sont les recours ?

ENTENTES ILLICITES 224-225

Quelles sont les différentes formes de pratiques anticoncurrentielles ? Comment se défendre ?

FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET – FACTURE 226-227

À quoi faut-il veiller particulièrement avant de signer son contrat d'abonnement ? Comment procéder en cas de surfacturation ?

FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET – DÉFAILLANCE 228-229

Que faire si le FAI ne rend pas le service promis ? Comment évaluer son préjudice et obtenir réparation ?

FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET – ÉCRASEMENT DE LIGNE À TORT 230-231

Comment remédier à un transfert non voulu de fournisseur ? Comment l'éviter ?

FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET – FIBRE OPTIQUE 232-233

Comment procéder pour avoir accès à la fibre optique ? Quels sont les principes d'installation ? Et comment agir, notamment, en copropriété ?

FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET – RÉSILIATION 234-235

Quand et comment peut-on résilier son abonnement ? Que faire face à un opérateur qui ne joue pas le jeu ?

CLAUSES ABUSIVES 236-237

Qu'est-ce qu'une « clause abusive » ? Qui la désigne comme telle ? Quelles en sont les conséquences ?

CHAÎNES PAYANTES ET VIDÉO À LA DEMANDE – RÉSILIATION 238-239

Quelles sont les procédures pour résilier à échéance et hors échéance ? Comment contester un refus abusif ?

CHAÎNES PAYANTES ET VIDÉO À LA DEMANDE – PROMOTIONS LIMITÉES 240

Comment réagir lorsqu'un accès « gratuit » devient payant ? À quoi faut-il veiller en amont ?

ALIMENTATION
LABELS ET APPELLATIONS 242-243

Comment s'y retrouver parmi les labels et appellations ? Quelles garanties apportent-ils ? Quels recours a-t-on en cas d'emploi abusif ?

ÉTIQUETAGE – INGRÉDIENTS INTERDITS 244-245

À quelles règles répond l'étiquetage des produits alimentaires ? Quels sont les recours face à un étiquetage incomplet ou mensonger ?

ÉTIQUETAGE – INGRÉDIENTS DÉCONSEILLÉS 246-247

Peut-on déceler parmi les composants d'un produit les allergènes, colorants et autres additifs néfastes pour la santé ?

ÉTIQUETAGE – CONFUSION 248-249

Comment se défendre contre les erreurs ou défauts de mentions, tromperies dans la dénomination, fausses dates limites de consommation, etc. ?

ÉTIQUETAGE – VIANDE – MENTIONS OBLIGATOIRES 250

Quelles sont les règles en matière de traçabilité de la viande ?

ALCOOL – INTERDICTION AUX MINEURS 251

Qu'en est-il de la vente de boissons alcoolisées aux mineurs ? Comment est-elle encadrée par la loi ?

ALLÉGATIONS TROMPEUSES 252-253

Quelles sont les règles concernant les allégations nutritionnelles ou de santé ? Comment réagir face à des promesses manifestement trompeuses ?

PUBLICITÉ TROMPEUSE OU MENSONGÈRE 254-255

Comment se caractérise une publicité trompeuse en matière alimentaire ? Quels sont les recours ?

RISQUES ALIMENTAIRES 256-258

Quels sont les contrôles en place pour éviter les risques de listériose, de salmonellose, d'intoxication et autres allergies ? Comment réagir en tant que victime ?

MÉDECINS – PRIX 260-261

Comment s'y retrouver dans la tarification des médecins ? Comment savoir ce que l'on devra payer et ce qui sera ou non remboursé ?

MÉDECINS – DEVOIR D'INFORMATION ET DÉFAUT DE CONSENTEMENT 262-263

Que peut, que doit dire un médecin à son patient, quand et comment ? Peut-il s'abstenir et dans quels cas ?

RESPONSABILITÉ MÉDICALE 264-265

En quoi consiste la responsabilité du médecin ? Qu'entend-on par « faute médicale » ? Vers qui se tourner le cas échéant ?

PHARMACIE – DEVOIR DE CONSEIL 266-267

Quelles sont les obligations du pharmacien ? Quel est notamment sa responsabilité en matière de délivrance des médicaments ?

MÉDICAMENTS – PRIX 268-269

Pourquoi tous les médicaments ne sont-ils pas vendus partout au même prix ? Comment s'y retrouver ? Quelles sont les règles ?

MÉDICAMENTS – GÉNÉRIQUES 270

Qu'est-ce qu'un médicament générique ? Un pharmacien peut-il l'imposer ? Un patient peut-il le refuser ?

LABORATOIRES PHARMACEUTIQUES 271

Vers qui se retourner quand un médicament a provoqué des effets secondaires ?

HÔPITAL – VOL 272

Quelle est la responsabilité de l'hôpital en matière de surveillance des biens du patient ?

DOSSIER MÉDICAL 273

Que contient le dossier médical ? Comment y avoir accès, voire en exiger la restitution ?

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ – REFUS D'ADHÉSION 274

Peut-on vous refuser l'adhésion à une complémentaire santé ? Existe-t-il des recours ?

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ – TARIFS 275

Comment sont établis les tarifs d'une complémentaire santé ? Comment réagir à une augmentation injustifiée ?

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ – REMBOURSEMENTS 276-277

Quels sont les différents types de contrats ? Pour quelle couverture ? Que sont la franchise et le délai de carence ?

DENTISTE – DÉFAUT DE PRESTATION 278

Quelles sont les obligations du dentiste à l'égard de ses patients ? Que faire en cas de prothèse défectueuse ?

PROTECTION UNIVERSELLE MALADIE – REFUS DE SOINS 279

À quoi sont tenus les professionnels de santé dans le cadre de la PuMa et de la CSS ? Peuvent-ils refuser de soigner un patient qui y est assujéti ?

PROTHÈSES AUDITIVES 280

Que faire quand une prothèse auditive ne convient pas ? Quelle est la responsabilité de l'audioprothésiste ?

LUNETTES – DÉFAUT DE PRESTATION 281

Un opticien est-il dans tous les cas contraint de refaire des lunettes qui ne donnent pas satisfaction ?

LUNETTES – REMBOURSEMENT 282-283

Quelles sont les modalités de remboursement des lunettes par l'Assurance maladie ou par une complémentaire santé ?

THERMALISME 284

Quelles sont les conditions de prise en charge d'une cure thermale ? Que se passe-t-il si on souhaite l'interrompre ?

AUTRES ACHATS COURANTS**ÉQUIPEMENT DE LA MAISON – PANNE** 286-287

Quelles sont les différentes garanties couvrant un appareil, leur étendue, leurs limites, leur durée ? Comment les activer ?

ÉQUIPEMENT DE LA MAISON – RÉPARATION MAL EFFECTUÉE 288-289

Quelles sont les obligations du réparateur, notamment pour un appareil qui n'est plus sous garantie ? Comment démasquer mensonges et abus ?

ÉQUIPEMENT DE LA MAISON – DÉGÂT LORS D'UNE RÉPARATION 290

Peut-on engager la responsabilité du réparateur s'il a endommagé un appareil ? Dans quelles limites ?

ÉQUIPEMENT DE LA MAISON – DISPARITION DU SAV 291

Vers qui se retourner pour une réparation quand le service après-vente du vendeur a mis la clef sous la porte ?

ÉQUIPEMENT DE LA MAISON – ACCIDENT D'OUTILLAGE 292-293

Quelles garanties a-t-on en matière de sécurité ? Qui contrôle quoi ? Comment réagir en cas d'accident ?

ÉQUIPEMENT DE LA MAISON – MAGASINS DE MEUBLES EN PÉRIPHÉRIE 294-295

Comment se défendre contre les escrocs qui vous forcent à l'achat via de fausses promesses et de fausses remises ?

PRATIQUES COMMERCIALES AGRESSIVES 296-297

Quelles sont ces pratiques ? Comment les caractériser, s'en défendre, voire en faire sanctionner les auteurs ?

PRODUITS DE BEAUTÉ – ÉTIQUETAGE ET ALLERGIES 298-299

Quelles sont les règles d'étiquetage des produits de beauté ? Quelles garanties apportent-elles ? Quels sont les contrôles ? Comment réagir en cas d'allergie ?

PRODUITS DE BEAUTÉ – LABEL BIO 300-301

Peut-on faire confiance aux cosmétiques « bio » ? Quels sont les différents labels ? Qui les certifie ? Que faire en cas de tromperie ?

TROMPERIE SUR LA MARCHANDISE 302-303

Quels sont les éléments constitutifs du délit de tromperie ? Comment est-il sanctionné ? Peut-on, le cas échéant, obtenir réparation ?

PRODUITS D'ENTRETIEN ET PRODUITS CHIMIQUES 304-305

Comment sont contrôlées les substances chimiques contenues dans les produits d'entretien courant ? Comment se protéger ?

NOTICES, MODES D'EMPLOI, CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 306-307

En quoi consistent ces documents ? Dans quels cas sont-ils obligatoires ? À quelles règles sont-ils assujettis ?

JOUETS 308-310

Comment être sûr qu'un jouet ne présente aucun risque ? Quelles sont les normes, les certifications ? Quel recours a-t-on en cas de problème ?

TEXTILES ET CUIR – ÉTIQUETAGE 311

Quelles mentions doivent figurer sur l'étiquette d'un vêtement ? Vers qui se retourner en cas de problème ?

TEXTILES ET CUIR – PRODUITS DANGEREUX 312

Que dit la loi sur les accessoires dangereux, les produits allergènes, etc. ? Comment éviter les accidents ?

SERVICES**AVOCAT – CHANGEMENT** 314-315

Peut-on à tout moment changer d'avocat ? Selon quelle procédure ? Est-on obligé de le remplacer ?

AVOCAT – DÉFAUT DE PRESTATION 316-317

Quelles sont les obligations de l'avocat vis-à-vis de son client ? A-t-on des recours si l'on n'en est pas satisfait ?

COMMISSAIRE DE JUSTICE – FACTURATION 318-319

Quelles règles président à la facturation d'un acte de commissaire de justice (huissier) ? Peut-on contester ?

NOTAIRE – LITIGE 320-321

Quelles sont les obligations d'un notaire ? Dans quels cas peut-on mettre en cause sa responsabilité ?

MAISON DE RETRAITE – CONTRAT 322-323

Que doit mentionner le contrat ? Comment s'établit le tarif du séjour ? Quels sont les recours en cas d'abus ?

MAISON DE RETRAITE – MALTRAITANCE 324-325

Comment déceler la maltraitance ? Quelles mesures adopter ? Quels recours entreprendre ?

POSTE 326-327

À quoi peut-on prétendre en cas de lettre ou de colis endommagé ou perdu ? Comment assurer ses envois ?

TAXI 328

Quelles sont les règles de prise en charge et de tarification ? À quoi sont tenus chauffeur et client ? Que faire en cas de conflit ?

TEINTURIER 329

Peut-on mettre en cause la responsabilité du teinturier en cas de détérioration ou de perte d'un article ?

COIFFEUR 330

Peut-on demander réparation au coiffeur si une coupe ne plaît pas ? Quels sont les préjudices indemnisables ?

CABINES DE BRONZAGE 331

Tout le monde peut-il avoir recours au bronzage artificiel ? Vers qui se retourner en cas de problème ?

TÉLÉSURVEILLANCE 332

Quels sont les engagements réels d'une société de sécurité ? Que peut-on ou non exiger d'elle ?

TOURISME / LOISIRS**TRAIN – RETARD** 334

Dans quelles conditions peut-on obtenir une compensation si le train accuse un retard ?

AVION – RETARD 335

Quelles sont les règles en matière de transport aérien ? À quoi peut-on prétendre en cas de retard ?

AVION – ANNULATION ET SURBOOKING.....336-337

Quelles sont les obligations des compagnies aériennes en cas d'annulation d'un vol ou de surréservation ?
Peut-on espérer une indemnisation ?

PUBLICITÉ TROMPEUSE OU MENSONGÈRE.....338-339

Quels éléments caractérisent une publicité trompeuse ?
Quels sont les recours contre cette pratique « déloyale » ?
Comment définit-on celle-ci ?

AVION – INTERNET.....340

Pourquoi faut-il être très prudent quand on réserve son vol sur Internet ? À quoi faut-il plus particulièrement veiller avant de cliquer ?

AVION – BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU EN RETARD.....341

Quelle est la responsabilité du transporteur quant aux bagages ? Peut-on être dédommagé en cas de problème ?

HÔTEL / CHAMBRE D'HÔTES – PUBLICITÉ MENSONGÈRE.....342

Comment réagir lorsque la réalité n'a rien à voir avec les promesses de la publicité ? Comment caractérise-t-on la tromperie en la matière ?

HÔTEL / CHAMBRE D'HÔTES – TARIFS.....343

Est-on obligé d'accepter un supplément de prix au prétexte qu'on est seul dans une chambre double ?
Comment faire la part de ce qui légal ou non ?

ARRHES ET ACOMPTÉ.....344-345

À quoi engagent des arrhes ou un acompte ?
Quand peut-on se dédire et quand ne le peut-on pas ?
Avec quelles conséquences ?

HÔTEL / CHAMBRE D'HÔTES – VOL.....346

Quelle est la responsabilité de l'exploitant en cas de vol ?
Quelles précautions prendre pour éviter les litiges ?

VOYAGES – ANNULATION PAR L'AGENCE.....347

Une agence peut-elle à tout moment annuler un voyage ?
Dans quel cadre et selon quelles modalités ?

VOYAGES – ANNULATION ET ASSURANCE.....348-349

Quelles sont les pénalités en cas d'annulation à l'initiative du client ? Que couvre exactement une assurance spécifique ?

VOYAGES – PRESTATIONS INSUFFISANTES.....350-351

Quelles sont les obligations du voyageur ? Comment réagir quand le séjour vanté se révèle une arnaque ?

VOYAGES – AUGMENTATION DU PRIX DU SÉJOUR.....352

Dans quels cas et sous quels délais un voyageur peut-il appliquer une hausse de tarif ? Peut-on s'y opposer ?

LOCATION SAISONNIÈRE – ANNULATION.....353

À quoi sont tenus loueur et locataire ? Selon quelles modalités peuvent-ils annuler leur engagement ?

LOCATION SAISONNIÈRE – PRESTATIONS INSUFFISANTES.....354-355

À quoi faut-il veiller avant de signer le contrat ? Comment réagir si la réalité ne correspond pas au descriptif ?

IMMOBILIER EN TEMPS PARTAGÉ.....356

Comment éviter les pièges du *timeshare*, ou multipropriété ?
Quels sont les recours en cas de problème ?

BARS / RESTAURANTS – INTOXICATION.....357

Quelles sont les obligations d'un restaurateur en matière d'hygiène et de sécurité sanitaire ? Que faire en cas d'intoxication alimentaire ?

BARS / RESTAURANTS – DROITS ET OBLIGATIONS.....358-359

À quoi est tenu un restaurateur ? Que peut-il refuser ?
Comment réagir s'il ne respecte pas les règles ?

REFUS DE VENTE.....360-361

Le refus de vente est-il interdit en toute circonstance ?
Quand y a-t-il discrimination ? Quelles sont les sanctions ?

CLUB DE SPORT – ACCIDENT.....362

Quelle est l'étendue de la responsabilité d'un club de sport en matière de sécurité ? Quels recours a-t-on en cas d'accident ?

ANNEXES**DÉFENSE DU CONSOMMATEUR****L'UFC-Que Choisir.....364-365**

Les coordonnées de nos associations locales.

Affronter un litige.....366-367

Que faire avant d'aller en justice (ou pour éviter d'y aller) ?
Les premiers courriers, la lettre recommandée, la mise en demeure...

S'informer, se faire aider, négocier, agir... ..368-372

Toutes les adresses auxquelles se référer pour obtenir un conseil ou une information, demander une médiation, entreprendre un premier recours...

OUTILS JURIDIQUES**Avant-propos.....374****Le litige civil.....375-383****Le litige pénal.....384-385****Le litige administratif.....386****LETTRES TYPES****Argent / Banque.....388-391****Crédit.....391-393****Assurances.....394-396****Immobilier / Logement.....396-401****Prestataires de la maison.....402-403****Voiture.....404-407****Commerce.....407-411****Télécommunications / Multimédia.....412-415****Alimentation.....415-416****Santé.....416-418****Autres achats courants.....418-424****Services.....425-426****Tourisme / Loisirs.....427-431****INDEX.....432-440**

CARTE BANCAIRE – UTILISATION FRAUDULEUSE

« Je découvre sur mon relevé de compte des achats effectués frauduleusement avec ma carte bancaire. Ai-je un recours ? »

La fraude sans disparition physique de la carte bancaire n'est pas rare. Il est important de réagir rapidement.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Une grande partie de la fraude à la carte bancaire est liée à l'utilisation frauduleuse de ses données. En clair, alors que vous détenez toujours votre carte dans votre portefeuille, un escroc a récupéré son numéro à seize chiffres, sa date d'expiration et son cryptogramme visuel situé au verso pour faire des achats.

La mise en opposition pour fraude

La réglementation ([art. L133-17 du Code monétaire et financier](#)) permet de faire opposition dans les cas suivants :

- perte de la carte ;
- vol de la carte ;
- utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation ;
- procédure collective à l'égard du bénéficiaire du paiement (sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire), tant que son compte n'a pas été crédité.

L'établissement de la responsabilité

Une fois l'opposition réalisée (voir plus loin), vous n'êtes plus responsable des opérations pouvant se présenter en paiement, sauf en cas de fraude de votre part ([art. L133-20](#)).

Concernant les opérations avant l'opposition :

● En cas d'utilisation frauduleuse, vous n'avez pas à assumer les conséquences financières des paiements à distance réalisés sans utilisation physique de votre carte (opérations sur Internet notamment), des retraits ou des paiements de proximité effectués par le biais d'une carte contrefaite, dès lors que vous étiez bien en possession de votre carte quand ces opérations ont été réalisées ([art. L133-19](#)), sauf négligence grave (voir plus loin).

● De même en cas de vol ou de perte de votre carte, si l'opération frauduleuse est réalisée sans recours au dispositif de sécurité personnalisé – principalement

le code confidentiel ([art. L133-19](#)). Dans le cas contraire – il y a utilisation du dispositif de sécurité –, vous aurez à charge les pertes financières dans la limite de 50 € si vous n'avez pas commis, là encore, de négligence grave.

● En revanche, si vous avez commis une négligence grave, constitutive d'une faute lourde – code laissé en évidence ou inscrit sur un papier disparu avec la carte ([Cass. com., 16 octobre 2012](#)), communication par vos soins de l'ensemble des données de votre carte en réponse à un courriel douteux ([Cass. com., 6 juin 2018](#)) – ou avez agi frauduleusement, les pertes liées aux transactions avant l'opposition sont intégralement à votre charge, dès lors que la banque peut prouver votre faute ([art. L133-19 et suivants](#)). Il en va de même si vous n'avez pas fait opposition dans les meilleurs délais compte tenu de vos habitudes d'utilisation ([CA Paris, 18 juillet 2013](#)).

À SAVOIR

Avant de payer en ligne, assurez-vous que la page web où vous rentrez vos données est sécurisée (voir p. 207).

EN PRATIQUE

Généralement, ce n'est qu'en consultant son relevé de compte que l'on découvre une fraude. D'où l'importance d'un pointage régulier. À défaut, vous pouvez devoir supporter un découvert en compte, voire une interdiction bancaire.

COMMENT PROCÉDER

Vous devez agir vite, et ce même si votre carte repose sagement dans votre portefeuille...

Une opposition rapide est gage de sécurité

● En cas de perte, de vol ou de détournement de votre carte, vous devez faire opposition « sans tarder » ([art. L133-17](#)).

● Téléphonnez soit au centre d'opposition de votre établissement bancaire, soit au 0892 705 705 (0,34 €/min + prix d'un appel), numéro d'un serveur vocal inter-bancaire.

● En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre carte, sachez que la banque ne peut pas exiger de vous le dépôt d'une plainte au commissariat ou à la gendarmerie pour vous rembourser les sommes fraudées. Cependant, le dépôt d'une plainte peut aider à identifier les auteurs de la fraude.

Débits et frais doivent vous être remboursés

● Vous avez treize mois à compter du débit en compte de l'opération pour adresser une réclamation à votre banque (☞ art. L133-24). Cependant, en cas de perte ou de vol de votre carte et si l'opération a été réalisée en dehors de l'Espace économique européen, ce délai est ramené à soixante-dix jours ou plus si votre contrat le prévoit, sans excéder cent vingt jours (☞ art. L133-1-1).

● Votre banquier doit vous recréditer immédiatement les sommes contestées et rétablir votre compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu (☞ art. L133-18). À noter : depuis le 18 août 2022, tout retard de plus de sept jours dans ce remboursement entraîne des pénalités pour la banque.

Plusieurs recours peuvent être nécessaires

En dépit de la loi, les banques ont tendance à ne rembourser que les sommes expressément contestées (et non les frais bancaires pour découvert non autorisé ou dépassé, pour rejet de paiement, etc.), à faire traîner les choses en longueur, voire à refuser le remboursement sous prétexte d'une négligence de votre part, ce qu'elles doivent prouver (voir « Notre Position »)... D'ailleurs, en cas de fraude avec utilisation du code, les juges estiment que la banque qui invoque une faute lourde du consommateur doit en apporter la preuve : l'utilisation du code secret ne suffit pas à démontrer la faute (Cass. com., 1^{er} mars 2016 ; Cass. com., 18 janvier 2017).



NOTRE POSITION

La fraude bancaire a touché pas moins de 1,3 million de ménages en 2020. En cause, notamment, le phishing (détournement d'informations confidentielles au moyen de courriels ou de sites usurpant une identité, voir p. 207). Or, face à ce phénomène, les banques « se défilent » : alors que la loi leur impose de rétablir le compte des victimes sauf négligence grave, elles arguent précisément d'une telle « négligence » de leurs clients pour ne pas les rembourser. En « oubliant » que c'est à elles que revient d'apporter la preuve de la faute...

Ces techniques de « hameçonnage », toujours plus élaborées, touchent aussi les virements : communiqué par courriel, le RIB du bénéficiaire est intercepté par un hacker qui le modifie à son profit, l'envoi au destinataire et reçoit ainsi la somme sur son compte. Vérifiez toujours, avant d'effectuer l'opération, l'authenticité du RIB et l'identité de votre correspondant.

Attention également aux appels de prétendus conseillers bancaires qui sollicitent de votre part, sous prétexte de contrer un « mouvement frauduleux sur votre compte », la validation d'un rejet d'opération via un code envoyé par SMS : l'activation de ce code entraîne un détournement d'argent (or un rejet n'a jamais à être valide).

Après analyse de 4 300 signalements de refus de remboursement injustifiés, l'UFC-Que Choisir a décidé en juin 2022 de porter plainte contre douze établissements bancaires pour pratiques commerciales trompeuses. À suivre.

- Si votre banque fait la sourde oreille, adressez un courrier RAR au service clientèle (☞ lettre type, p. 388).
- En cas d'échec, faites appel à la médiation (voir p. 372 et Fédération bancaire française, p. 370). Dans certains cas, il pourrait d'ailleurs être obligatoire de tenter un règlement amiable avant de saisir le juge (voir p. 377).
- À défaut d'accord, saisissez le juge civil compétent (voir p. 375). Dans la mesure où vous pensez n'avoir commis aucune faute ou négligence, les chances de voir votre compte restauré sont réelles. Prenez toutefois conseil auprès d'une association de consommateurs.

→ Voir le détail des procédures, p. 374.

→ Voir aussi Carte bancaire –
Plafond de paiement, p. 19,
Interdit bancaire, p. 36.

ASSURANCE EMPRUNTEUR – DÉLÉGATION

« J’ai trouvé une assurance emprunteur moins chère que celle proposée par le prêteur. Peut-il néanmoins m’imposer la sienne ? »

Vous pouvez prendre une autre assurance, si ses garanties sont équivalentes. Mais le parcours reste semé d’embûches.

CE QU’IL FAUT SAVOIR

L’établissement prêteur peut exiger que vous vous assuriez contre certains risques (voir pp. 58-59), mais il ne peut vous obliger à adhérer à l’assurance qu’il propose à cette fin (☞ *art. L313-30 du Code de la consommation*) si vous lui soumettez une alternative aux garanties équivalentes. Ce qui peut vous faire économiser jusqu’à 50 % sur le prix de l’assurance. Il est en outre interdit au prêteur de modifier le taux du prêt et l’ensemble des conditions d’octroi du crédit prévues dans l’offre (durée par exemple) ou de facturer des frais supplémentaires si vous prenez une autre assurance (☞ *art. L313-31*). Mais les assurances emprunteur étant très profitables pour les prêteurs, ceux-ci sont tentés de vous dissuader de vous assurer ailleurs, en invoquant notamment des garanties non équivalentes. Pour contrer cet argument, un décret du 14 avril 2015 détaille ce qu’il faut entendre par « garanties équiva-

lentes » (☞ *art. R313-9*). Quoi qu’il en soit, vous pouvez désormais résilier votre assurance emprunteur à tout moment sans frais ni pénalités (voir « Info Plus »).

À SAVOIR

Un avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) du 18 avril 2017 dresse une liste limitative de garanties exigibles par les établissements, qu’il invite à y choisir onze critères au plus, correspondant à leur politique de risques.

EN PRATIQUE

Entamez la prospection d’assurances alternatives en même temps que celle des prêts.

● Sollicitez des devis et les notices ou les « fiches d’information standardisées ». Parallèlement, demandez au prêteur une simulation de prêt écrite, avec la fiche d’information, qui doit vous être remise. Depuis le 1^{er} juin 2022, tout document fourni préalablement à l’offre de prêt doit mentionner le coût de l’assurance sur une durée de huit ans et sur la durée totale du prêt, afin de faciliter la comparaison (☞ *art. L313-8*).

● Sans vous arrêter au seul tarif, comparez garanties, franchises, exclusions...

● Si vous pensez prendre une assurance alternative, faites-en part sans tarder au prêteur et transmettez-lui la notice ou la fiche d’information.

● Une fois l’offre préalable de prêt émise, vous avez trente jours pour substituer une autre assurance à celle de la banque. La banque doit vous notifier sa décision sous dix jours ouvrés à compter de la réception d’un autre contrat d’assurance (☞ *art. L313-31*).

● Si vous n’obtenez pas gain de cause, rappelez-vous que vous pouvez désormais résilier quand vous le souhaitez !

INFO PLUS

La loi n° 2022-270 du 28 février 2022 instaure un droit de résiliation de l’assurance emprunteur à tout moment sans aucuns frais ni pénalités (☞ *art. L113-12-2 du Code des assurances*). Une belle victoire pour le consommateur, au terme d’une longue bataille menée notamment par l’UFC-Que Choisir. Pour mieux vous accompagner, l’association propose d’ailleurs un comparateur (quechoisir.org/calculateur-assurance-emprunteur-n63959/). Il vous permet de trouver les meilleures offres pour souscrire un nouvel emprunt, changer d’assurance ou renégocier un prêt existant. À l’issue de votre simulation, vous pouvez contracter directement en ligne.

COMMENT PROCÉDER

Le prêteur peut réagir négativement à votre proposition.

● Allongement du délai d’instruction de votre dossier, pour étudier votre proposition – Protestez si l’on vous demande deux ou trois semaines !

● Refus pur et simple – Si le prêteur prétend que les garanties ne sont pas équivalentes, appuyez-vous sur les notices ou les fiches descriptives pour contester sa décision. Désormais, toute décision de refus doit être explicite, comporter l’intégralité des motifs et préciser, le cas échéant, les garanties manquantes (☞ *art. L313-30*).

→ Voir aussi *Hypothèque et autres garanties immobilières*, p. 66,
Regroupement de crédits, p. 72.

REMBOURSEMENT PAR ANTICIPATION

« Je souhaite rembourser mon prêt immobilier par anticipation. La banque me réclame une indemnité importante. Que puis-je faire ? »

La loi limite l'indemnité due au prêteur en cas de remboursement anticipé, et la supprime même parfois. Aussi, vérifiez si la demande de votre banque est justifiée dans son principe et son montant.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Les contrats de crédits immobiliers peuvent prévoir des indemnités de remboursement anticipé (ou IRA). Celles-ci sont plafonnées par la loi à l'équivalent d'un semestre d'intérêts sur le capital remboursé au taux moyen du prêt, sans pouvoir excéder 3 % du capital restant dû avant le remboursement ( art. R313-25 du Code de la consommation).

EN PRATIQUE

Il n'est toutefois pas rare que ces IRA soient réduites de moitié (à 1,5 %, par exemple) ou supprimées. Dans certains cas, elles sont prévues les cinq ou dix premières années de remboursement, mais pas au-delà. Moins fréquemment, aucune IRA n'est prévue dès le début du prêt, sauf en cas de rachat du crédit par un autre établissement. Ce sont

À SAVOIR

Si vous avez choisi une assurance individuelle et non l'assurance de groupe proposée par votre banque, pensez à la résilier.

des aspects du prêt que vous avez intérêt à négocier à la souscription. Aussi, avant d'effectuer un remboursement anticipé :

- reportez-vous à ce que dit votre contrat en matière d'IRA, ce qui peut vous conduire à différer l'opération, si vous approchez du moment où une IRA n'est plus exigible ;
- faites part de vos intentions au prêteur et demandez-lui, si vous envisagez un remboursement total, de vous indiquer le montant de la somme globale que vous devrez verser, capital restant dû et IRA éventuelle ;
- en cas de remboursement partiel, voyez s'il est plus judicieux de diminuer le montant des échéances ou de réduire la durée de remboursement.

COMMENT PROCÉDER

Si le prêteur vous demande une IRA, vous pouvez tenter plusieurs démarches.

- Le cas échéant, discutez-en le principe, si vous estimez ne pas en être redevable en vertu de la loi (voir « Ouvrez l'œil ! ») ou

de votre contrat de prêt, ou contestez-en le montant (demandez le détail du calcul et vérifiez ce dernier).

- Même lorsque la loi et votre contrat autorisent le prêteur à demander une indemnité, rien ne vous interdit de la négocier, surtout en cas de remboursement partiel ou si vous envisagez la souscription d'un nouveau prêt pour financer un autre achat immobilier.

- En cas d'échec, saisissez le service consommateur du prêteur puis, si nécessaire, faites appel à la médiation (voir p. 372 et Fédération bancaire française, p. 370). N'hésitez pas à vous faire aider par une association de consommateurs.

- Enfin, en cas de remboursement total, pensez, si votre logement est hypothéqué et que vous souhaitez le vendre rapidement, à demander la mainlevée de l'hypothèque auprès du notaire qui l'a actée. Si la garantie du prêt est une caution mutuelle, demandez la fin de celle-ci et le remboursement de ce qui vous revient sur votre contribution au fonds de garantie.

→ Voir aussi *Hypothèque et autres garanties immobilières*, p. 66, *Regroupement de crédits*, p. 72.



OUVREZ L'ŒIL !

Sur les contrats de prêts immobiliers conclus après le 29 juin 1999, aucune indemnité n'est due lorsque le remboursement est motivé par la vente du logement suite à un changement du lieu d'activité professionnelle, au décès ou à la cessation forcée (licenciement ou invalidité) de l'activité professionnelle de l'emprunteur ou de son conjoint ( art. L313-48 du Code de la consommation).

Si la banque prétend que la distance avec votre nouveau lieu de travail ne vous contraint pas à déménager, ne vous laissez pas faire : cette restriction ne figure pas dans la loi.

REFUS D'INDEMNISATION – CAMBRIOLAGE

« Mon assureur refuse de m'indemniser à la suite d'un cambriolage au prétexte d'une exclusion contractuelle. Comment contester ? »

La mise en œuvre de la garantie vol est toujours subordonnée à différentes conditions, inscrites dans votre contrat. Pour autant, l'assureur ne peut limiter sa garantie que de façon apparente, précise et dans un cadre restreint.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

La garantie qui couvre le vol à l'intérieur des habitations est complexe ; sa mise en œuvre par l'assureur dépend des modalités de chaque contrat.

La mise en place de moyens de protection est systématiquement exigée

Quelle que soit l'habitation à garantir (appartement, maison...), les assureurs exigent toujours la mise en place de moyens de protection. Par exemple :

- la pose sur toute porte d'accès d'une serrure multipoints ou de deux serrures au minimum et/ou d'un blindage ;
- la présence de volets ou de barreaux sur toute ouverture, surtout si elle est aisément accessible (rez-de-chaussée, mais aussi dernier étage d'un immeuble) ;
- la présence d'une télésurveillance, surtout pour les habitations souvent « visitées » ou encore lorsque les capitaux mobiliers à assurer sont importants.

Les limites à la garantie vol sont fréquentes

Certaines clauses autorisent l'assureur à ne pas prendre en charge le vol. Les plus fréquentes :

- L'inhabitation – Au-delà d'un certain temps d'absence dans l'année (soixante ou quatre-vingt-dix jours le plus souvent), votre habitation n'est plus garantie. Un contrat « sévère » peut considérer une absence de trois jours consécutifs comme une période d'inhabitation, alors qu'un contrat plus souple ne prendra en compte que les absences prolongées. Ces distinctions sont importantes, surtout pour les résidences secondaires.
- L'absence de mise en œuvre de moyens de protection préconisés – Nombre de contrats exigent par exemple la fermeture des fenêtres et l'utilisation des volets ou du système d'alarme passé 20 h ou 22 h ou pour toute absence supérieure à douze heures.

● Le fait de ne pas pouvoir prouver qu'il y a eu vol – L'assuré doit prouver le vol (☞ art. 1353 du Code civil), ce qui, photos et/ou témoignages à l'appui, ne pose généralement pas de problème. Il doit aussi apporter la preuve que celui-ci s'est produit dans les circonstances prévues au contrat (escalade, usage de fausses clefs, introduction clandestine...), ce qui est parfois plus difficile ; mais les tribunaux ont souvent admis que, s'il y avait matérialité du vol, l'assureur devait indemniser son client du fait de « présomptions » suffisantes.

EN PRATIQUE

Avant toute chose, pour bénéficier de la garantie vol de votre contrat, vous devez :

- avoir porté plainte au commissariat ou à la gendarmerie (voir p. 80) ;
- avoir déclaré le sinistre à votre assureur (par lettre RAR de préférence) dans les mêmes délais. À défaut, si



l'assureur parvenait à prouver que ce retard lui a occasionné un préjudice (le logement cambriolé laissé sans protection a été cambriolé une seconde fois, par exemple), il serait en droit d'invoquer la déchéance du contrat (☞ *art. L113-2 du Code des assurances*). Celle-ci ne peut toutefois vous être opposée si ce retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure (hospitalisation, par exemple).

COMMENT PROCÉDER

Si votre assureur refuse de vous indemniser, armez-vous de patience : les recours sont souvent longs.

L'assureur doit vous donner le motif de son refus de garantie

Demandez à l'assureur, par lettre RAR, des détails sur l'exclusion qu'il invoque. C'est à lui d'apporter la preuve que les faits entrent bien dans le cadre de cette exclusion (☞ *art. 1353 du Code civil*). La loi ne prévoit aucun délai de réponse ; aussi, passé un mois, mieux vaut le relancer, toujours en RAR, de façon à suspendre le délai de prescription – qui est de deux ans seulement à compter de la découverte du vol, et au terme duquel il ne vous sera plus possible d'agir éventuellement devant un tribunal (☞ *art. L114-1 et L114-2 du Code des assurances*). Si son silence perdure, saisissez directement le service clientèle (voir plus loin).

Le libellé de la clause d'exclusion doit être précis et limité

Si l'assureur vous précise la clause sur laquelle il s'appuie, procédez comme suit :

- Vérifiez que ladite clause ne figure pas dans la recommandation n° 85-04 émise par la Commission des clauses abusives du 20 septembre 1985 (en ligne sur www.clauses-abusives.fr/recommandation/),

qui dresse une longue liste des mentions qu'il conviendrait de bannir des contrats multirisque habitation : par exemple, une clause qui supprime l'indemnisation si tous les moyens de protection existants – y compris les volets, grilles et verrous – n'ont pas été mis en œuvre pour toute absence, même très courte et dans la journée, et même s'il est prouvé que le vol n'a pas été causé ou favorisé par une telle négligence. Si les assureurs ne sont pas obligés de suivre les recommandations de la CCA, celles-ci ont un certain poids lorsque le dossier litigieux parvient en justice !

- Si la clause que l'assureur vous oppose figure dans les conditions générales ou particulières du contrat, vérifiez qu'elle y est mentionnée en caractères « très apparents » (☞ *art. L112-4 du Code des assurances*) et qu'elle est rédigée de façon formelle et strictement limitée (☞ *art. L113-1*). À défaut, l'assureur ne peut s'en



INFO PLUS

L'indemnisation d'objets dits « de valeur » ou « sensibles » ou « précieux » est toujours très délicate. Certains contrats les listent nommément (bijoux, tapis, livres anciens, meubles rares...), d'autres considèrent qu'ils sont « de valeur » au-delà d'un certain prix. Quoi qu'il en soit, leur prise en charge par la garantie vol n'excède jamais un certain seuil, forfaitaire (5 000 €, par exemple) ou fonction du capital mobilier global garanti (10 % par exemple). Au-delà, il faut souscrire, parfois auprès d'un autre assureur, une garantie spécifique. Enfin, s'ils sont dérobés, vous devez pouvoir produire des justificatifs détaillés (émanant d'un expert, d'un notaire dans le cadre d'un héritage...) et non de simples photographies ou témoignages. Mieux vaut prévoir un accord préalable avec l'assureur sur les pièces à fournir en cas de vol.

À SAVOIR

Le vol d'objets remisés dans une dépendance (cave, abri de jardin...) n'est pas toujours garanti. L'indemnisation est subordonnée à la mise en œuvre des moyens de protection exigés au contrat – et elle est toujours extrêmement limitée.

prévaloir : des clauses générales, floues ou imprécises ne vous sont pas opposables. Par ailleurs, toute clause ambiguë doit s'interpréter en votre faveur (☞ *art. L211-1 du Code de la consommation et art. 1190 du Code civil*).

À noter : en cas de contradiction entre les conditions générales de votre contrat d'assurance (le fascicule type qui vous est remis au moment de vous assurer) et les conditions particulières (le document personnalisé qui vous est adressé une fois que vous avez souscrit), ce sont ces dernières qui l'emportent.

Les recours amiables

Adressez une lettre RAR au service clientèle ou réclamations de votre assureur (☞ lettre type, p. 394). Si le litige persiste, vous pouvez recourir à la médiation (voir pp. 98 et 372). Dans certains cas, il pourrait d'ailleurs être obligatoire de tenter un règlement amiable avant de saisir le juge (voir p. 377).

Les recours judiciaires

Sans succès, saisissez le juge civil compétent en fonction des montants (voir p. 375) pour obtenir l'indemnisation, voire des dommages et intérêts.

- ➔ Voir le détail des procédures, p. 374.
- ➔ Voir aussi *Déclaration de sinistre incomplète*, p. 80, *Recours contre l'assureur*, p. 98, *Clauses abusives*, p. 234.

DÉMÉNAGEMENT

« Le déménageur a mal négocié un virage dans l'escalier : il a abîmé une table de valeur et fait un trou dans le mur. À quoi puis-je prétendre ? »

Le déménageur doit réparer, et même indemniser, les dégâts qu'il provoque lors d'un déménagement. Le mobilier est garanti jusqu'à un certain montant.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Les conditions de votre déménagement figurent dans le contrat. L'entreprise doit prendre soin de votre mobilier. En tant que client, vous devez être présent (ou représenté) lors des opérations pour pouvoir émettre des réserves immédiates en cas de détérioration.

La signature d'un contrat

Le contrat contient trois volets :

- Le devis — Obligatoire et gratuit, il doit mentionner notamment ( *arrêté du 27 avril 2010*) le volume à transporter, le type de déménagement choisi, les dates et lieux de chargement et de livraison, la distance kilométrique aller, le montant HT et TTC du déménagement, les modalités de paiement, la procédure à suivre en cas de perte ou d'avarie et la mise en jeu de la responsabilité du déménageur (procédure qui doit aussi être mentionnée sur le bulletin de livraison).

- La lettre de voiture de quatre feuillets — L'un est conservé par le déménageur, le deuxième par le client, le troisième accompagne les meubles dans le camion, le dernier constitue le volet — ou bulletin — de livraison, appelé aussi lettre de décharge ou déclaration de fin de travail. Il est daté par le chef d'équipe. Vous y mentionnez vos réserves en cas de perte ou de détérioration. Il est fait en double ; un exemplaire vous est remis.

- La déclaration de valeur — Vous portez sur cet imprimé la valeur estimée des biens si celle-ci est supérieure au montant de l'indemnisation forfaitaire figurant au contrat. Dans ce cas, votre déménageur peut vous proposer de souscrire une assurance dommages complémentaire.

Une livraison en temps et en heure, sans perte et sans casse !

C'est l'obligation essentielle du déménageur : livrer vos meubles dans leur état initial, dans les délais convenus. En cas de problème, vous n'avez pas à établir la responsabilité du déménageur, car elle est présumée. Sauf cas

de force majeure (tempête, vol avec violence du mobilier...), fait d'un tiers (accident) ou faute vous étant imputable (informations erronées sur l'accès au logement, mauvais emballage...), le prestataire est responsable de tous les dommages subis par vos biens (perte, détérioration, casse, etc.), qu'il s'agisse d'un bibelot sans valeur comme d'une table précieuse ( *art. L133-1 du Code de commerce*).

Un problème ? Indiquez-le tout de suite et clairement

- Dès réception, vérifiez l'état de votre mobilier. En cas de détérioration ou de disparition, émettez aussitôt des réserves : listez les problèmes sur la déclaration de fin de travail, et faites-la signer par le chef d'équipe. Précaution utile : confirmez le tout par courrier RAR. Attention : les formules du genre « sous toutes réserves » ou « sous réserve de déballage » n'ont pas grand sens juridique. Opérez donc avec une précision d'expert : un vase en cristal ébréché, un carton de tant de DVD manquant, la porte de l'armoire en chêne enfoncée... Conservez meubles et objets détériorés en l'état, comme preuves. Prenez des photos.

- Votre déménageur maladroit a fait un trou dans le mur de l'escalier de l'immeuble ? Mentionnez-le aussi sur la déclaration de fin de travail. Que vous soyez locataire ou copropriétaire, vous pourrez ainsi obtenir de votre prestataire qu'il prenne en charge l'intégralité du montant des réparations.

INFO PLUS

Versez le solde du prix à la signature du bon de livraison, après déchargement. En règle générale, les contrats prévoient un premier versement à la commande, le solde à la livraison. La facture finale doit correspondre à celle établie par le devis. Sachez qu'un supplément peut vous être compté si, par exemple, vous n'avez pas fait votre part du travail (cartons, emballage de vos effets...) ou si vous n'avez pas correctement informé le déménageur (difficultés d'accès, absence d'ascenseur...).

● Si vous n'avez pas eu le temps de tout vérifier – ce qui est fréquent ! – et si vous découvrez après coup l'ampleur des dégâts et n'avez pas émis de réserves ou des réserves limitées, envoyez une lettre de réclamation. Principal écueil : prouver que les dommages ont eu lieu lors du déménagement. Prenez des photos, recueillez des témoignages, voire, si les dommages sont importants, faites appel à un commissaire de justice (huissier) pour les constater. Vous avez dix jours pour faire votre réclamation (art. L224-63 du Code de la consommation) par lettre RAR, à compter de la date de réception de vos meubles et objets (jusqu'à trois mois si la procédure à suivre en cas de perte ou d'avarie n'a pas été mentionnée sur le devis et le bulletin de livraison).

EN PRATIQUE

Quel que soit le dommage constaté, reportez-vous aux conditions générales de votre contrat.

Quelle indemnisation ?

● Vous serez indemnisé dans la limite des garanties inscrites au contrat, sur la lettre de voiture : une limite pour la globalité du mobilier, une limite par meuble. Sauf si vous avez pris soin, pour des biens d'un montant supérieur à celui des garanties contractuelles, de porter la mention de leur prix réel sur la déclaration de valeur, ce qui permettra une indemnisation plus importante. Si vous avez souscrit une assurance complémentaire, vous serez en plus dédommagé dans les limites de celle-ci.

● Normalement, l'indemnité se calcule sur la valeur de remplacement du meuble détérioré ou perdu. Pour une télévision cassée, on se base sur la valeur à neuf, à laquelle on applique un coefficient de vétusté. Mais, si votre déménageur a commis une faute lourde (vol dans un camion laissé sans surveillance la nuit...), les limites de responsabilité ne s'appliquent pas, et il doit vous indemniser intégralement du préjudice, dommages et intérêts compris (Cass. 1^{re} civ., 11 décembre 2019).

COMMENT PROCÉDER

Si vous rencontrez une difficulté, demandez une indemnisation. Votre déménageur doit faire jouer son assurance. À défaut, vous devrez aller en justice.

Le plus souvent, les conditions générales du contrat, se basant sur l'art. L133-6 du Code de commerce, imposent au client un délai d'un an pour agir – à compter de la remise des meubles. La Commission des clauses abusives avait, en 2007, jugé ce délai abusif (avis n° 07-01), le contrat de déménagement étant, selon elle, un contrat d'entreprise et non de transport. Mais les tribunaux vont régulièrement dans le sens contraire (CA Aix-en-Provence, 6 octobre 2009 ; CA Caen, 14 octobre 2021), la Cour de cassation ayant jugé à maintes reprises que le délai d'un an n'entravait pas l'engagement d'une action en justice (Cass. 1^{re} civ., 11 décembre 2013 ; Cass. 1^{re} civ., 3 juin 2015).



Pour l'heure, ne prenez aucun risque, respectez ce délai, surtout si le transporteur et son assureur font traîner les négociations au prétexte d'un règlement amiable !

Les solutions amiables

● Si vous avez formulé des réserves, confirmez-les par lettre RAR. Joignez-y la liste des dommages reportés sur la lettre de voiture (lettre type, p. 399).

● Si vous n'aviez pas formulé de réserves ou omis d'en formuler certaines, informez-en le déménageur par une lettre de réclamation circonstanciée. Dans tous les cas, chiffrez votre demande d'indemnisation et justifiez-la.

● Si le litige persiste, vous pouvez saisir le médiateur dont il dépend (voir p. 372) – par exemple la Chambre syndicale du déménagement (www.csdeménagement.fr). Sa caisse de garantie peut, en outre, vous indemniser si votre déménageur est en faillite.

Le recours en justice

À défaut d'accord, saisissez le juge civil compétent (voir p. 375) pour obtenir une indemnisation des dégâts, ou pour tout autre manquement (absence de remontage des meubles s'il est prévu au devis, par exemple). Chiffrez le montant des dommages et intérêts en réparation des préjudices ou des frais engagés (hôtel, repas...). À noter : dans certains cas, il pourrait être obligatoire de tenter un règlement amiable avant de saisir le juge (voir p. 377).

→ Voir le détail des procédures, p. 374.

ARTISANS – RETARD

« *La réfection de ma salle de bains devrait être achevée depuis trois semaines. Quels sont mes moyens de pression sur l'artisan ?* »

Le devis accepté fixe en principe les délais d'exécution des travaux. Votre artisan est tenu de les respecter.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Préalablement aux travaux, et quel que soit leur montant, l'artisan doit établir un devis qui l'engage contractuellement (☞ *arrêté du 24 janvier 2017*).

● En vertu de son obligation d'information, il doit indiquer la date limite d'exécution de la prestation (☞ *art. L111-1 du Code de la consommation*). Il reporte généralement cette mention sur le devis. À défaut d'indication de cette date, la prestation doit être réalisée dans les trente jours suivant la signature du contrat (☞ *art. L216-1*).

● Pour un chantier important, insistez pour prévoir le versement automatique de pénalités de retard.

EN PRATIQUE

Avant, le cas échéant, de dénoncer votre contrat, vous devez respecter la procédure.

● Si la prestation n'est pas exécutée à la date mentionnée au contrat ou, à défaut, dans le délai légal de trente jours, mettez l'artisan en demeure de fournir le service prévu dans un délai raisonnable (un mois, par exemple). Faites préciser celui-ci par avenant au devis ou au contrat. Prévoyez éventuellement des pénalités en cas de non-respect de l'accord.

● S'il ne s'exécute pas dans ce délai, vous pouvez, par lettre RAR, résilier le contrat. La résolution est effective à réception de votre lettre, à moins que l'artisan ne se soit exécuté entre-temps (☞ *art. L216-6*). Il a quatorze jours pour vous restituer les sommes versées (☞ *art. L216-7*). À défaut, celles-ci sont majorées selon le retard (☞ *art. L241-4*).

● Cependant, vous pouvez immédiatement mettre fin au contrat (sans devoir accorder un délai supplémentaire) si l'artisan ne s'exécute pas à la date prévue, dès lors que celle-ci constituait pour vous une condition essentielle (voir « À savoir ») dont l'artisan était bien informé (☞ *art. L216-6, II, 2°*).

À SAVOIR

La « condition essentielle » est une notion subjective dont le professionnel doit être informé avant la signature. Par exemple, vous lui confiez la construction d'une extension qui abritera la chambre d'un enfant à naître à telle date. En signant le contrat, il s'engage à respecter le délai expressément notifié.

COMMENT PROCÉDER

Saisir la justice rallonge d'autant les délais. Petit rappel de ce qu'il faut faire avant, et dans quel ordre.

Les recours amiables

- Mettez l'artisan en demeure (voir plus haut), par lettre RAR, de terminer le chantier (☞ *lettre type, p. 403*).
- Le cas échéant, utilisez votre faculté de résiliation (voir plus haut).
- Vous pouvez aussi demander conseil à une association de consommateurs et recourir à la médiation (voir p. 372), en vous adressant à la Capeb (voir p. 141), par exemple, si l'artisan y adhère. Dans certains cas, il pourrait d'ailleurs être obligatoire de tenter un règlement amiable avant de saisir le juge (voir p. 377).

Les recours judiciaires

En l'absence de réponse ou d'accord, vous pouvez assigner l'artisan devant le juge civil compétent (voir p. 375). En référé (voir p. 380), demandez :

- qu'il enjoigne à votre artisan de terminer ses travaux au plus tôt, éventuellement au moyen d'une astreinte par jour de retard ;
- qu'il fasse exécuter l'ouvrage par un autre artisan, aux frais du précédent, quand bien même ce dernier propose de reprendre les travaux (vous ne lui faites plus confiance).

À défaut de ces solutions, demandez la résolution du contrat, la restitution des sommes versées et l'allocation de dommages et intérêts pour préjudice.

→ Voir le détail des procédures, p. 374.

→ Voir aussi Devis, bon de commande, facture, p. 144.



OUVREZ L'ŒIL !

N'effectuez jamais de versements anticipés sous prétexte d'encourager votre artisan. Prévoyez un paiement au début du chantier et ne versez le solde qu'une fois les travaux achevés.

ARTISANS – TRAVAUX SUPERFLUS

« *L'électricien prétend que la rénovation de mon installation a exigé des travaux imprévus. Il me réclame un supplément. Puis-je refuser de payer ?* »

S'il a effectué des travaux sans votre accord préalable, vous n'avez pas à régler ces derniers. Les difficultés imprévues sont normalement comprises dans le forfait.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Un professionnel doit être en mesure d'établir un devis à faible marge d'erreur. Par conséquent :

- Le prix étant fixé forfaitairement en général, il ne peut augmenter le coût de sa prestation en cours de route sans votre accord (*art. 1193 du Code civil*). Vous pouvez refuser toute majoration, quelle qu'en soit la raison.
 - Il ne peut pas exiger un supplément, y compris s'il a déjà effectué les travaux, quand bien même :
 - ceux-ci auraient été réalisés dans votre intérêt ;
 - leur coût aurait dépassé les prévisions de l'artisan ;
 - le devis comporterait une erreur de calcul ;
 - les travaux auraient été commandés par la nécessité ou l'urgence ;
 - le prix des matériaux subirait une hausse imprévue.
- À noter : dans le cadre d'un marché à forfait, si des travaux supplémentaires sont nécessaires à la réalisation de l'ouvrage, l'artisan devra les effectuer sans pouvoir demander de supplément de prix (*Cass. 3^e civ., 13 avril 2019*). Cependant, si, dès le départ, vous avez envisagé une formule de rémunération plus souple – prix déterminé à l'achèvement des travaux, en fonction du travail fourni et/ou de la quantité de matériaux employés, par exemple –, des suppléments sont par nature envisageables.

EN PRATIQUE

Tous travaux supplémentaires requièrent votre accord avant leur réalisation.

- Le coût des prestations hors devis doit être chiffré et porté dans un avenant au devis ou au contrat. De votre côté, si vous demandez des modifications, ou des travaux nouveaux, négociez-en la nature et le prix, et formalisez l'accord par écrit.

À SAVOIR

Si le supplément de travaux est dû à une négligence ou une erreur de votre fait (non-communication d'une information importante – support pourri en raison de l'humidité, par exemple), ce sera à vous d'en assumer la responsabilité. Payez !

- Si l'artisan maintient sa demande de paiement, il devra prouver que vous aviez donné votre accord, par écrit, pour le supplément de travaux et de prix (voir aussi « Ouvrez l'œil ! »). La Cour de cassation a ainsi jugé que laisser les travaux se poursuivre et/ou régler une partie des factures émises ne suffit pas à déduire l'acceptation du prix (*Cass. 3^e civ., 9 juillet 2020*).

COMMENT PROCÉDER

Avant tout, ne payez pas. C'est à l'artisan d'agir pour obtenir gain de cause.

Les solutions amiables

Soit vous accordez le supplément réclamé (vous pensez qu'il est légitime), en négociant le prix éventuellement, soit vous maintenez votre position : faites-le savoir par écrit, photocopie du devis à l'appui. Dans ce cas, surtout s'il s'agit de travaux importants, vous pouvez faire constater

par un commissaire de justice (huissier) les travaux imprévus. À défaut, prenez des photos vous-même.

Le recours en justice

- L'artisan devra alors saisir le juge civil compétent (voir p. 375) d'une action en paiement à votre encontre.
- Si vous aviez donné votre accord de principe, mais que le prix n'était pas déterminé dans un avenant, et si vous trouvez la facture trop élevée, demandez au juge d'en fixer le coût compte tenu des usages, du service rendu ou des barèmes professionnels.

→ Voir le détail des procédures, p. 374.



OUVREZ L'ŒIL !

Votre accord écrit est normalement obligatoire pour toute prestation imprévue. Cependant, la Cour de cassation a retenu que des travaux supplémentaires pouvaient avoir été demandés oralement et que le consommateur était donc tenu de les payer (*Cass. 3^e civ., 4 octobre 2018*).

ACHAT DE VOITURE NEUVE – GARANTIES

« *J'ai acheté un véhicule neuf qui ne cesse de tomber en panne. Que puis-je obtenir du concessionnaire ?* »

En tant qu'acheteur d'une voiture neuve, vous bénéficiez de trois garanties. Voici comment les faire appliquer.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Chaque garantie a ses propres règles d'application.

La garantie contractuelle, ou « constructeur »

Facultative, elle est en fait systématiquement proposée par les constructeurs. Elle couvre gratuitement, pendant une période limitée et variable selon ces derniers (mais jamais inférieure à deux ans), les défauts de construction, les pièces défectueuses et la main-d'œuvre. Le bénéfice peut en être demandé sur tout le réseau de la marque. La garantie, sa durée et ses conditions d'application doivent être mentionnées sur le bon de commande.

La garantie légale de conformité

D'une durée de deux ans, elle s'applique à compter de la livraison du véhicule (art. L217-3 et suivants du Code de la consommation). Vous pouvez la mettre en œuvre lorsque la voiture n'a pas les caractéristiques annoncées – telle une consommation de carburant excessive – ou qu'elle ne présente pas les qualités auxquelles vous pouviez légitimement vous attendre – climatisation inefficace, par exemple (voir aussi p. 167).

La garantie légale des vices cachés

● Pour être considéré comme « caché », le vice affectant votre véhicule doit être :

- grave (rupture de pièce, vice de fabrication, usure anormale...) et rendre la voiture impropre à l'usage auquel elle est destinée, ou en réduire nettement l'utilisation ;
- non apparent (indécélable lors de la livraison) ;
- antérieur à la livraison de la voiture.

● Cette garantie n'est pas limitée dans le temps. Elle peut donc être invoquée plusieurs années après l'achat (art. 1641 du Code civil). En revanche, vous avez deux ans pour agir à partir de la découverte du défaut. Elle vous protège des conséquences de ces vices (frais de dépannage, de location de véhicule de remplacement, dommages corporel et matériel, etc.). C'est ici le vendeur qui est responsable.

EN PRATIQUE

Dans un premier temps, essayez de déterminer si le problème relève de la garantie contractuelle ou de la garantie de conformité, plus faciles à mettre en œuvre que la garantie des vices cachés. Attention, vous ne pourrez pas demander l'application des garanties si vous avez vous-même démonté ou réparé la voiture.

La garantie contractuelle

- Sa mise en œuvre est subordonnée à l'entretien régulier du véhicule, conformément aux prescriptions du constructeur. Par exemple, la révision tous les ans ou tous les 10 000 km, ce qui doit être attesté par le garagiste sur le carnet d'entretien.
- La couverture varie selon le constructeur. Certains contrats ne couvrent que le coût du remplacement des pièces défectueuses. D'autres prévoient des exclusions (les pièces d'usure telles que l'embrayage, par exemple).



● L'entretien (révision, vidange, etc.) n'est pas couvert par la garantie, de même que les conséquences d'une utilisation anormale (pratique sportive, surcharge...).

La garantie légale de conformité

En cas de défaut de conformité, vous pouvez demander la réparation ou l'échange du véhicule ( art. L217-8 et suivants du Code de la consommation). Mais le vendeur peut ne pas respecter votre choix si la solution demandée est irréalisable ou entraîne des coûts disproportionnés. Par exemple, il peut refuser le remplacement du véhicule si une simple réparation permet de mettre la voiture en conformité ( art. L217-12).

Si la réparation ou le remplacement sont impossibles, vous pouvez demander l'annulation de la vente, ou conserver le véhicule en échange d'une diminution de prix.

La garantie légale des vices cachés

Si vous suspectez un vice caché, demandez au garagiste qui s'occupe de votre voiture une attestation écrite précisant la date, le kilométrage et la nature de chaque réparation effectuée, que ce soit sous garantie ou en dehors.

● La responsabilité du vendeur est engagée si les vices cachés ont entraîné la destruction du véhicule ; il doit alors vous dédommager ( art. 1647 du Code civil).

● En cas d'accident créant des dommages à des biens ou des personnes, le constructeur peut, comme le vendeur, être poursuivi en justice ( art. 1386-1 du Code civil).

COMMENT PROCÉDER

Vous disposez de recours dans le cadre des différentes garanties. À noter : dans certains cas, il pourrait être obligatoire de tenter un règlement amiable avant de saisir le juge (voir p. 377).

Vous faites jouer la garantie contractuelle

● Après avoir bien relu votre contrat pour en vérifier les éventuelles exclusions, adressez au vendeur une lettre RAR le mettant en demeure de s'exécuter ( lettre type, p. 404). Si vous n'obtenez pas satisfaction, effectuez la même démarche auprès du constructeur.

● Faute d'accord, vous pouvez déposer une requête en injonction de faire auprès du tribunal judiciaire (voir p. 378).

Vous faites jouer la garantie légale de conformité

● Les défauts de conformité apparaissant dans les deux ans suivant la livraison du véhicule neuf sont présumés exister au moment de la délivrance ( art. L217-7 du Code de la consommation) : c'est au vendeur d'apporter la preuve du contraire s'il refuse de remplacer le produit ou de le réparer.

● Indiquez au vendeur la solution que vous privilégiez (réparation ou remplacement) par lettre RAR. Il ne peut pas se défausser et vous renvoyer vers le fabricant.



NOTRE POSITION

Les constructeurs laissent souvent croire que l'automobiliste doit faire réaliser ses entretiens et réparations dans leur réseau, sous peine de ne plus être couvert par la garantie contractuelle. Il n'en est rien si le défaut pour lequel est appelée la garantie est sans lien avec les travaux effectués hors réseau. Cette information doit même figurer, de façon claire et lisible, dans le carnet d'entretien du véhicule, quel que soit son support ( art. 5 de l'arrêté du 28 juin 2000 modifié).

● Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez saisir le constructeur directement, pour tenter de conclure un arrangement amiable. Vous pouvez également recourir à la médiation (voir p. 372).

● À défaut d'accord, saisissez le juge civil compétent (voir p. 375), au plus tard dans les deux ans à compter de la livraison ( art. L217-12 du Code de la consommation). Si le défaut vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver, vous pouvez demander des dommages et intérêts.

Vous faites jouer la garantie légale des vices cachés

● Mettez en demeure le vendeur, par lettre RAR, d'appliquer la garantie sous un bref délai.

● À défaut d'accord, saisissez le juge civil compétent (voir p. 375), au plus tard dans les deux ans à compter de la découverte du vice ( art. 1648 du Code civil). Plus le temps écoulé est long, plus il sera difficile de déterminer si les défauts sont dus à un vice caché ou s'ils résultent de l'usure normale du bien. Mais le juge prendra en compte, le cas échéant, le temps passé à négocier une solution amiable avec le vendeur.

● Vous devez apporter la preuve du vice caché et de son antériorité, en fournissant les factures de réparations ou en faisant appel à un expert automobile (à vos frais). Mais pour éviter, au moment du jugement, qu'une contre-expertise ne soit demandée (de nouveau à vos frais), sollicitez en référé (voir p. 380) la nomination d'un expert.

● Vous pouvez demander l'annulation de la vente et le remboursement du véhicule, ou une réduction du prix et des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

● Si le véhicule défectueux a entraîné un accident avec des dommages corporels, adressez au vendeur et/ou au constructeur une lettre RAR précisant les dommages et le montant de l'indemnisation demandée. En cas d'insuccès, vous pouvez recourir à la médiation (voir p. 372). À défaut d'accord amiable avec le professionnel, saisissez le juge civil compétent (voir p. 375).

→ Voir le détail des procédures, p. 374.

DÉMARCHAGE À DOMICILE

« Démarché à domicile, j'ai signé pour le remplacement de quatre fenêtres. Puis-je revenir sur ma décision ? »

Vous avez passé commande sans y avoir bien réfléchi, le démarcheur s'étant montré convaincant. Vous pouvez renoncer à cet achat en respectant certaines règles.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Le démarchage à domicile est une pratique très répandue. Afin de lutter contre les abus, il est encadré par la loi – le texte parle de « contrats conclus hors établissement » ([art. L221-1 et suivants du Code de la consommation](#)), le non-respect de la réglementation étant passible de sanctions administratives, de deux ans d'emprisonnement et de 150 000 € d'amende, voire d'une interdiction d'exercer ([art. L242-5 et suivants](#)).

À noter : depuis mai 2022, toute visite non sollicitée d'un professionnel au domicile d'un consommateur en vue de vendre des produits ou services lorsque le refus de cette visite a été clairement exprimé est interdite ([art. L221-10-1](#)).

Les lieux de vente concernés

- Le démarchage est encadré lorsqu'il est effectué :
 - à votre domicile ;
 - sur votre lieu de travail ;
 - dans un magasin où, invité ou attiré par la promesse (par téléphone ou par écrit) d'un lot ou d'un cadeau, vous avez effectué un achat ;
 - dans les lieux non destinés à la commercialisation, et notamment à l'occasion de voyages ou d'excursions auxquels vous êtes invité (par téléphone ou par écrit), ou lors de réunions où vous êtes convié (chez un particulier, par exemple).

Et, plus généralement, dans tout lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle.

Un contrat en bonne et due forme

- Préalablement à la conclusion de tout contrat, le professionnel est soumis à une obligation d'information consistant à com-

muniquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, certains éléments ([art. L221-5](#)), dont :

- les caractéristiques essentielles et le prix du bien ou du service ;

- la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- l'identité, les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et les activités du professionnel ;
- les garanties légales ;
- les conditions, délai et modalités d'exercice du droit de rétractation, et le formulaire type de rétractation.

● Les opérations de démarchage doivent faire l'objet d'un contrat écrit comportant, sous peine de nullité, les informations prévues ci-dessus ([art. L221-9](#)).

● Ce contrat doit être daté et signé par les parties (sur support papier ou, si vous en êtes d'accord, sur tout autre support durable comme un courriel) ; vous en conservez un exemplaire. Vérifiez qu'il ne soit pas déjà daté, non daté, *a fortiori* antidaté au moment de la signature, vous risqueriez de perdre votre faculté de renonciation !

À SAVOIR

La vente dans le cadre de foires et salons, lieux destinés à la commercialisation, n'est pas soumise à la réglementation applicable au démarchage à domicile, dans la mesure où l'on s'y rend de sa propre initiative (*Cass. 1^{re} civ., 10 juillet 1995*). Mais les offres de contrat doivent indiquer l'absence de délai de rétractation, en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent ([art. L224-59 et L224-60 du Code de la consommation](#)).

Le droit de renonciation

● À compter de la commande ou de l'engagement d'achat, vous disposez d'un délai de renonciation (ou rétractation) de quatorze jours (voir cas particuliers dans « En pratique »). Vous pouvez exercer ce droit via le formulaire détachable joint au contrat, sur papier simple ou par courriel – si le professionnel en prévoit la possibilité ([art. L221-18 et suivants, et annexe à l'art. R221-3](#)). Certains biens et services (d'ailleurs plutôt proposés en vente à distance, voir p. 194) ne bénéficient pas du droit de rétractation (CD ou DVD descellés, abonnements presse, contenus numériques, achat d'actions, etc.).

● Durant ce délai – et même si la marchandise est livrée ou la prestation amorcée (le plus prudent étant d'attendre l'expiration du délai) –, le démarcheur ne peut vous demander aucun versement – espèces, arrhes ou acompte – dans les sept jours suivant la conclusion du contrat – quatorze jours si vous avez souscrit un crédit affecté

pour cet achat (☞ art. L221-10 et L312-51). Ne signez pas non plus de chèque postdaté, vous perdriez le bénéfice des règles applicables au démarchage à domicile. Les sommes éventuellement versées entre les huitième et quatorzième jours doivent vous être remboursées dans les quatorze jours suivant la renonciation (☞ art. L221-24).

Activités exclues

Certains contrats sont exclus du champ d'application spécifique au démarchage à domicile (☞ art. L221-2), et donc ne bénéficient pas de ces protections particulières. Sont concernés, notamment :

- la fourniture de denrées alimentaires ou de biens ménagers de consommation courante livrés par un professionnel lors de tournées périodiques (boulangers en zone rurale, par exemple) ;
- la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ;
- les services de santé fournis par des professionnels de la santé pour évaluer, maintenir ou rétablir l'état de santé d'un patient ;
- les jeux d'argent, les forfaits touristiques, les services financiers, etc.

EN PRATIQUE

Avant de signer avec un démarcheur, demandez-lui sa carte professionnelle, conservez ses coordonnées et l'éventuelle invitation reçue. Si vous regrettez votre achat, exercez votre faculté de renonciation.

● Indiquez, par courrier RAR, votre volonté de vous rétracter. Le délai de rétractation court à compter du lendemain de la conclusion du contrat pour les prestations de services ou de la réception du bien pour les contrats de vente de biens (☞ art. L221-18). Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (☞ art. L221-19, 3°).

● Si vous avez signé une proposition d'assurance, vous pouvez y renoncer par courrier RAR pendant quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat (☞ art. L112-9 du Code des assurances). Les contrats sur la vie ou de capitalisation ont un délai de rétractation de trente jours (☞ art. L132-5-1) ; en revanche, les assurances voyages, bagages ou similaires de moins d'un mois, les assurances automobiles ainsi que les contrats prenant effet immédiatement à la demande du consommateur ne bénéficient d'aucun délai de rétractation (☞ art. L112-2-1, II, 3°). À noter : à partir du 1^{er} janvier 2023, les contrats dits affinitaires (pris en complément d'un bien ou d'un service : extension de garantie, contre le vol d'un téléphone, etc.) bénéficient aussi d'un délai de rétractation de trente jours.

● Le démarchage bancaire et financier est, quant à lui, soumis à une réglementation spécifique (☞ art. L341-1



INFO PLUS

Certains types de produits ou de services sont régis par une législation spécifique concernant le démarchage à domicile. C'est notamment le cas des secteurs de l'assurance et des produits financiers. La pratique peut même être interdite : par exemple pour les organismes d'enseignement (☞ art. L471-4 du Code de l'éducation) ou pour les fournitures et prestations liées à un décès (☞ art. L2223-33 du Code général des collectivités territoriales).

et suivants du Code monétaire et financier) : vous avez quatorze jours pour vous rétracter à dater de la signature du contrat ou du jour où vous recevez les conditions contractuelles et les informations (☞ art. L341-16).

COMMENT PROCÉDER

Si le démarcheur ne respecte pas ses obligations ou ne tient pas compte de votre renonciation, réagissez !

Les recours amiables

Adressez une réclamation par courrier RAR à l'entreprise pour laquelle le démarcheur officie (☞ lettre type, p. 411). En l'absence d'accord :

- Adressez-vous à une association de consommateurs.
- Contactez le médiateur dont l'entreprise dépend (voir p. 372), par exemple la Fédération de la vente directe (www.fvd.fr) si elle en est adhérente.
- Alertez la DGCCRF, qui pourra mener l'enquête, le cas échéant dresser procès-verbal, voire transmettre au procureur de la République.

Les recours en justice

À défaut d'accord amiable, vous pouvez encore agir.

- En l'absence d'une mention obligatoire ou du formulaire de rétractation, ou si l'on vous a demandé une contrepartie financière avant l'expiration du délai de renonciation, saisissez le juge civil compétent (voir p. 375) pour invoquer la nullité du contrat et demander le remboursement des sommes versées. À noter : dans certains cas, il pourrait être obligatoire de tenter un règlement amiable avant de saisir le juge (voir p. 377).
- Pour toutes ces infractions pénales comme en cas d'abus de faiblesse, déposez plainte auprès du procureur de la République (voir p. 384).

→ Voir le détail des procédures, p. 374.

→ Voir aussi Vente à distance – Démarchage téléphonique, p. 198, Abus de faiblesse, p. 212, Équipement de la maison – Magasins de meubles en périphérie, p. 294.

FOURNISSEURS D'ACCÈS À INTERNET – DÉFAILLANCE

« *Malgré plusieurs appels à mon FAI, je n'arrive pas à obtenir une connexion Internet correcte. Que faire ?* »

Votre fournisseur d'accès est tenu de vous procurer le service qui est mentionné dans le contrat signé. À défaut, n'hésitez pas à le rappeler à ses obligations !

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Coupures de connexion inopinées plus ou moins longues, débit anormalement faible, images télévisées qui se bloquent ou « toussotent »... quand ce n'est pas la mise en service d'un nouvel abonnement qui se fait attendre : un accès défaillant à Internet est source de litige avec votre FAI.

Votre FAI est présumé responsable des défauts de connexion

La Commission des clauses abusives (*recommandation n° 07-01, points 10, 11 et 12*) comme les tribunaux (*Cass. 1^{re} civ., 8 novembre 2007*) considèrent que les FAI ont, à l'égard de leurs abonnés, une obligation de résultat dont ils ne peuvent s'exonérer que par la preuve d'un cas de force majeure. En clair, si votre connexion et les services qui y sont liés fonctionnent mal, votre FAI est présumé responsable – sauf à prouver qu'il n'y est pour rien –, et ce même si un service ne peut être fourni en raison d'une défaillance ou d'insuffisances du réseau téléphonique géré par Orange (*Cass. 1^{re} civ., 19 novembre 2009*).



OUVREZ L'ŒIL !

La défaillance d'un FAI s'apprécie par rapport à ses promesses publicitaires et à leur conformité à la réglementation : pour une liaison ADSL, le FAI doit rappeler que son débit est fonction de la longueur de la ligne et donner une évaluation du débit prévisible selon la distance (*art. 5 de l'arrêté du 3 décembre 2013*) ; pour une connexion par fibre, l'art. 6-1 du même arrêté oblige les FAI à mentionner « sauf raccordement du domicile » lorsque la partie finale du raccordement n'est pas réalisée en fibre optique.

Cette responsabilité ne s'arrête pas à la qualité des connexions

Le FAI est également présumé responsable, même s'il n'en est pas le fournisseur ou le fabricant, des éventuels retards de livraison ou des défauts de fonctionnement des équipements qu'il met à votre disposition, ainsi que des retards de mise en service de votre connexion.

EN PRATIQUE

Le FAI doit indiquer (*art. L224-27 du Code de la consommation et arrêté du 3 décembre 2013*), dans sa documentation commerciale et/ou le contrat, les délais de mise en service prévisibles d'une connexion (une à trois semaines, en général), une estimation des débits montants et descendants permis par votre connexion, avec des niveaux minimum garantis, et les modalités de compensation ou de remboursement si le niveau de qualité des services prévus n'est pas atteint.

Listez les problèmes au fur et à mesure

Dès que le dysfonctionnement de votre connexion prend des proportions gênantes, notez tous les problèmes que vous rencontrez et conservez-en la trace.

- Faites des copies d'écran des messages d'erreur, des mesures de débit de connexion sur des sites tels que www.ariase.com, www.speedtest.net, www.degrouptest.com ou grâce au « speedtest » proposé sur le site de l'UFC-Que Choisir (www.quechoisir.org/outil-speedtest-n64483/).
- Conservez votre correspondance avec les services techniques de votre FAI, notez le nombre et la durée des appels passés à la hotline.
- Consignez également tous les désagréments entraînés par cette défaillance (interruption de votre ligne de téléphone fixe, de votre accès à la télévision, etc.).

COMMENT PROCÉDER

Avant d'interpeller votre FAI, assurez-vous que votre installation n'est pas en cause (paramétrage de la box et de vos ordinateurs, câbles mal branchés, émetteurs et récepteurs Wi-Fi trop éloignés...).

- Examinez ensuite l'état des câbles dans votre immeuble, ou à l'extérieur si vous êtes relié par des fils aériens. Demandez à vos voisins s'ils ont des problèmes similaires, auquel cas le réseau (téléphonique, câblé ou



fibré) est peut-être en cause, et une démarche collective est à envisager auprès de l'opérateur de ce réseau. Consultez aussi les forums de discussion sur Internet pour voir si d'autres rencontrent les mêmes problèmes.

- Si votre FAI ne respecte pas ses obligations contractuelles, il doit vous dédommager des préjudices en résultant (faute de connexion Internet fixe, vous avez « explosé » votre forfait de mobile, par exemple). Par ailleurs, si votre abonnement comporte une durée minimale d'engagement, les défaillances de votre FAI vous autorisent à en demander la résiliation anticipée, sans frais (voir p. 234).

Demandez une indemnisation et/ou la résiliation du contrat

- Malgré plusieurs appels à l'assistance téléphonique de votre fournisseur d'accès, la qualité de votre connexion ne s'améliore toujours pas ? Envoyez-lui une lettre RAR dans laquelle vous exposez tous les problèmes que vous avez rencontrés (y compris les appels restés sans réponse), et le renvoyez à son obligation légale de résultat et à ses obligations contractuelles le cas échéant. N'hésitez pas à lui rappeler qu'un FAI qui fournit un service ne correspondant pas à celui annoncé dans ses publicités peut être poursuivi pour pratique commer-

ciale trompeuse (voir p. 338). Mettez-le en demeure, par exemple sous dix jours, de régler le problème.

- Si, au terme de ce délai, le dysfonctionnement persiste, envoyez au FAI un nouveau courrier RAR, par lequel vous demandez la résiliation de votre abonnement et la réparation du préjudice que vous avez subi (✉ lettre type, p. 413).

- La loi vous permet de suspendre vos prélèvements dès lors que la prestation (une connexion Internet correcte) n'est pas fournie (📖 art. 1217 et 1219 du Code civil). Mais informez-en préalablement le FAI par courrier papier ou courriel. Sachez cependant que vous prenez le risque de voir votre accès à Internet suspendu.

Ne laissez pas le FAI esquiver ses responsabilités

- Si le FAI tente de s'exonérer en mettant en cause des tiers (Orange ou autres), rappelez-lui que c'est à lui d'établir, le cas échéant, en quoi cela limite ou supprime ses responsabilités à votre égard.

- Si les compensations prévues contractuellement par le FAI, ou proposées par lui après vos premières réclamations, ne couvrent pas l'intégralité de votre préjudice réel, produisez les éléments de calcul et les justificatifs dudit préjudice pour demander, par exemple, le remboursement de l'abonnement à une chaîne de télévision payante au prorata de la période où vous n'avez pu la regarder.

- Calculez enfin la somme des frais engagés pour tenter de régler le litige (téléphone, courrier...) et le coût éventuel des appels à la hotline.

Informez d'autres instances

- Si votre FAI reste sourd à vos demandes, vous pouvez recourir à la médiation (voir p. 372). Dans certains cas, il pourrait d'ailleurs être obligatoire de tenter un règlement amiable avant de saisir le juge (voir p. 377).

- Vous pouvez aussi, s'il persiste à vous opposer des clauses manifestement abusives, alerter une association de consommateurs, qui pourra vous guider dans vos démarches, et/ou la DGCCRF (voir p. 370).

- Enfin, si le préjudice est important, vous pouvez porter l'affaire devant le juge civil compétent (voir p. 375).

À noter : si vous êtes entré en contact, via les forums de discussion sur Internet, avec d'autres clients du même fournisseur situés dans le même secteur géographique, tâchez d'agir conjointement en ce sens, au besoin par l'intermédiaire d'une association de consommateurs.

À SAVOIR

L'Arcep a mis en place un service, « Ma connexion Internet » (<https://maconnexioninternet.arcep.fr>), qui indique, à une adresse donnée, les technologies disponibles (fibre, ADSL...), les opérateurs concernés ainsi que les débits annoncés (informations fournies par les opérateurs).

→ Voir le détail des procédures, p. 374.

→ Voir aussi FAI – Facture, p. 226, FAI – Résiliation, p. 234.

ALLÉGATIONS TROMPEUSES

« J'ai découvert en rayon un produit laitier censé renforcer mon système immunitaire. Une telle mention est-elle légale ? »

Le bien-être est un argument vendeur : les allégations de santé fleurissent sur les emballages, et les « alicaments » sont bien présents en rayon. Attention à ne pas céder au chant des sirènes du marketing le plus sournois !

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Selon le règlement CE n° 1924/2006 du 20 décembre 2006, « les allégations nutritionnelles et de santé ne doivent pas être inexactes, ambiguës ou trompeuses ». Tout industriel souhaitant avancer un effet sur la santé doit pouvoir le prouver en déposant auprès de l'Autorité européenne de sécurité des aliments (AESa, voir p. 369) un dossier scientifique appuyant les allégations qu'il entend utiliser.

Les différents types d'allégations alimentaires

Ces mentions se classent en deux catégories principales :

- Les allégations nutritionnelles informent sur les teneurs en nutriments. Si elles ne sont pas des allégations de santé à proprement parler, le message sur le bénéfice attendu est implicite. Elles peuvent indiquer que le produit est allégé (en sucre, en sel, en matières grasses...), qu'il est source de vitamines, de minéraux, d'oligo-éléments, de fibres, d'acides gras essentiels, ou qu'il présente une teneur particulière en protéines.
- Les allégations de santé indiquent la relation existant entre un aliment, ou un nutriment contenu dans celui-ci, et l'état de santé. À titre d'exemple : « Le calcium améliore la densité osseuse. »

La réglementation européenne

Le règlement CE n° 1924/2006 du 20 décembre 2006 a pour objectif d'harmoniser les règles au niveau européen. Seules les allégations autorisées par l'Europe peuvent être utilisées par les industriels.

- Les allégations nutritionnelles ne sont autorisées que si elles sont énumérées dans l'annexe de ce règlement et conformes aux conditions expressément fixées dans le règlement.
- Les allégations de santé sont en principe interdites à moins... d'avoir été autorisées. Pour ce faire, elles

doivent être l'objet d'une étude effectuée par l'AESA sur la base des dossiers scientifiques qui lui sont fournis par les industriels.

Les informations délivrées par l'Autorité sont ensuite utilisées par la Commission européenne et par les États membres pour décider de l'autorisation ou de l'interdiction de ces mentions. C'est dans ce cadre qu'une liste d'environ 250 allégations est aujourd'hui établie (et régulièrement mise à jour) par la Commission ; ce sont les seules qui soient autorisées en France. À titre d'exemple, on peut citer : « Le calcium est nécessaire au maintien d'une ossature normale », « La vitamine C contribue au fonctionnement normal du système nerveux », « Les fibres de son de blé contribuent à accélérer le transit intestinal ».

Mentions interdites

Certaines allégations nutritionnelles ou de santé sont expressément interdites :

- les informations concernant les effets bénéfiques d'un aliment qui ne sont pas claires, précises ou vérifiables (« renforce la résistance de l'organisme ») ;

INFO PLUS

Le marché des compléments alimentaires progresse quant à lui d'année en année. Or ces produits sont loin d'être toujours sans danger. Leur consommation, sans avis médical, peut même conduire à des surdosages susceptibles d'entraîner des effets indésirables, parfois graves. L'Anses (voir p. 368) incite régulièrement les consommateurs à faire preuve de prudence.

Quant aux fabricants, ils s'y entendent en termes de fausses promesses : ainsi, le 10 décembre 2021, la cour d'appel de Paris condamnait la société Forté Pharma pour pratique commerciale déloyale dans le cadre de la commercialisation d'un complément alimentaire, Calori Light. Elle a jugé que les « promesses » figurant sur l'emballage (« Allégez vos repas – Captez 50 % des matières grasses ») n'étaient pas fondées et en a imposé la suppression.



- les allégations quantifiant en pourcentage ou en valeur absolue une perte de poids ;
- les allégations se référant à l’avis individuel d’un médecin ;
- les allégations de santé concernant les boissons contenant plus de 1,2 % d’alcool ;
- les allégations laissant entendre qu’il est mauvais pour la santé de ne pas consommer cette denrée ;
- les allégations renvoyant à des propriétés thérapeutiques (« renforcement du système immunitaire », « participe à la protection contre le cancer »...).

EN PRATIQUE

Les industriels de l’agroalimentaire n’hésitent pas à vanter largement les vertus supposées de leurs produits. Problème : quand ils ne bafouent pas franchement la réglementation en apposant des allégations pseudo-thérapeutiques interdites (« antidépresseur », « antiseptique », etc.) ou en négligeant de faire valider leurs allégations par l’AESA, par exemple, ils ont recours à de multiples stratagèmes pour contourner la loi. Parmi les plus couramment employés : mettre en avant des éléments « valorisants » (nutriments divers) qui figurent en réalité en quantité infinitésimale, ou des ingrédients « sains » (lait, fruits, légumes...) sur des produits très déséquilibrés (trop riches en graisses, en sel, en sucre). La Commission européenne s’est

engagée à revoir ses critères en matière d’équilibre nutritionnel. À suivre...

Ne demandez pas aux allégations plus qu’elles n’en disent !

Ne vous fiez pas aveuglément aux slogans des fabricants. Du moins, tenez-vous-en précisément à ce qu’ils disent – à rien d’autre.

● Par exemple, une mention indiquant « à teneur réduite en graisses » signifie que la teneur en matières grasses du produit est inférieure à celle de l’aliment standard correspondant (charcuteries, fromages, crèmes glacées, etc.) – ce qui ne l’empêche en aucune façon de contenir des lipides.

● Même chose pour la mention « sans sucre ajouté », qui informe qu’aucun sucre n’a été ajouté à ceux qui sont présents à l’état naturel dans le produit – mais qui n’implique pas que l’aliment soit exempt de sucres, voire d’édulcorants.

● Quant à la mention « arôme naturel » (sans qualificatif), elle indique que l’arôme a été synthétisé à partir d’un produit certes naturel, mais qui n’a parfois aucun lien avec l’arôme affiché ! À titre d’exemple, l’arôme de fraise peut très bien être issu de la fermentation de copeaux de bois.

COMMENT PROCÉDER

Même si tous les produits ne doivent pas être mis dans le même panier, il est illusoire de penser que les denrées affichant à coups de slogans des vertus pour notre santé sont réellement bénéfiques. Tout ce qu’ils pourraient nous procurer se trouve dans une alimentation variée et équilibrée. De même, la plupart des compléments alimentaires ne présentent pas de réel intérêt (voir « Info Plus »).

Dans tous les cas, alertez la DGCCRF

Si vous n’êtes pas convaincu de l’effet du magnésium pour vous aider à lutter contre le stress, vous n’avez que très peu de recours face aux allégations marketing de ces produits... sauf à ne pas les acheter !

En revanche, si vous jugez trompeurs ou mensongers la présentation ou l’étiquetage d’un produit, si vous tombez sur une allégation de santé non autorisée ou sur une allégation nutritionnelle infondée, alertez la DGCCRF (voir p. 370), qui peut enquêter, le cas échéant dresser procès-verbal, voire transmettre au procureur de la République.

Vous pouvez aussi porter plainte directement auprès du procureur de la République (voir p. 384) pour publicité mensongère.

→ Voir le détail des procédures, p. 374.

→ Voir aussi Alimentation –
Publicité trompeuse ou mensongère, p. 254.

Responsabilité médicale

CE QUE DIT LA LOI

Les bases de la responsabilité médicale ont été fixées par l'arrêt *Mercier* (Cass. 1^{re} civ., 20 mai 1936), dont il découle que la relation entre le médecin et son patient est contractuelle. Le premier a vis-à-vis du second non une obligation de résultat, mais une obligation de moyens. Il doit tout mettre en œuvre pour le guérir, eu égard à son état de santé et à l'état des connaissances scientifiques du moment. À défaut, sa responsabilité personnelle peut être engagée (art. L1142-1 du Code de la santé publique).

QU'ENTEND-ON PAR FAUTE MÉDICALE ?

Les tribunaux ont progressivement précisé la notion de faute médicale. Celle-ci est constituée :

- lors du diagnostic, si l'erreur est due à une insuffisance, voire à une absence d'examen ou d'investigation (Cass. 1^{re} civ., 5 mars 2015) ou encore à un retard de diagnostic (CAA Douai, 22 février 2022) ;
- en matière de traitement, si la thérapeutique n'est pas conforme aux données de la science à la date des soins (Cass. 1^{re} civ., 14 octobre 2010) ou pas adaptée à la personne (CA Nîmes, 17 mars 2022) ;
- lors d'une intervention, si le médecin commet une négligence, une maladresse, une erreur technique (Cass. 1^{re} civ., 20 mars 2013).

À savoir : si le médecin exerce en tant que salarié d'un établissement public (hôpital) ou privé (clinique), son employeur est responsable de ses fautes (Cass. 1^{re} civ., 9 novembre 2004).

EN L'ABSENCE DE FAUTE AVÉRÉE

- Même sans faute du praticien ou de l'établissement de santé, la loi

n° 2002-303 du 4 mars 2002 permet à la victime d'un accident médical – ou aléa thérapeutique (perforation de l'intestin au cours d'une coloscopie, par exemple) –, d'une affection iatrogène (liée à l'administration d'un médicament ou à un dispositif médical, telle une prothèse) ou d'une infection nosocomiale (contractée au sein d'un établissement de santé) d'être indemnisée, en cas de préjudice grave (art. L1142-1 et suivants du Code de la santé publique), par l'Oniam (voir p. 372). L'Oniam est aussi compétent pour la réparation des préjudices imputables à une vaccination obligatoire (art. L3111-9).

- La loi prend en compte les accidents, survenus après le 5 septembre 2001, ayant entraîné pour la victime (art. D1142-1) :
 - un taux d'atteinte permanente à l'intégrité physique ou psychique (AIPP) supérieur à 24 % ;
 - un arrêt temporaire des activités professionnelles (ATAP) pendant au moins six mois consécutifs ou six mois non consécutifs sur un an, ou des gênes temporaires impliquant un déficit fonctionnel temporaire (DFT) supérieur ou égal à 50 % ;
 - une incapacité définitive à exercer son activité professionnelle antérieure à la survenue de l'accident médical ;

– des troubles très graves, y compris d'ordre économique, dans ses conditions d'existence (art. D1142-1).

L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS EST RESPONSABLE DE SES PROPRES CARENCES

- L'hôpital ou la clinique sont directement responsables en cas de « mauvaise organisation du service » à l'origine d'un dommage pour le patient. Cette notion est appréciée par les tribunaux, par exemple si un défaut de surveillance a pour conséquence la chute d'un patient ou son agression par un autre malade, ou lorsque l'absence du médecin, ou l'insuffisance de personnel, est à l'origine d'un accident médical.
- Les établissements de soins sont également responsables des infections nosocomiales. En cas de faute prouvée (par le patient, au besoin via une expertise judiciaire, voir plus loin) dans l'application des règles d'asepsie et d'hygiène, ils devront indemniser la victime. En l'absence de faute, celle-ci pourra être indemnisée par l'Oniam (voir plus haut).

VOS RECOURS

La loi de 2002 a mis en place vingt-trois commissions régionales de

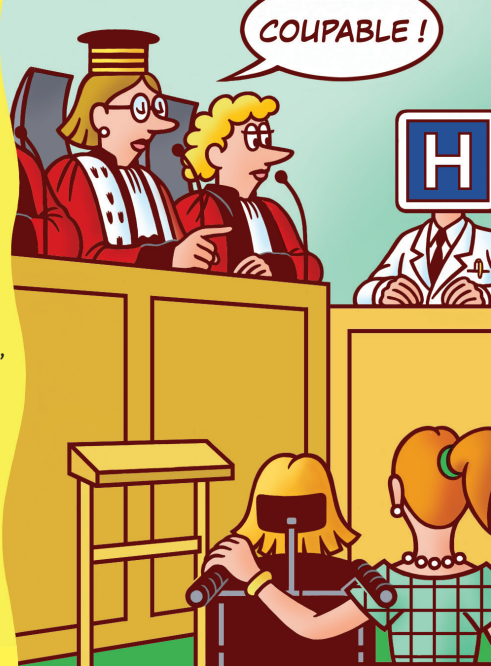
Le Pôle Droits des malades et dépendance

Le pôle Droits des malades et dépendance, initialement intitulé Pôle santé et sécurité des soins, puis Pôle santé, a été créé début 2009. Rattaché dans un premier temps au médiateur de la République, il dépend aujourd'hui du Défenseur des droits. Il a une mission d'information et de médiation, et est chargé de renforcer le dialogue entre les usagers du système de soins et les professionnels de santé. Il analyse et traite toutes les demandes d'information ou réclamations mettant en cause le non-respect du droit des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins et l'accès à ceux-ci.

La preuve par l'exemple

Méningite nosocomiale : l'AP-HM condamnée

Hospitalisée pour une affection commune dans un établissement marseillais, une jeune fille y contracte une méningite nosocomiale, dont les séquelles seront majeures : déficit fonctionnel permanent, troubles neurologiques, douleurs chroniques aiguës, etc. Les juges administratifs ont condamné l'Assistance publique-Hôpitaux de Marseille à verser à sa mère, sa représentante légale, 1 379 288 € au titre notamment des dépenses de santé actuelles et futures, du préjudice esthétique définitif, et des préjudices d'agrément, sexuel et scolaire. Ils lui ont aussi accordé, pour l'indispensable assistance d'une tierce personne douze heures par jour, une rente trimestrielle de 18 540 € (CAA Marseille, 10 novembre 2021).



conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (CRCI, voir p. 369), dont la mission est de faciliter le règlement amiable des litiges.

LES RECOURS AMIALES

- Demandez au médecin ou à l'établissement de soins, par lettre RAR, une indemnisation du préjudice.

- À défaut de réponse dans les quinze jours, ou si celle-ci est négative, saisissez la CRCI, qui joue le rôle de conciliateur quand le préjudice est inférieur au seuil de gravité prévu par les textes (voir plus haut). Adressez-lui par courrier RAR le formulaire de demande d'indemnisation (Cerfa n° 12245*03).

- La CRCI peut aussi être saisie quand le préjudice dépasse le seuil de gravité prévu par les textes. Si elle s'estime compétente (dans le cas contraire, vous devrez aller en justice), elle désigne un expert médical, puis émet un avis sur les circonstances et l'étendue des dommages subis et sur le régime de responsabilité applicable (faute ou aléa). Elle a six mois pour répondre à compter de la réception du dossier :
 - en l'absence de faute médicale, le dossier est transmis à l'Oniam pour indemnisation ;

- si l'expertise conclut à une faute, le dossier est transmis à l'assureur du médecin ou de l'établissement. L'Oniam ou l'assureur ont quatre mois à compter de la réception de l'avis de la CRCI pour formuler une offre et un mois pour payer si vous l'acceptez. Dans le cas contraire, vous pouvez contester la décision de l'Oniam ou de la CRCI devant le tribunal administratif, ou celle de l'assureur devant le juge civil compétent (voir p. 375).

À savoir : pour de telles démarches, rapprochez-vous d'une association de consommateurs ou de victimes, dont certaines sont spécialisées dans le domaine médical, telles l'Aviam et l'Aaavam (voir p. 368).

LES RECOURS EN JUSTICE

Si le désaccord persiste et si vous allez en justice, c'est à vous qu'incombe la preuve de la faute ; une expertise judiciaire sera le plus souvent ordonnée.

- Demandez communication de votre dossier médical – on ne peut pas vous le refuser (voir p. 273).

- Adressez au responsable du problème une lettre RAR pour demander des précisions sur votre accident médical. Une réponse doit vous être fournie dans les quinze jours au cours d'un entretien, où vous pouvez vous

présenter avec un autre médecin ou une personne de votre choix (**art. L1142-4 du Code de la santé publique**), afin de réunir éventuellement des éléments de preuve de la faute.

- Pour demander des dommages et intérêts, sachez que vous pouvez être indemnisé sur le dommage avéré, mais aussi en raison de la perte d'une chance – par exemple, celle « d'avoir une fin de vie meilleure et moins douloureuse » (*Cass. 1^{re} civ., 7 juillet 2011*) :
 - saisissez le juge civil compétent (voir p. 375) contre le médecin s'il exerce en libéral, ou contre la clinique s'il en est salarié, ou si vous poursuivez l'établissement en raison de ses propres fautes ;
 - saisissez le tribunal administratif (voir p. 386) si le médecin est salarié d'un établissement public ou si vous poursuivez l'hôpital en raison de ses propres fautes ;
 - pour une condamnation au pénal, vous pouvez saisir le procureur de la République (voir p. 384).

À savoir : l'action en justice peut être introduite parallèlement à la saisine de la CRCI.

.....
→ Voir le détail des procédures, p. 374.
→ Voir aussi Médecins – Devoir d'information, p. 262.

PRODUITS DE BEAUTÉ – ÉTIQUETAGE ET ALLERGIES

« J'ai acheté une crème qui m'a provoqué une terrible éruption cutanée et j'ai dû aller aux urgences. Puis-je poursuivre ? »

Pour qui n'est pas chimiste et muni d'une loupe, l'étiquetage des cosmétiques est peu accessible. Initiation au décodage et à la défense du consommateur.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Un produit cosmétique doit à la fois respecter des règles d'étiquetage et ne pas nuire à la santé. À la différence d'un médicament, il ne nécessite pas d'autorisation de mise sur le marché avant sa commercialisation. Il fait l'objet d'un simple dossier technique susceptible d'être contrôlé par l'ANSM (voir p. 368). En cas de suspicion de danger, le ministère de la Santé peut interdire par arrêté sa commercialisation.

Les règles d'étiquetage

L'étiquetage d'un produit de beauté qui « ne soigne pas » – ou produit cosmétique – ne répond pas aux mêmes exigences qu'une crème prescrite par un dermatologue. Il ne comportera pas, par exemple, la posologie précise ni les effets indésirables et interactions possibles avec d'autres produits. Mais il doit mentionner, sur le récipient et l'emballage, en français, les mentions suivantes, inscrites de façon lisible, compréhensible et indélébile (art. R5131-4 du Code de la santé publique) :

- le nom ou la raison sociale, et l'adresse du fabricant ou du responsable de la mise sur le marché du produit établi sur le territoire de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen ; l'indication du pays d'origine pour les produits fabriqués hors de l'UE ;
- le contenu en masse ou en volume au moment du conditionnement ;
- la date de péremption (durabilité minimale avant ouverture), avec la mention « à utiliser de préférence avant », ainsi que la longévité après ouverture, signalée sur l'emballage par un pot ouvert ;
- les précautions d'emploi (« éviter le contour des yeux ») ; si cela se révèle

impossible sur l'emballage ou sur le produit, la mention doit figurer sur la notice jointe ;

- le numéro de lot de fabrication ;
- la fonction du produit (crème hydratante, etc.), sauf si cela ressort de sa présentation ;
- la liste des ingrédients par ordre décroissant d'importance, sous l'appellation officielle de la nomenclature INCI. Les vingt-six substances répertoriées comme allergènes doivent apparaître sous les vocables « parfum » ou « arôme », sitôt qu'elles dépassent la concentration de 0,001 % pour les produits restant sur la peau et 0,01 % pour ceux qui sont rincés (règlement CE n° 1223/2009 du 30 novembre 2009 modifié).

Une réglementation européenne un peu plus contraignante

- La réglementation européenne Reach (pour *Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals*) impose d'utiliser les substances les moins dangereuses et d'éliminer progressivement celles qui le sont.

Ce n'est pas aux autorités publiques de prouver le risque, mais au fabricant de démontrer le contraire. Celui-ci est donc présumé responsable en cas d'allergie, d'irritation, etc., sauf à établir que la réaction est due à un facteur indépendant de sa volonté (allergène inconnu jusque-là...).

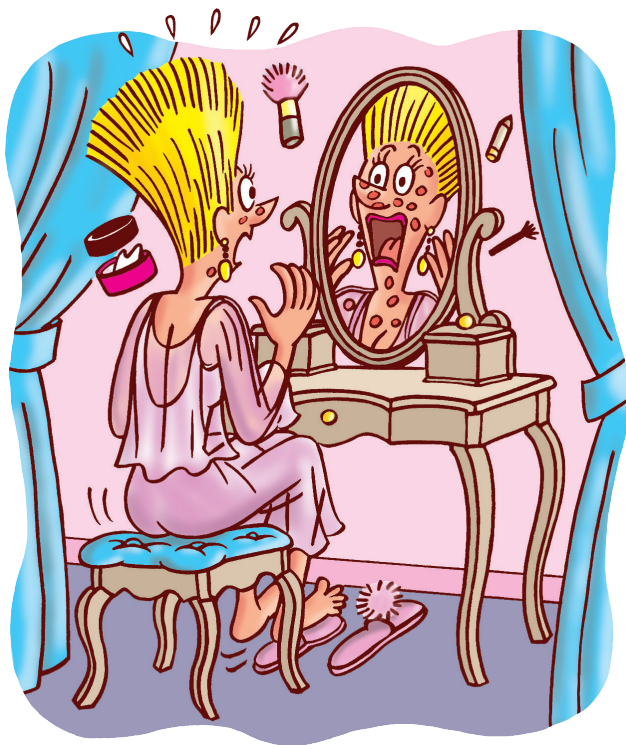
● Certaines substances sont particulièrement surveillées : ainsi, le formaldéhyde, un conservateur (la mention « contient du formaldéhyde » doit figurer sur l'étiquette si sa concentration dépasse 0,05 %) est suivi de près, mais n'est toujours pas interdit. Les colorants, conservateurs et filtres UV font l'objet d'une liste positive d'ingrédients autorisés.

● La mise sur le marché des cosmétiques contenant des « nanomatériaux » (matériaux insolubles ou bio-persistants de taille infime) doit être précédée d'une notification spécifique à la Commission européenne. Ces produits sont soumis à une obligation d'étiquetage.

● Malgré la nocivité prouvée de certaines substances (notamment des allergènes et

À SAVOIR

La Nomenclature internationale des ingrédients cosmétiques (INCI) utilise le latin et l'anglais. L'amandier, par exemple, apparaît sous sa dénomination botanique, *Prunus dulcis*, *Rosa moschata* (seed oil) désignant l'huile obtenue par pression du rosier musqué ; plus grave, des allergènes déjà peu connus du grand public figurent sous leur dénomination anglaise : *Cynnamyl alcohol*, *Cinnamal*, *Benzyl salicylate*... Peu compréhensible !



des perturbateurs endocriniens), les textes évoluent peu. La DGCCRF et l'ANSM ont même dû publier, en juillet 2021, une note à destination des fabricants rappelant le cadre applicable aux cosmétiques quant à l'usage des nanomatériaux (notamment l'obligation d'étiquetage).

EN PRATIQUE

Peu de produits de beauté sont retirés du marché. Mais certaines pratiques demeurent sujettes à caution.

Tests peu rassurants et mentions fantaisistes

Si les tests de tolérance sont obligatoires, en interne ou dans un laboratoire indépendant, la loi n'impose pas de normes précises pour démontrer le caractère hypoallergénique d'un produit – même si la réglementation s'est durcie depuis 2019, réservant le terme « hypoallergénique » à des produits conçus pour réduire leur potentiel allergisant, ce que le fabricant doit pouvoir prouver. Les mentions « soumis à des tests d'allergie » ou « testé pour minimiser les risques » ne prémunissent pas contre les réactions : seule la mention « garanti sans allergène » assure l'absence de substance de ce type.

Ce qui n'est pas interdit est autorisé...

Les fabricants ont le choix des composants, pour peu qu'ils ne soient pas nocifs ou interdits.

- Un produit peut contenir nombre d'ingrédients nommés en anglais ou en latin d'après l'INCI (voir « À savoir »).
- Vous pouvez trouver dans une crème un des vingt-six allergènes répertoriés. Si vous avez une peau sensible, ne prenez pas le risque.

Seuls des contrôles peuvent débusquer des produits ne respectant pas les règles. Prohibez les circuits parallèles et les produits vendus exclusivement sur Internet !

COMMENT PROCÉDER

Un produit ne répond pas à la réglementation ? Vous faites une réaction ? Agissez !

Les recours amiables

- Faites constater l'allergie par un médecin ou un pharmacien : les professionnels de santé doivent signaler « sans délai » tout effet indésirable. Vous pouvez vous-même effectuer un signalement sur le site de l'ANSM (www.signalement-sante.gouv.fr). L'agence sanitaire peut demander le retrait du produit, voire son interdiction de fabrication et de commercialisation.
- Prévenez le fabricant ou/et le distributeur et relevez le numéro de lot. Demandez à être remboursé.
- En cas d'irrégularité sur l'étiquetage (coordonnées du fabricant manquantes...), alertez la DGCCRF (voir p. 370). L'ANSM est aussi compétente dans ce domaine.

Le recours en justice

Pour vous faire indemniser et obtenir des dommages et intérêts, saisissez le juge civil compétent (voir p. 375), muni des documents utiles (certificats médicaux, copie du signalement à l'ANSM, etc.). Faites-vous assister, si nécessaire, par un avocat : la partie est toujours ardue face aux fabricants de cosmétiques... À noter : dans certains cas, il pourrait être obligatoire de tenter un règlement amiable avant de saisir le juge (voir p. 377).

→ Voir le détail des procédures, p. 374.

→ Voir aussi *Retraits et rappels*, p. 168, *Produits de beauté – Label bio*, p. 300.



NOTRE POSITION

Pour aider le consommateur dans ses choix, l'UFC-Que Choisir a mis en place l'application pour smartphones gratuite et collaborative *Quelproduit*, première du genre en matière cosmétique, qui permet de connaître le profil de sécurité des produits en scannant leur code-barres. La liste des ingrédients nocifs est régulièrement mise à jour avec leur niveau de dangerosité. La note Santé (sous forme de code couleur) d'un article tient compte de son usage (rinçage ou non, possibilité d'ingestion ou non...) et du profil de l'utilisateur (tout-petits, femmes enceintes, enfants et adolescents, adultes).

POSTE

« J'ai envoyé par courrier un jeu vidéo à mon petit-fils. Il n'est jamais arrivé, et La Poste ne retrouve pas le colis. Puis-je être indemnisé ? »

L'indemnisation dépend du type de colis que vous avez expédié (colis simple, Colissimo ou Chronopost) et des options choisies (assurance, recommandé).

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Les conditions d'indemnisation en cas de perte ou de détérioration de lettre et de colis ont été fixées par décret ([art. R2-1 et suivants du Code des postes et communications électroniques](#)). Elles s'appliquent, sauf dispositions plus favorables prévues par les conditions générales de vente (CGV) ou les contrats entre prestataires et expéditeurs. En cas de retard, des conditions spécifiques s'appliquent pour les Colissimo et Chronopost.

Le délai à partir duquel un envoi est considéré comme perdu

Est considéré comme perdu un envoi postal ordinaire qui n'a pas été distribué à son destinataire dans un délai de quarante jours à compter de la date de son dépôt dans le réseau du prestataire ([art. R2-3](#)).

La perte ou la détérioration des lettres

En cas d'avarie ou perte d'envois postaux autres que les colis, les indemnités ne peuvent excéder ([art. R2-1](#)) :

- pour les envois ordinaires, une somme égale à deux fois le tarif d'affranchissement ;
- pour les envois bénéficiant, à la demande de l'expéditeur, d'un suivi (express...) entre leur dépôt dans le réseau du prestataire et leur distribution, une somme égale à trois fois le tarif d'affranchissement ;
- pour les envois faisant l'objet, selon les modalités fixées par arrêté ministériel, de formalités attestant leur dépôt et leur distribution (Colissimo), la somme de 16 € ;
- pour les envois comportant des valeurs déclarées, le montant déclaré.

La perte ou la détérioration des colis

● En cas de perte ou d'avarie, les indemnités ne peuvent excéder 23 €/kg de poids brut (marchandises et emballage) du colis ([art. R2-2](#)), dans la limite de 690 € pour Colissimo. Chronopost vous accorde royalement 33 €/kg de poids brut, dans la limite de 1 000 €.

● Si vous avez envoyé votre colis en recommandé (en France), vous serez indemnisé selon la valeur choisie : jusqu'à 16 € en R1, 153 € en R2, 458 € en R3.

● Vous pouvez opter pour un colis à valeur déclarée (voir plus loin) : vous pourrez être indemnisé de la valeur réelle de l'envoi, dans la limite de l'assurance souscrite.

EN PRATIQUE

Il existe plusieurs manières de se prémunir contre les risques de perte, en tout cas de s'assurer dans ce cas un remboursement, voire une indemnisation.

Pour les petits colis, des solutions économiques

La Lettre suivie permet d'adresser des petits objets allant jusqu'à 3 cm d'épaisseur et pesant entre 20 g et 3 kg. Disposant d'un suivi en ligne, elle coûte entre 1,66 et 11 € selon le poids (avec possibilité d'emballage prêt à expédier en option).



Colissimo et Chronopost : un coût plus élevé, mais un engagement contractuel sur les délais

Les délais de distribution de La Poste sont indicatifs, sauf quand elle s'engage contractuellement : dans les deux jours ouvrables pour Colissimo, selon l'offre choisie pour Chronopost. Ces types de colis bénéficient d'un suivi : avec votre numéro de référence, vous pouvez consulter sur Internet le cheminement de votre envoi, et vous serez indemnisé en cas de retard. Vous obtiendrez ainsi un bon pour l'envoi d'un Colissimo identique, valable durant six mois à La Poste, une indemnité « qui ne peut excéder le prix du transport (droits, taxes et frais divers exclus) » chez Chronopost – limitation choquante, le prix élevé de ce service étant censé en garantir la fiabilité, alors que le client ne peut espérer d'autre réparation que le remboursement de l'affranchissement...

Pour un envoi de valeur, vous pouvez choisir le Colissimo recommandé

L'envoi d'un colis en « recommandé » est plus sécurisé, puisque remis contre signature du destinataire. Il inclut une assurance forfaitaire en fonction de la valeur et du poids. Le montant de l'indemnisation peut aller de 50 à 200 € avec l'option « recommandation » et jusqu'à 1 000 € avec l'option « indemnisation ad valorem ». Le Colissimo recommandé coûte de 4,95 à 32,70 €, selon le poids et le montant de l'indemnisation choisie en cas de perte.

Assurez vos envois de valeur

Pour être assuré d'un bon remboursement si vous envoyez un objet de valeur (au-delà de 800 €), une seule solution : la valeur déclarée. En déposant le colis, il vous suffira d'apporter les justificatifs nécessaires. Valable pour les colis de moins de 5 kg, cette option coûte de 17,40 à 24,80 € (+ 0,50 € par tranche de 100 € au-delà de 600 €) selon le poids pour les colis envoyés en France métropolitaine. Ce service permet d'être remboursé du prix réel du colis, dans la limite de 5 000 €. Toutefois, la Cour de cassation a jugé que cette limitation de responsabilité ne pouvait jouer si une faute lourde avait été commise par La Poste dans l'exécution de sa mission, en l'espèce dans le cas d'un vol qui lui était imputable (*Cass. com.*, 7 septembre 2010).

COMMENT PROCÉDER

Vous avez des recours avant de saisir la justice.

Les recours amiables

C'est à vous, expéditeur qui avez réglé les frais d'envoi, de présenter une preuve du dépôt du colis, pour qu'une enquête puisse être lancée. Veillez donc à la conserver.



LE BON RÉFLEXE

En cas de doute sur l'état de l'objet à réception du paquet (emballage abîmé, ouvert), ouvrez le colis et, si nécessaire, émettez des réserves écrites sur le bordereau de livraison. Confirmez celles-ci par écrit (de préférence en lettre RAR) dans les trois jours, puis demandez à l'expéditeur d'envoyer à son tour une lettre RAR ou d'aller au bureau d'expédition afin d'effectuer une réclamation. À défaut, vous n'aurez aucun recours en cas de dommages.

● En Colissimo, vous avez un an, à dater du lendemain de la prise en charge de l'envoi, pour porter réclamation, par le biais d'un formulaire type disponible dans les bureaux de poste.

● En Chronopost, vous ne disposez que de quatorze jours pour les transports nationaux et vingt et un jours pour les transports internationaux à compter de la date de livraison prévue pour formuler une réclamation.

● Pour un colis simple (moins de 1 kg), si l'on vous assure que le colis a été livré, mais que votre destinataire n'a rien reçu, envoyez une réclamation auprès du service client sur le site www.laposte.fr, par téléphone au 3631 ou par écrit – pour plus de sûreté, en lettre RAR – au service consommateur, 99999 La Poste. Mais il faut savoir que, si le système informatique indique que le colis est livré, La Poste refuse de vous rembourser : vous devrez alors faire appel au médiateur.

La médiation

Si vous n'avez pas obtenu de réponse dans les deux mois à compter de la première réclamation, ou si celle-ci ne vous satisfait pas, vous pouvez recourir à la médiation (voir p. 372). Dans certains cas, il pourrait d'ailleurs être obligatoire de tenter un règlement amiable avant de saisir le juge (voir p. 377).

Le recours en justice

À défaut d'accord, vous pouvez saisir le juge civil compétent (voir p. 375) pour demander des dommages et intérêts en cas de préjudice majeur (perte d'un contrat, d'un document de travail que vous devrez refaire, d'un objet présentant une valeur sentimentale importante, etc.), en plus de l'indemnisation prévue.

→ Voir le détail des procédures, p. 374.

TRAIN – RETARD

« Mon train a eu trois heures de retard sur l'horaire prévu. Puis-je obtenir une indemnisation ? »

Sous certaines conditions, le transporteur doit vous indemniser en cas de retard, voire vous dédommager d'un préjudice.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Le règlement européen n° 1371/2007 prévoit que le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard ou du manquement d'une correspondance si le voyage ne peut se poursuivre le même jour. Le voyageur a alors droit à une compensation – principalement les frais « raisonnables » d'hébergement.

Le règlement européen prévoit en outre une indemnisation pour les retards de plus de soixante minutes. La SNCF (qui n'a plus le monopole en France, mais reste de loin le principal opérateur) va parfois au-delà.

- Sur les grandes lignes TGV Inoui et Intercités en France, vous avez droit, selon la garantie « G30 » de la SNCF à :
 - entre trente et soixante minutes de retard, 25 % du prix du billet en bon d'achat numérique, valable un an sur un prochain voyage ;
 - entre soixante minutes et deux heures, 25 % du prix du billet en bon d'achat numérique ou par virement en euros ;
 - entre deux et trois heures, 50 % du prix du billet sous les mêmes formes ;
 - pour un retard supérieur à trois heures, à 75 % du prix du billet sous les mêmes formes.
- Pour les autres trains, Transiliens, TER et TGV Ouigo, la garantie « G30 » ne s'applique pas. Néanmoins, pour les TGV Ouigo, une compensation de 25 % du prix du billet est prévue en bon d'achat numérique pour un retard compris entre une et deux heures, de 50 % à partir de deux heures,

valable six mois. Vous pouvez invoquer le règlement européen pour demander une indemnisation plus favorable, notamment un remboursement en euros et non en bon.

● Pour les trains internationaux Eurostar et Thalys, une compensation, graduée selon le retard, est aussi prévue.

Les exceptions

Le transporteur peut s'exonérer de sa responsabilité en cas de force majeure (on parle aujourd'hui de CEI, voir p. 347) – conditions météorologiques extrêmes, catastrophe naturelle, sabotage, par exemple, mais aussi, selon le règlement européen n° 2021/782, applicable à partir du 7 juin 2023, crise de santé publique grave ou attaque terroriste. En revanche, la dérogation ne s'applique pas aux grèves du personnel ferroviaire.

EN PRATIQUE

Respectez les règles pour obtenir votre indemnisation.

● Pour les TGV Inoui et Intercités, vous disposez de soixante jours, à partir de la date du voyage, pour faire votre demande de compensation – en ligne (réponse de la SNCF prévue sous cinq jours) ou par courrier, via le formulaire « G30 » ou sur papier libre, adressé à Service G30 SNCF – CS 69150 – 14949 Caen Cedex 9.

● Pour un Eurostar, vous avez douze mois pour faire votre demande sur <https://compensation.eurostar.com>. Vous recevrez un bon électronique valable un an à partir de la date du voyage.

● Pour un Thalys, la demande doit être effectuée dans les douze mois sur <https://thalys.secure.force.com>.

COMMENT PROCÉDER

● Si votre demande n'a pas abouti, contactez le service clientèle du transporteur, en lettre RAR. N'hésitez pas à contacter une association de consommateurs.

● Sans succès, vous pouvez faire appel au médiateur de la SNCF (voir p. 372) ou à celui de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (<https://fnaut.fr>), muni de tous vos justificatifs. Dans certains cas, il pourrait d'ailleurs être obligatoire de tenter un règlement amiable avant de saisir le juge (voir p. 377).

● Si le litige persiste, saisissez le juge civil compétent en fonction des montants (voir p. 375).

→ Voir le détail des procédures, p. 374.



INFO PLUS

La SNCF n'est pas tenue d'indemniser toutes les conséquences d'un retard de train : c'est le cas de voyageurs ayant manqué une correspondance aérienne et ne pouvant poursuivre leur voyage, la SNCF n'étant pas censée connaître les projets de ses clients (Cass. 1^{re} civ., 28 avril 2011).

AVION – RETARD

« Mon avion ayant du retard, j'ai manqué ma correspondance. À quoi puis-je prétendre ? »

Les retards d'avion sont encadrés par un règlement européen et des arrêts de la Cour de justice européenne.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Les droits des passagers de vols « européens » (voir p. 336) sont déterminés par le règlement CE n° 261/2004 du 11 février 2004. Les autres vols sont principalement régis par la convention de Montréal (voir « À savoir »), rarement par celle de Varsovie.

Les modalités du règlement européen

Le règlement prévoit que le transporteur doit proposer une assistance au sol – rafraîchissements et restauration ; deux appels téléphoniques ou courriels ; le transport et l'hébergement lors d'un réacheminement – dès que le retard au décollage atteint :

- deux heures ou plus pour tous les vols de moins de 1 500 km ;
- trois heures ou plus pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 km à 3 500 km ;
- quatre heures ou plus pour tous les autres vols.

● Pour un retard supérieur à cinq heures, il doit vous proposer de renoncer à votre voyage et le remboursement du billet sous sept jours ; si le retard survient pendant une correspondance, vous pouvez obtenir un vol retour vers votre point de départ.

À SAVOIR

Pour les vols hors UE, c'est la convention de Montréal qui s'applique très majoritairement. Elle prévoit une indemnisation limitée à 5 436 DTS (voir p. 341) par passager, soit environ 7 400 € fin 2022.

La jurisprudence communautaire

Quand le retard dépasse trois heures, la compagnie aérienne doit vous dédommager (CJUE, 19 novembre 2009, C-402/07 et C-432/07) : 250 € pour un vol de moins de 1 500 km, 400 € entre 1 500 et 3 500 km, 600 € au-delà. Ce retard s'apprécie par rapport à l'heure d'arrivée prévue à destination finale (arrêt du 23 octobre 2012, C-581/10 et C-629/10), y compris en cas de vol avec correspondance, avec un retard au départ inférieur aux seuils réglementaires (arrêt du 26 février 2013, C-11/11). L'heure d'arrivée correspond au moment où l'avion a ouvert ses portes (CJUE, 4 septembre 2014, C-452/13). Les passagers n'ont pas à prouver leur présence à bord (CJUE, 24 octobre 2019, C-756/18).

EN PRATIQUE

La jurisprudence européenne s'impose aux compagnies, aux États et aux tribunaux.

COMMENT PROCÉDER

Le transporteur se dérobe ? Vous avez des recours.

● Pour un retard de plus de trois heures, adressez une lettre RAR à la compagnie (✉ lettre type, p. 427) pour lui demander le versement de l'indemnité forfaitaire prévue.

● Quelle que soit la durée du retard, chiffrez votre préjudice, factures à l'appui (notes d'hôtel, de restaurant, de taxi...), puis adressez, toujours par lettre RAR, votre demande d'indemnisation (✉ lettre type, p. 427).

● Sans succès, rapprochez-vous d'une association de consommateurs, qui pourra vous guider. Vous pouvez aussi contacter la Direction générale de l'aviation civile (DGAC, voir p. 370) ou le médiateur dont la compagnie dépend (voir p. 372). Dans certains cas, il pourrait d'ailleurs être obligatoire de tenter un règlement amiable avant de saisir le juge (voir p. 377).

● À défaut d'accord amiable, portez l'affaire devant le juge civil compétent (voir p. 375) pour demander le versement de l'indemnité et d'éventuels dommages et intérêts au titre du préjudice subi.

→ Voir le détail des procédures, p. 374.

→ Voir aussi Avion – Annulation et surbooking, p. 336.



INFO PLUS

La compagnie peut s'exonérer de sa responsabilité en cas de force majeure (on parle aujourd'hui de CEI, voir p. 347) et si elle prouve qu'elle a pris toutes mesures pour éviter le dommage. Elle ne peut invoquer une météo agitée ou un vague problème technique – sauf si ce dernier échappe totalement à son activité normale et à sa maîtrise effective (CJUE, 22 décembre 2008, C-549/07).

RISQUES ALIMENTAIRES p. 256

Même bénigne, une intoxication alimentaire peut être responsable de douleurs et vous obliger à garder le lit. Pour le principe, vous pouvez demander au fabricant de vous indemniser pour le préjudice subi.

Lettre à adresser en RAR au fabricant ou à son service consommateur (coordonnées sur l'étiquetage)

À , le

Madame, Monsieur,

Par la présente, je tiens à vous signaler que toute ma famille et moi-même avons été victimes d'une intoxication alimentaire due à l'absorption d'un produit de votre fabrication. Il s'agit de *(nom exact du produit, conditionnement...)*, commercialisé par *(nom de l'enseigne dans laquelle vous avez acquis le produit)*.

Consommé le, dans le respect de la date limite de consommation fixée au *(date portée sur l'emballage)*, cet aliment a séjourné jours dans mon réfrigérateur dès mon retour du magasin. Or, le lendemain, mon mari *(ma femme)* et moi ainsi que nos enfants avons tous été pris de *(décrivez les symptômes : vomissements, diarrhées, douleurs abdominales...)*. Le médecin consulté a immédiatement diagnostiqué une intoxication alimentaire et transmis ses conclusions au médecin de l'ARS de *(indiquez la région)*.

Pour notre part, mon mari *(ma femme)* et moi avons perdu journées de travail, sans compter les douleurs physiques que cet aliment nous a causées ainsi qu'à nos enfants.

Compte tenu de ces éléments, et de la responsabilité qui vous incombe au titre des articles 1245 et suivants du Code civil, je vous prie de bien vouloir faire le nécessaire pour nous proposer une juste indemnisation de notre préjudice.

Croyez, Madame, Monsieur, à l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

PJ : Photocopies de l'attestation du médecin, de l'arrêt de travail et *(si vous les avez)* de l'étiquette du produit incriminé ainsi que de la preuve d'achat.

SANTÉ

DOSSIER MÉDICAL p. 273

Les professionnels de santé qui détiennent un dossier médical sur votre compte sont tenus de vous le communiquer ou de vous en permettre la consultation à votre demande.

Lettre à adresser en RAR à votre médecin (ou à l'établissement de soins)

À , le

Madame, Monsieur,

Ainsi que je vous l'ai déjà demandé plusieurs fois par téléphone et dans un précédent courrier en date du, et conformément à l'article L1111-7 du Code de la santé publique, je vous prie de bien vouloir me faire parvenir l'intégralité *(ou les éléments concernant...)* de mon dossier médical contre paiement des frais de délivrance et d'envoi.

Compte tenu du fait qu'il date de moins *(ou de plus)* de cinq ans, si, passé le délai de huit jours *(ou de deux mois)*, vous ne me l'avez toujours pas transmis, je n'hésiterai pas à saisir le conseil départemental de l'Ordre des médecins *(la CADA, pour un hôpital public ou privé lié au service public)* et, le cas échéant, les juridictions compétentes.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

PJ : Photocopie de mon précédent courrier.

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ – TARIFS p. 275

Votre assureur ne peut augmenter ses tarifs au cas par cas. Il doit pour cela invoquer des motifs précis, ou agir en fonction de l'ajustement annuel prévu au contrat. Vous pouvez contester toute hausse n'entrant pas dans ce cadre.

Lettre à adresser en RAR à votre assureur (mutuelle ou compagnie d'assurances)

Références du contrat

À , le

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir prendre note de mon désaccord quant à l'augmentation de tarif que vous m'annoncez concernant ma complémentaire santé citée en référence.

En effet, vous ne justifiez pas, dans votre lettre, cette hausse, dont je ne vois pas à quoi elle correspond. Je vous demande donc de revoir votre position en conséquence.

À défaut d'une réponse favorable, je me verrai contraint, comme m'y autorise la loi (*article L113-15-2 du Code des assurances pour une compagnie d'assurances ; article L932-21-2 du Code de la Sécurité sociale pour une institution de prévoyance ; article L221-10-2 du Code de la Mutualité pour une mutuelle*), de résilier mon contrat, sans frais ni pénalités.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

DENTISTE – DÉFAUT DE PRESTATION p. 278

En matière de prothèse dentaire, votre dentiste est tenu à une obligation de résultat.

Si l'appareil vous blesse et vous empêche de mastiquer, il doit le modifier.

Lettre à adresser en RAR à votre dentiste

À , le

Madame, Monsieur,

Le , vous m'avez posé une (*indiquez le nom de la prothèse : couronne céramique...*).

Depuis, ainsi que je vous l'ai expliqué à différentes reprises, je n'arrive pas à mastiquer, et ma prothèse me blesse (*détaillez les manifestations physiques*).

Malgré mes demandes réitérées, vous vous refusez à modifier cet appareil, contrairement à l'obligation de résultat à laquelle vous êtes tenu selon la jurisprudence de la Cour de cassation (*Cass. 1^{re} civ., 1^{er} juillet 2010*).

Aussi, je vous demande de bien vouloir revoir votre position, faute de quoi je me réserve le droit de saisir le conseil départemental de l'Ordre des chirurgiens-dentistes, puis, le cas échéant, la juridiction compétente.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

TOUS LES **droits** du consommateur

- ✓ *Votre banque vous facture des frais de tenue de compte exorbitants ?*
- ✓ *Vous voulez résilier votre forfait de téléphonie mobile ?*
- ✓ *Le service après-vente refuse de remplacer votre nouveau téléviseur défectueux ?*
- ✓ *Vous n'avez pas reçu les articles que vous aviez commandés sur Internet ?*

Un allié incontournable

Pour déjouer les mille et une chausse-trappes du maquis de la consommation, mieux vaut partir bien armé !

Cet ouvrage de référence précis, clair et efficace, vous fournit tout l'arsenal légal nécessaire pour :

- **Repérer et éviter à coup sûr pièges et arnaques.**
- **Connaître vos droits en toutes circonstances.**
- **Trouver la meilleure stratégie en cas de conflit.**
- **Défendre vos intérêts et obtenir gain de cause.**

*Un ouvrage résolument pratique,
tourné vers l'action, utile en toutes circonstances.*



PRIX : 30 €

ISBN 979-10-93588-14-8



9 791093 588148