

# La Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

et

## la protection du consommateur

### SOMMAIRE

- Fiche n°1 : Le crédit à la consommation p.2
- Fiche n°2 : Le démarchage à domicile p.5
- Fiche n°3 : Les ventes à distance p.7
- Fiche n°4 : l'abus de faiblesse p.8
- Fiche n°5 : les délais (réflexion, rétractation, annulation...) p.9

### Pour en savoir plus

→ Consulter :

Les Administrations financières et les populations défavorisées

[www.minefi.gouv.fr/paysdelaloire/relais/gen\\_pra\\_cdr.htm](http://www.minefi.gouv.fr/paysdelaloire/relais/gen_pra_cdr.htm)

Les fiches pratiques de la consommation

[www.minefe.gouv.fr/directions\\_services/dgccrf/documentation/fiches\\_pratiques/fiches/index.htm](http://www.minefe.gouv.fr/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/fiches/index.htm)

→ **3939, Allô Service public,**

du lundi au vendredi de 9 h à 18 h 30, (0,12 €la minute à partir d'un poste fixe)

ou

→ **Info service Consommation : 0 820 202 203**

du lundi au vendredi de 8h30 h à 18 h 30, (0,09 €la minute à partir d'un poste fixe)

→ **La Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de la Sarthe assure une permanence à destination des consommateurs :**

Les mardi et jeudi de 13 h à 17 heures

- sur place : Les Bureaux de l'étoile, 7, avenue François Mitterrand 72000 LE MANS

- par téléphone : 02.43.21.77.48

Fax : 02.43.21.77.45

*Les éléments contenus dans ce dossier sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.*

*Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux adresses internet mentionnées ci-dessus ou rapprochez-vous de la direction départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes*

**La Direction générale  
de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des  
Fraudes  
et  
la protection du consommateur**

**1**

***Le Crédit à la Consommation***

Le code de la consommation (article L.311-1 et suivants) a prévu une protection du consommateur, et de sa caution, pour tout crédit, lié ou non à un achat, pour toute location vente ou location avec option d'achat.

Cette protection ne s'applique cependant pas :

- aux prêts d'une durée inférieure ou égale à 3 mois ;
- aux prêts d'un montant supérieur à 21 500 euros ;
- aux crédits se rapportant à une activité professionnelle ;
- aux prêts passés devant notaire ;
- au crédit immobilier

**→ Une offre préalable de crédit doit être remise, elle doit comporter :**

- le nom et l'adresse du prêteur ;
- les nom et adresse du client (éventuellement ceux de la caution) ;
- le bien ou le service acheté et son prix comptant ;
- les conditions du crédit, c'est-à-dire : le montant, le taux d'intérêt, la durée, le nombre et le montant des échéances (mensualités), le coût total.
- Au bas de ce document doit figurer un bordereau de rétractation.

**NB :** Si le client prend une assurance, une notice explicative doit lui être remise.

L'offre préalable de crédit doit être distincte de tout document publicitaire.

**→ Les dates figurant sur l'offre**

Une offre est valable 15 jours à compter de sa date de rédaction.

Le consommateur peut donc réfléchir et chercher un autre crédit, peut-être plus intéressant.

À partir du moment où le client signe l'offre, il dispose d'un délai de 7 jours pour se rétracter.

Donc, il faut veiller avant de signer à ce que la date indiquée soit bien celle du jour.

En effet, si par manque de vigilance, le client signe un document antidaté, il perdra sa faculté de rétractation.

**→ Le vendeur peut-il réclamer un versement immédiat ?**

AVANT la signature de l'offre préalable de crédit, aucun paiement, sous quelque forme que ce soit, ne peut être réclaté.

APRÈS signature, aucun paiement, en sus de la partie du prix que le client accepte de payer au comptant, ne peut lui être réclaté.

**→ L'annulation d'une vente en cas d'achat à crédit**

Le contrat de vente est rompu si :

- le crédit est refusé ;
- le client décide d'annuler le contrat de crédit.

Pour cela il suffit de renvoyer le bordereau de rétractation dans un délai de 7 jours à compter de la date de signature de l'offre.

## → Calcul des 7 jours

Le jour de signature ne compte pas.

Si le 7ème jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, le consommateur peut encore envoyer son courrier le lundi ou le lendemain du jour férié.

L'envoi doit se faire sous pli recommandé avec avis de réception.

C'est la date d'envoi indiquée par le service de La Poste qui fait foi. Il faut donc garder précieusement le document qui sera remis.

### **Attention : si c'est auprès de sa banque que le client prend un crédit...**

Il faut faire indiquer sur le bon de commande, par le vendeur, que le paiement du bien acheté se fera à l'aide d'un crédit.

S'il refuse, prétendant qu'il ne s'agit pas d'un achat à crédit dans la mesure où ce n'est pas lui qui aide à obtenir le financement, il ne faut pas signer le bon de commande.

En effet, si la mention du crédit ne figure pas sur le bon de commande, la commande ne peut être annulée ; si le crédit est refusé, le commerçant peut exiger que le client prenne tout de même la marchandise.

Si le client n'est pas en mesure de payer, le vendeur peut entamer des poursuites.

## →Le crédit renouvelable est une forme de crédit à la consommation

Appelé aussi "**crédit permanent**", ou "**crédit revolving**", ou encore "**crédit reconstituable**", il consiste en la mise à disposition d'une somme ou réserve d'argent que le consommateur peut dépenser librement en demandant un chèque ou un virement sur son compte bancaire ou en effectuant des achats de son choix au moyen d'une carte spécifique adossée au crédit.

A chaque fois qu'il utilise sa réserve, elle diminue mais elle est reconstituée au fur et à mesure qu'il rembourse son crédit.

Cette forme de crédit est qualifiée de "**crédit permanent**" car le contrat est renouvelé tous les ans par tacite reconduction.

Cependant le contrat est automatiquement résilié si la réserve n'est pas utilisée pendant au moins trois années consécutives.

Ce crédit :

permet une souplesse d'utilisation : le client utilise sa réserve d'argent au fur et à mesure de ses besoins, pour des montants variables , dans la limite du montant plafond (ou découvert autorisé).

### Mais

- il s'agit d'un crédit au coût élevé : les taux d'intérêt sont plus élevés que pour un crédit à la consommation classique et les petites mensualités proposées sont séduisantes mais renchérissent le coût total du crédit.
- de plus, le taux d'intérêt est variable chaque année.

### C'est pourquoi :

- le crédit renouvelable doit répondre à la fois aux **règles générales du crédit à la consommation**, notamment en ce qui concerne la remise de l'offre préalable, le délai de rétractation, les assurances.
- et à des **règles spécifiques** destinées à mieux informer et protéger le consommateur (articles [L.311-9](#) et [L.311-9-1](#) du code de la consommation).

**Attention !** le coût total du crédit dépend de l'utilisation qui en est faite ;

il varie selon le montant et la durée du découvert effectif du compte. Il ne peut donc être annoncé à la signature du contrat.

Les établissements de crédit donnent souvent un exemple d'utilisation de la réserve qui permet d'apprécier le coût du crédit proposé. Il convient d'être vigilant sur le taux d'intérêt annuel (TEG) qui inclut tous les frais du crédit (frais de dossier, frais de carte).

## →La carte de crédit

Les cartes de crédit sont :

- soit des cartes privatives acceptées uniquement par une enseigne ou un groupe d'enseignes ; elles font aussi office de cartes de fidélité (c'est le cas dans les grands magasins ou les chaînes d'hypermarchés).
- soit des cartes acceptées au même titre qu'une carte bancaire classique car appuyées sur le réseau interbancaire national ou un réseau international.

Dans tous les cas, la mention "*Carte de crédit*" doit être spécifiée en caractères lisibles au recto de la carte.

**Attention :** Si le consommateur achète un produit ou un bien dans un magasin et que le vendeur, pour le financer, lui propose un crédit renouvelable, il faut savoir :

- qu'il peut, dans un délai de 7 jours, renoncer à son crédit renouvelable
- **mais** le contrat de vente, lui, ne sera pas automatiquement résilié et il **ne pourra pas renoncer à son achat**.

**La Direction générale  
de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des  
Fraudes  
et  
la protection du consommateur**

**2**

***Le Démarchage à domicile***

**→ Dans quels cas le consommateur est-il protégé ?**

Le contrat doit avoir été signé :

- au domicile du client;
- ou sur son lieu de travail ;
- ou lors de réunions (organisées hors des lieux de ventes habituels) ;
- ou lors de voyages publicitaires.

La jurisprudence considère que les règles du démarchage à domicile sont également applicables aux contrats conclus en magasin à la suite d'une invitation à retirer un lot ou un cadeau dans ce magasin (démarchage téléphonique).

**Mais le code ne s'applique pas**

- aux ventes par tournée de denrées de consommation courante (exemple : épicier ambulant) ;
- aux contrats dont l'objet présente un rapport direct avec les besoins d'une activité professionnelle.

NB : le code s'applique même lorsque le client a demandé au démarcheur de se déplacer.

**→ Si le consommateur décide de passer commande**

Le démarcheur doit lui remettre un contrat écrit.

Ce document précise :

- le nom et l'adresse du fournisseur ;
- le nom du démarcheur ;
- l'adresse et le lieu de conclusion du contrat ;
- la nature et les caractéristiques du bien ou service acheté ;
- les modalités et délai de livraison ;
- le prix ainsi que les conditions de paiement.

Le contrat doit comprendre un bordereau de rétractation.

**→ Si le consommateur décide de renoncer à sa commande**

Pour cela, il lui suffit de renvoyer par lettre recommandée avec accusé de réception le bordereau de rétractation dans un délai de 7 jours à compter de la date de signature du contrat.

### →Calcul des 7 jours

Le jour de la signature ne compte pas.

Si le 7ème jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, l'acheteur peut encore envoyer le courrier le lundi ou le lendemain du jour férié.

C'est la date d'envoi indiquée par le service de La Poste qui fait foi. Il faut donc garder précieusement le document qui est remis. Il constituera un élément de preuve de la rétractation dans les délais.

### →Quand payer ?

Aucun paiement ne doit être effectué avant l'expiration du délai de 7 jours.

Même si le vendeur veut laisser la marchandise, il ne faut rien lui verser.

Surtout ne pas remettre pas de chèque postdaté, ni d'autorisation de prélèvement.

### →La date figurant sur le contrat

Le code prévoit que tous les exemplaires doivent être signés et datés de la main du client.

Attention, si par manque de vigilance, le consommateur signe un document déjà daté, non daté, ou a fortiori antidaté, il risque de perdre sa possibilité d'annuler dans les 7 jours.

En cas de litiges avec une entreprise du Syndicat de la Vente Directe

Il est possible de le saisir :

Tél.: +33 1 42 15 30 00

Fax : + 33 1 42 15 30 90

Site Internet : [www.fvd.fr](http://www.fvd.fr)

Mél : [info@fvd.fr](mailto:info@fvd.fr)

**La Direction générale  
de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des  
Fraudes  
et  
la protection du consommateur**

**3**

***Les ventes à distance***

→ En cas de vente à distance (catalogue, minitel, téléachat, ...), **la loi permet de faire retour de tout produit au vendeur pour échange ou remboursement**, sans pénalité, dans un délai de sept jours à compter de la livraison. Seuls les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

Sachez également que le consommateur est protégé dans les cas suivants :

- les envois forcés
- les jeux, les concours et les loteries

De plus, toutes les autres réglementations (publicité des prix, publicité mensongère, délais de livraison, etc.) sont applicables aux ventes à distance.

L'entreprise doit adresser au client une confirmation écrite de l'offre qu'elle lui a faite par téléphone.

**→ Les cadeaux**

Pour remercier les clients de leur fidélité, les sociétés de vente par correspondance multiplient les cadeaux à leur clientèle.

Si le cadeau est annoncé comme "gratuit" les frais de mise à disposition sont à la charge de l'expéditeur. Sinon ceux-ci, s'ils correspondent à une réalité pour la société, peuvent être imputés au destinataire sans que le caractère de cadeau soit trompeur. En tout état de cause les frais éventuels doivent clairement figurer dans le publipostage.

Les délais d'acheminement peuvent parfois être longs par suite d'une mauvaise appréciation du succès de l'opération par l'entreprise.

**→ Conseils pratiques**

Il convient de se méfier des offres miraculeuses, surtout si elles émanent d'entreprises situées à l'étranger, en raison des difficultés de recours.

En cas de litiges avec les entreprises adhérentes au :  
Syndicat des Entreprises de Vente par Correspondance et à Distance  
60, rue de la Boétie - 75008 PARIS  
Tél : 01 42 56 38 86 - télécopie : 01 45 63 91 95  
Il est possible de le saisir.

Pour ne plus recevoir d'offres publicitaires, il faut demander à être rayé des listes

Lorsque cela est possible, on peut préférer, pour des achats importants, le "contre-remboursement" (paiement à la livraison).

Il ne faut jamais acheter en fonction des cadeaux, jeux, concours, loteries proposés. Le client risque d'être déçu !

## ***L'abus de faiblesse***

→ **La loi a renforcé la protection des consommateurs les plus vulnérables sous certaines conditions.**

Le délit d'abus de faiblesse a été étendu à d'autres situations que la visite à domicile (articles L 122-9 et suivants du Code de la Consommation).

Sont concernées les personnes en situation de faiblesse.

Il s'agit de personnes qui ne sont pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elles prennent, notamment en raison des ruses ou stratagèmes utilisés pour les convaincre.

Cette faiblesse peut notamment résulter d'un âge avancé, d'un mauvais état de santé, d'une mauvaise compréhension de la langue française...

Toutefois l'abus de faiblesse peut concerner des cas de vulnérabilité "momentanée" du consommateur, compte tenu des circonstances.

→ **De plus, l'engagement doit avoir été obtenu dans l'une des circonstances suivantes :**

- visite à domicile ;
- à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- à la suite d'une offre effectuée à domicile sous forme de sollicitation personnalisée à se rendre sur un lieu de vente, assortie d'avantages particuliers (cadeaux, espérances de gains, remises...) ;
- à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'abus de faiblesse ou à son profit ;
- lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé, ou dans le cadre de foires ou de salons
- lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence sauf si le consommateur avait la possibilité de consulter préalablement une personne qualifiée.

Les consommateurs doivent toujours conserver leur vigilance, faire jouer la concurrence et lire attentivement les contrats avant de prendre tout engagement.

→ **Le code pénal** (article L 223-15-2) prévoit également la sanction de l'abus de faiblesse pour réparer les conséquences gravement préjudiciables d'un engagement concernant un mineur ou une personne particulièrement vulnérable (âge, maladie, infirmité, déficience physique ou psychique, grossesse), dont la vulnérabilité est apparente ou connue de celui qui commet l'abus.



**La Direction générale  
de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des  
Fraudes  
et  
la protection du consommateur**

**5**

***Les délais : réflexion, rétractation, annulation***

Afin de limiter les risques d'engagements souscrits trop rapidement, le législateur accorde, dans certains cas, un délai de réflexion au consommateur. Ces dispositions très protectrices permettent le plus souvent au consommateur de dénoncer, pendant un délai déterminé, le contrat qu'il avait signé sans en donner le motif et sans avoir à verser des indemnités. Parfois, la loi impose au consommateur un délai de réflexion avant signature (crédit immobilier).

<b>Types de contrats</b>	<b>Délai</b>	<b>Paiement avant la fin du délai</b>	<b>Remarques</b>
<b>Crédit à la consommation</b>			
Article L311-15 du Code de la Consommation	Délai de <b>rétractation</b> de 7 jours	autorisé	
Article L311-24 du Code de la Consommation (crédit affecté)	7 jours	autorisé	Le délai peut être réduit au minimum à 3 jours sous réserve d'une demande manuscrite de l'emprunteur
<b>Agence matrimoniale</b>			
Article 6 loi n°89-421 du 23 juin 1989	7 jours	interdit	Le texte n'oblige pas le professionnel à faire part de cette possibilité dans le contrat remis au client
<b>Démarchage à domicile</b>			
Article L121-15 du Code de la Consommation	7 jours	interdit	Le délai ne court qu'à compter de la remise du contrat tel que prévu par l'article L121-23
<b>Démarchage en matière bancaire et financière</b>			
Article L341-1 et suivants du Code monétaire et financier	14 jours au minimum	interdit	Démarchage réservé aux établissements limitativement énuméré à l'article L341-3 du CMF

<b>Assurance-vie</b>			
Article L132-5 du Code des Assurances	30 jours	autorisé	Le délai ne court qu'à compter du premier versement de la prime
<b>Vente à distance</b>			
Article L 121-20 du Code de la Consommation	7 jours	autorisé	L'article L121-20-1 : le professionnel est tenu de rembourser sans délai le consommateur qui a exercé son droit de rétractation, et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé (au-delà : intérêts)
<b>Enseignement à distance</b>			
Articles L444-1 à L444-11 du Code de l'éducation	7 jours	autorisé	Le délai ne court qu'à la réception par l'élève du contrat proposé.
<b>Crédit immobilier</b>			
Article L312-10 du Code de la Consommation	10 jours de <b>réflexion</b> avant signature	autorisé	Le contrat principal est conclu sous condition suspensive d'obtention des prêts.  Attention : si l'acquéreur a reçu une offre de prêt correspondant en tous points à sa demande et qu'il utilise son délai de réflexion pour refuser son prêt, le vendeur est en droit de garder la somme versée à la signature.
<b>Annulation en cas de retard de livraison</b>			
<p>En cas de livraison tardive pour les contrats d'une valeur supérieure à 500 €, le consommateur peut mettre fin au contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour ces contrats, le professionnel est tenu d'indiquer la date limite de livraison du bien ou de la prestation de service lorsque la livraison n'est pas immédiate.</li> <li>- Le consommateur peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception en cas de dépassement de livraison du bien excédant 7 jours et non dû à la force majeure.</li> </ul> <p>Cette demande d'annulation doit être formulée dans les 60 jours suivant la date prévue de livraison du bien.</p> <p style="text-align: center;">(Article L114-1 du Code de la Consommation)</p>			