



GRÂCE À LA LOI CONSOMMATION VOUS AVEZ PLUS DE DROITS ET PLUS DE CHOIX

LA LOI CONSOMMATION DU 17 MARS 2014

RÉÉQUILIBRE LES POUVOIRS ENTRE CONSOMMATEURS ET PROFESSIONNELS.
ELLE LIBÈRE DU POUVOIR D'ACHAT ET AMÉLIORE LA VIE QUOTIDIENNE DES FRANÇAIS.



Plus d'informations sur la loi Consommation :

www.loiconso.gouv.fr

#LoiConso

LA LOI RÉÉQUILIBRE LES POUVOIRS ENTRE CONSOMMATEURS ET ENTREPRISES

Assurances, crédits à la consommation, auto-écoles, lunettes, parkings, garantie légale de conformité des produits, e-commerce... La loi Consommation du 17 mars 2014 apporte des réponses concrètes dans de nombreuses situations rencontrées au quotidien par les consommateurs. Parallèlement, elle met en place de nouveaux dispositifs de régulation pour structurer notre économie et améliorer les relations entre entreprises.

La loi Consommation crée les outils de rééquilibrage des pouvoirs entre consommateurs et professionnels, mais aussi entre les entreprises dans leurs relations de client à fournisseur.

Elle instaure l'action de groupe qui permet aux particuliers d'obtenir gratuitement, grâce à une association de consommateurs, la réparation de leurs préjudices économiques.

Elle met fin aux petits péages du quotidien qui pèsent sur le budget des ménages: suppression des frais de restitution de dossier lors d'un changement d'auto-école, facturation des parkings non plus à l'heure mais au quart d'heure...

Elle réorganise des secteurs au bénéfice d'un plus grand choix et du pouvoir d'achat des consommateurs: résiliation à tout moment des contrats d'assurance auto et habitation, résiliation de l'assurance emprunteur, sécurisation de la vente en ligne des lunettes, etc.

Elle développe des modes de consommation responsables en mettant à disposition des consommateurs l'information utile sur la disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation des biens et en allongeant la durée effective de la garantie légale de conformité des produits de six mois à deux ans.

Elle lutte contre le surendettement en renforçant l'encadrement de la distribution du crédit à la consommation.

Elle garantit l'équilibre des relations entre producteurs et distributeurs en améliorant le cadre des négociations commerciales.

Enfin, **elle renforce les moyens d'action** de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour assurer le respect des règles entre acteurs économiques et la protection des consommateurs.

LES CHIFFRES CLÉS

L'action de groupe, ça marche ?

7 actions de groupe ont été introduites par des associations de consommateurs depuis le 1^{er} octobre 2014, date d'entrée en vigueur de la mesure. Cela concerne plusieurs centaines de milliers de consommateurs, pour des litiges de quelques dizaines à plusieurs milliers d'euros, qu'il s'agisse de contrats d'assurance, de contrats de syndicats, ou de baux locatifs.

Une procédure a déjà donné lieu à indemnisation

Les Français consomment de plus en plus sur Internet ?

8 % du commerce de détail non alimentaire se fait sur Internet, et les ventes pro-

gressent de plus de **10** % par an. Plus de 30 millions de Français achètent en ligne.

→ Le droit de la consommation dans le e-commerce protège au quotidien et établit des règles équitables entre professionnels.

Et les assurances ?

L'assurance automobile ou l'assurance du locataire sont obligatoires et leur prix a augmenté plus vite que l'inflation depuis plusieurs années. Il sera désormais possible de les résilier à tout moment après un an.

L'assurance emprunteur peut représenter jusqu'à un tiers du coût du crédit. En permettant d'en changer pendant 1 an à compter de la signature du contrat de prêt, on estime qu'une économie de

9 000 euros pour un prêt de 300 000 euros sur 20 ans est possible.

→ Avoir la possibilité de changer plus facilement d'assureur et de faire jouer la concurrence permet au consommateur d'agir sur ses dépenses contraintes.

Et le crédit à la consommation ?

Le crédit à la consommation est présent dans plus de **80** % des 200 000 dossiers de surendettement traités par la Banque de France en 2014. En moyenne, les consommateurs concernés ont plus de 4 crédits à la consommation, dont une grande partie de crédits renouvelables.

→ Encadrer le crédit renouvelable, c'est prévenir des situations de mal endettement et de surendettement.

**JE VEUX
JE PEUX**



Savoir où et comment ont été fabriqués les produits manufacturés que j'achète, grâce aux Indications Géographiques, qui existaient déjà pour les produits naturels, agricoles ou viticoles (AOC)

**JE VEUX
JE PEUX**

Bénéficier d'une information loyale, claire et transparente de la part des comparateurs de prix en ligne



**JE VEUX
JE PEUX**



Ne plus payer de frais à mon auto-école pour la restitution ou le transfert de mon dossier

**JE VEUX
JE PEUX**

Acheter des tests de grossesse dans n'importe quel commerce, ainsi que le produit d'entretien des lentilles de contact



**JE VEUX
JE PEUX**

Me rétracter pendant 14 jours au lieu de 7 pour un achat en ligne ou un démarchage. Être remboursé sous 14 jours après la réception du bien par le professionnel



**JE VEUX
JE PEUX**

Me faire rembourser les taxes et redevances aériennes lorsque mon billet n'a pas été utilisé ; sans frais sur Internet et dans la limite de 20 % du montant remboursé dans les autres cas



**JE VEUX
JE PEUX**

Être mieux informé et protégé lors d'un achat par démarchage ; le professionnel doit me remettre un formulaire de rétractation et attendre 7 jours avant d'encaisser mon paiement



**JE VEUX
JE PEUX**

Renoncer dans un délai de 14 jours à une assurance associée à un bien ou service - voyage, téléphone portable, etc. - pour laquelle je suis déjà couvert



LES MESURES



**JE VEUX
JE PEUX**

Faire confiance à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, (DGCCRF) dont les moyens de contrôle et de sanction sont renforcés



**JE VEUX
JE PEUX**

Maîtriser les sollicitations téléphoniques dont je fais l'objet, en m'inscrivant à partir de l'été 2016, à la liste d'opposition au démarchage téléphonique

**JE VEUX
JE PEUX**

Ne plus avoir à payer des prestations précochées auxquelles je n'ai pas fait attention : c'est moi qui les sélectionne



**JE VEUX
JE PEUX**

Ne plus avoir à payer des prestations non réalisées lorsqu'un parent quitte sa maison de retraite

Bénéficier d'un état des lieux à l'entrée et à la sortie de la maison de retraite



**JE VEUX
JE PEUX**

Savoir quels sont les plats faits maison réalisés à partir de produits bruts transformés sur place sur le menu des restaurants

**JE VEUX
JE PEUX**

Ne plus être facturé des frais de rejet de prélèvement par les opérateurs de services dits essentiels si je suis fragilisé économiquement



LES MESURES

**JE VEUX
JE PEUX**



Être mieux informé et protégé lors de la fourniture de GPL pour mon usage domestique

**JE VEUX
JE PEUX**



Avoir la mesure de l'écart pupillaire sur mon ordonnance et ainsi acheter mes lunettes en ligne en toute sécurité

**JE VEUX
JE PEUX**

Adhérer à une action de groupe lancée par une association de consommateurs pour obtenir réparation des dommages matériels subis à l'occasion d'un acte de consommation



**JE VEUX
JE PEUX**

Résilier mon assurance emprunteur, dans le cadre d'un prêt immobilier, pour une autre offre moins coûteuse (pendant un an à compter de la signature de l'offre)



**JE VEUX
JE PEUX**

Savoir si des pièces détachées seront disponibles pour réparer le produit que j'achète. Le fabricant est tenu de les fournir dans un délai de 2 mois aux vendeurs professionnels ou aux réparateurs



**JE VEUX
JE PEUX**

Résilier à tout moment après un an de contrat mon assurance automobile ou multirisque habitation



**JE VEUX
JE PEUX**

Bénéficier de la garantie légale des produits plus longue (deux ans au lieu de six mois)



**JE VEUX
JE PEUX**

Être assuré que les mineurs ne peuvent pas acheter de cigarettes électroniques



**JE VEUX
JE PEUX**

Être informé que je n'ai pas de droit de rétractation dans les foires et salons, et ainsi acheter en connaissance de cause



**JE VEUX
JE PEUX**

Voir plus lourdement punis les auteurs de tromperie économiques, de fraudes ou d'abus de faiblesse : les amendes sont portées à 300 000 euros



**JE VEUX
JE PEUX**

Pouvoir être informé des délais de livraison de mes achats en ligne. A défaut, le professionnel a un mois pour me livrer



**JE VEUX
JE PEUX**

Être mieux informé avant d'acheter dans les commerces, sur internet ou par démarchage



**JE VEUX
JE PEUX**

Ne plus me soucier d'une ligne de crédit renouvelable que je n'utilise pas – elle sera suspendue au bout d'un an



**JE VEUX
JE PEUX**

Changer de banque plus facilement. Grâce à la loi Consommation et à la loi Croissance, Activité et Égalité des chances économiques, les banques apportent un service gratuit d'aide à la mobilité



GRÂCE À LA LOI CONSOMMATION VOUS AVEZ PLUS DE DROITS ET PLUS DE CHOIX



VOITURE



**CONSOMMATION
RESPONSABLE**



**QUALITÉ &
TRAÇABILITÉ**



LITIGES



**LUTTE CONTRE
LE SURENDETTEMENT**



SANTÉ



**DÉMARCHAGE
ABUSIF**



E-COMMERCE



**BANQUE &
ASSURANCE**