

Soyez un consommateur avisé !

***Assemblée Générale de l'UIA
Du 23 novembre 2023***



Par l'UFC que Choisir de la Manche

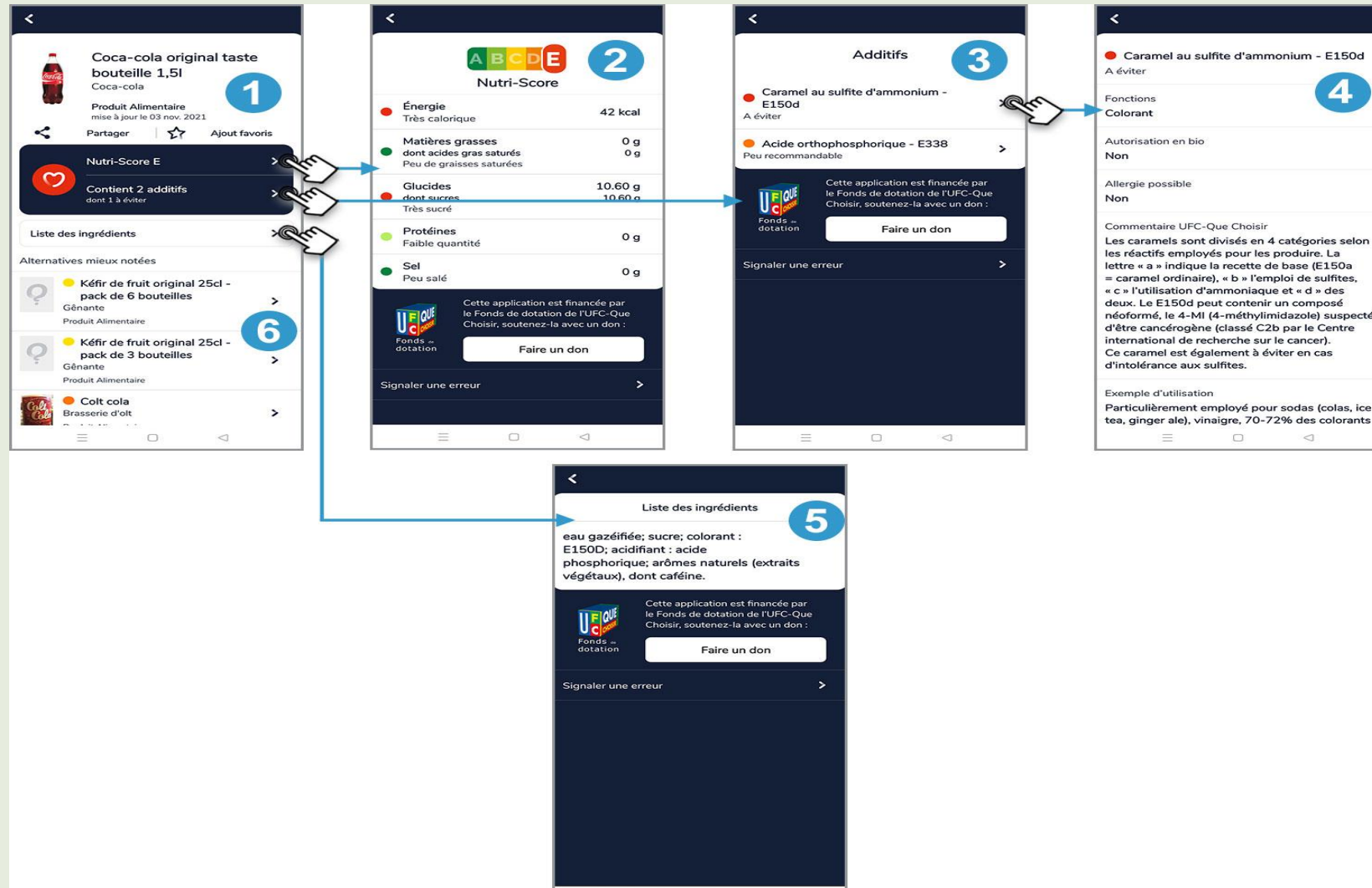


Des quantités d'applications gratuites, pour aider le consommateur dans ses choix

- <https://www.quechoisir.org/utls/recherche/?keyword=comparateurs>

The screenshot shows the Que Choisir website's search results page for the keyword 'comparateurs'. The header features the Que Choisir logo, a search bar with the text 'comparateurs', and a button 'OUI JE M'ABONNE'. Below the header is a navigation bar with categories: HIGH-TECH, ÉLECTROMÉNAGER, MAISON, AUTO, SANTÉ BIEN-ÊTRE, ARGENT ASSURANCE, ALIMENTATION, AUTRES, and COMBATS & LITIGES. The main content area displays '300 RÉSULTATS POUR VOTRE RECHERCHE : « COMPARATEURS »' with a pagination bar showing pages 1 through 10. Two results are visible: 1. 'COMPARATEUR Comparateur des devis d'opticiens • Faites baisser le prix de vos lunettes' with an icon of glasses, updated on 02/08/2022. 2. 'COMPARATEUR Comparateur mutuelle • Trouvez la mutuelle santé adaptée à votre profil' with an icon of a piggy bank, updated on 16/02/2023. On the left, there are filters for 'DATE DE PUBLICATION' (radio buttons for various time periods) and 'TYPES DE CONTENU' (checkboxes for Tests comparatifs, Fiches produits, and Articles).

Quel produit... <https://www.quechoisir.org/application-mobile-quelproduit-n84731>



2 ou 3 petites choses sur vos droits

Quelques notions de droit...

Art. 1103 du code civil :

Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits
(sauf si la loi en, dispose autrement ou s'ils comportent des clauses abusives)

Article 1104

Les contrats doivent être négociés, formés et exécutés de bonne foi.

Cette disposition est d'ordre public.



Attention à ne pas vous la faire extorquer

Vous ne pourrez plus vous rétracter sauf exception

- S'il y a **vice du consentement** (en cas d'erreur violence ou dol selon l'article 1130 du code civil. = annulation du contrat)
- **Abus de faiblesse** (sous peine d'emprisonnement et de 3 ans ou 375 000 € d'amende) mais il faut le démontrer



En cas de vente « hors établissement », c'est-à-dire, **démarchage à domicile, vente par téléphone ou par internet, crédit affecté**, ou dans un autre lieu qui n'est pas destiné à la vente

☞ Vous disposez **d'un délai de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat** ou de la livraison du bien. Cette information est obligatoire



Attention pas de délai de rétractation lors des foires exposition (sauf si commande/credit)

partie II -Les obligations du vendeur

Si la signature engage et comporte le plus généralement l'obligation de payer le produit ou le service, le vendeur a diverses obligations :



1. **L'obligation d'annoncer ses prix**, de conseil et **d'information préalable**
2. L'obligation de **livrer la chose** ou d'exécuter les travaux **dans les délais** auxquels il s'est engagé
3. L'obligation **de garantir** et l'obligation **de résultat**



Les autres obligations du vendeur : 1/L'obligation de garantir

L'article L.1603 du code civil prévoit que le vendeur a deux *obligations* principales, celle de **délivrer** et de celle de **garantir la chose qu'il vend**.

Cela peut prendre diverses formes :

- **La garantie contractuelle ou commerciale** – facultative-mais si elle existe elle doit être indiquée clairement et ne pas être inférieure aux garanties légales (mentions obligatoires)
- **La garantie légale de conformité** pendant 2 ans (articles 217-4 et suivants du code de la consommation) pour le neuf ou l'occasion - sans frais pour l'acheteur
- **La garantie légale de vice caché** (articles 1641 et suivants du code civil)
- **Précision : c'est le vendeur qui répond en premier chef de ces 2 garanties légales et non le fabricant ou l'importateur**



Les autres obligations du vendeur :

1/L'obligation de livraison

Article L216-2 du code de la consommation

En cas de manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévus au premier alinéa de l'article [L. 216-1](#) ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat,

le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, **si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.**



Les autres obligations du vendeur : 2/L'obligation pe de résultat

Artisans et prestataires de services ont des **obligations de moyens, et même de résultat** pour un certain nombre

Lorsque l'artisan, le garagiste, le teinturier,... accepte sans réserve un travail, il est tenu de l'exécuter, d'aboutir à un résultat sinon à en assumer toutes les conséquences. C'est aussi le cas pour l'opérateur de téléphonie et bien d'autres professionnels.

Cela se déduit de l'article **Art. 1231-1. du code civil et sa jurisprudence ancienne**



Rapidement et à titre préventif: les pièges et arnaques les plus fréquemment rencontrés

- 1) **Les arnaques commencent souvent par un simple coup de fil, notamment les arnaques bancaires**, la fausse panne, mais aussi sur internet, sur facebook, les actualités de votre portables
- 1) . Au minimum, s'inscrire sur Bloctel (www.bloctel.gouv.fr), sinon inscription sur liste rouge, filtrage etc.. même si l'efficacité n'est pas démontrée, c'est mieux que rien. **Les SMS douteux peuvent être basculés sur le 33700. Les message douteux non sollicités www.signal-spam.fr**
- 2) Si vous répondez, soyez attentif à la présentation de la démarche par votre interlocuteur (partenaire bleu ciel, engie, agence de l'environnement, grenelle environnement, transition énergétique, bureau d'étude, agence de contrôle de garantie, groupement de recherche ou société d'étude des insectes parasites du bois, **etc...****Normalement la loi impose, la présentation du N°, le nom de la société et la précision que c'est un démarchage commercial. Si cela commence par une infraction à la loi, ou un mensonge : Laissez TOMBER..**
- 3) **Ne laissez pas entrer de démarcheur et encore moins le laisser aller dans d'autre pièces (grenier,..). Il trouvera toujours quelque chose**



Acheter sur internet

Déjouer pièges et arnaques



Sur un site, prenez le temps d'identifier le vendeur

Sur un site d'e-commerce come la Redoute.fr ou Amazon.fr, vous pouvez acheter des produits qui sont soit vendus directement par la Redoute ou par Amazon, soit par **d'autres vendeurs** hébergés sur ces sites via une market place (ou place de marché).

Ouvrez l'oeil ! Un produit « market place » est reconnaissable à la mention « Vendu par... », généralement présentée sous le prix, qui précise le nom du vendeur.

Si le produit est proposé par un vendeur tiers, les conditions générales de vente (**CGV**) du site hébergeur ne s'appliquent pas aux produits ou services achetés. Consultez alors les conditions du vendeur qui s'appliqueront à votre achat !

Vérifiez la fiabilité du site !

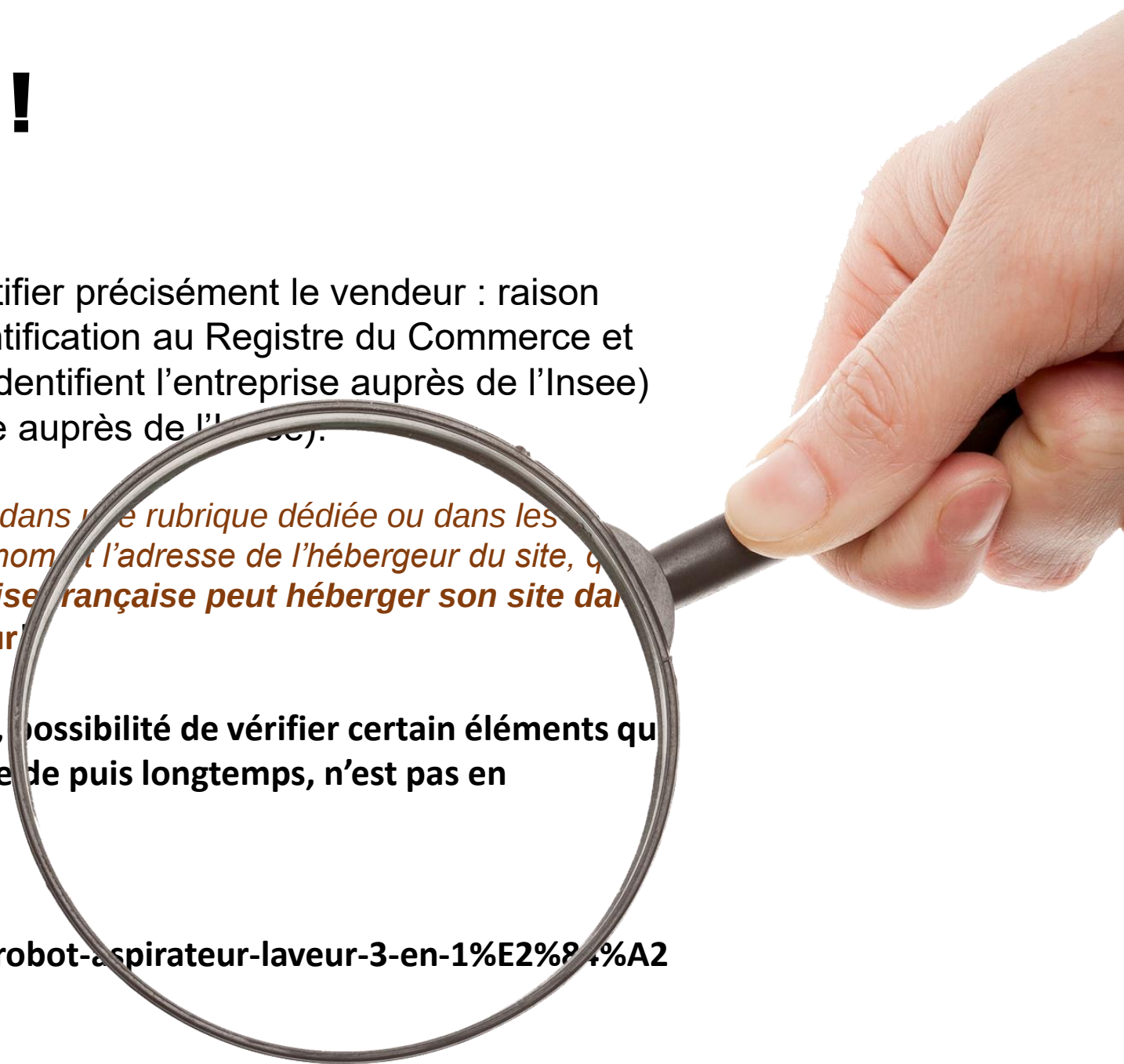
Les mentions légales

Obligatoires en France, elles permettent d'identifier précisément le vendeur : raison sociale, adresse du siège social, numéro d'identification au Registre du Commerce et des Sociétés, numéro de Siret (14 chiffres qui identifient l'entreprise auprès de l'Insee) ou du Siren (9 chiffres qui identifient l'entreprise auprès de l'Insee).

Ouvrez l'oeil ! Les mentions légales peuvent figurer dans une rubrique dédiée ou dans les conditions générales de vente. Ne confondez pas le nom et l'adresse de l'hébergeur du site, qui peut être étranger, et ceux du vendeur : **une entreprise française peut héberger son site dans un pays tiers** Vérifiez la fiabilité du site du vendeur

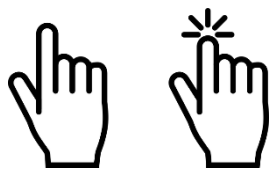
En cas de difficulté, si le vendeur est inscrit au RCS, possibilité de vérifier certains éléments qui peuvent alerter ou rassurer (l'entreprise fonctionne depuis longtemps, n'est pas en liquidation, a déclaré son chiffre d'affaire, ..)

<https://une-maison-propre-france.com/products/robot-aspirateur-laveur-3-en-1%E2%84%A2>



Avant de cliquer : vérifiez votre commande

Avant de valider votre commande, soyez toujours attentif au mode de livraison et au tarif appliqué, aux délais de livraison (Il y a **30 jours en l'absence d'indication**, **dans un état membre de l'UE**). Il arrive que des garanties, des abonnements, des assurances ou d'autres produits soient automatiquement ajoutés au panier (par des cases pré-cochées) ! Supprimez-les !



Il y a toujours deux clic à faire
profitez-en ! Vérifiez **toute** la page.
Méfiez-vous des cases pré-cochées



Optez pour un paiement sécurisé

La page de paiement du site doit être sécurisée : dans la barre d'adresse du navigateur, vous devez voir « **https://** » ainsi que le **picto d'un cadenas**. Il est préférable de refuser l'enregistrement de vos données bancaires lorsqu'on vous le propose.



A chaque instant,
nos données personnelles
sont exploitées par
les géants du web.

Ils nous espionnent,
ils nous traquent,
ils nous contrôlent.

Ils ont fait de nous des datas,
ce n'est pas une fatalité,

je reprends le contrôle



DÉCOUVREZ
CE QU'ILS SAVENT SUR VOUS
jenesuispasunedata.fr



je ne suis pas une data



DÉCOUVREZ
CE QU'ILS SAVENT SUR VOUS
jenesuispasunedata.fr



«je ne suis pas une data »



De quoi s'agit-il ?

Il s'agit d'une application informatique directement utilisable, un outil pour aider les consommateurs à prendre conscience des enjeux, à récupérer, et effacer les données que les uns et les autres ont collecté sur eux parfois depuis des années..



Cet outil innovant et gratuit permet à chaque personne de découvrir concrètement quelles sont les données personnelles collectées par les plateformes qu'elle utilise, mais aussi et surtout, d'exercer ses droits de rectification, de suppression.... L'objectif est qu'ils reprennent le contrôle sur leurs données personnelles et l'UFC Que Choisir est là pour les accompagner.

Les liens pour le site et les conseils :

<https://www.jenesuispasunedata.fr/>

<https://www.jenesuispasunedata.fr/nosconseils/>