

Loi relative à la consommation

Préalablement, la loi a fait l'objet d'un recours devant le Conseil constitutionnel. Dans sa décision, la juridiction a censuré certaines dispositions du projet de loi comme celle relative à la création d'un fichier national recensant tous les crédits à la consommation accordés aux particuliers et les incidents de paiement caractérisés, au nom de la lutte contre le surendettement, mais qui a été jugée attentatoire au respect de la vie privée.

De nombreuses dispositions de la loi intéressent le domaine du logement.

Action de groupe (C. conso : L. 423-1 à L. 423-26 nouveaux)

Désormais les consommateurs, dans une situation similaire ou identique, peuvent obtenir réparation des préjudices individuels nés d'un « *manquement d'un ou des mêmes professionnels à leurs obligations contractuelles* ». Le litige peut résulter soit de la vente de biens ou de la fourniture de services, soit de pratiques anti-concurrentielles. L'action de groupe vise la réparation de préjudices patrimoniaux résultant de dommages matériels, à l'exclusion de préjudices corporels ou moraux. Seules les associations nationales de consommateurs agréées peuvent introduire cette action devant le tribunal. Après avoir vérifié les conditions de recevabilité de l'action et statué sur la responsabilité du professionnel dans une décision, le juge définira le groupe de consommateurs à l'égard duquel la responsabilité du professionnel est engagée et en fixera les critères de rattachement. Il déterminera ensuite les préjudices susceptibles d'être réparés, en fixera le montant et les modalités de versement pour chaque consommateur. Enfin, le juge déterminera les mesures de publicité du jugement à mettre en œuvre une fois les voies de recours épuisées, afin de permettre aux autres consommateurs de se manifester pour se faire indemniser.

Une procédure accélérée est également prévue lorsque les consommateurs concernés ont été identifiés au préalable. Dans ce cas, le juge peut condamner le professionnel à indemniser directement et individuellement les consommateurs lésés.

L'entrée en vigueur de ce dispositif nécessite la parution de décrets.

Définition du consommateur

La loi définit le consommateur : « *est considérée comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* ».

Renforcement des informations précontractuelles (C. conso : L.111-1 à L.113-2)

Les informations qui doivent être fournies au consommateur, préalablement à la conclusion de tout contrat de vente de biens ou de fourniture de services, sont précisées et renforcées : elles concernent, par exemple, les professionnels de l'immobilier (agents immobiliers, diagnostiqueurs, etc.) dans le cadre de leurs relations contractuelles avec des consommateurs, mais aussi les professionnels qui réalisent des travaux au domicile des consommateurs.

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat, et outre les caractéristiques essentielles du bien ou du service, le professionnel doit communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations portant, notamment, sur ses coordonnées, le prix du bien ou du service, la date ou le délai d'exécution de ses obligations.

En outre, la loi détaille les informations relatives au prix à communiquer au consommateur lorsque le prix ne peut être calculé à l'avance ou lorsqu'il s'agit de contrats à durée indéterminée.

Le professionnel qui manquerait à ses obligations d'information précontractuelle est passible d'une amende administrative.

Ces obligations d'information précontractuelle s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

A

V

R

I

L

2

0

1

4

Contrats conclus à distance et hors établissement (C. conso : L.121-16 et s.)

Les régimes de la vente à distance et du démarchage sont fusionnés dans un régime unique relatif aux « contrats à distance et hors établissement » (applicable aux contrats conclus après le 13 juin 2014).

La loi définit les « *contrats conclus à distance* » et des « *contrats hors établissement* » : sont visés les contrats conclus au moyen de techniques de communication à distance (Internet, voie postale, téléphone) et les contrats conclus à la suite d'un démarchage.

Pour ce type de contrat, les obligations d'information précontractuelle sont renforcées ; parallèlement, le délai de rétractation dont bénéficie le consommateur est allongé et porté à 14 jours. Les modalités d'exercice de ce droit de rétractation sont précisées : le consommateur doit avoir reçu un formulaire-type de rétractation ; il n'a pas à motiver sa décision. Les coûts directs de renvoi des biens à la suite d'une rétractation sont à la charge du consommateur (sauf, par exemple, si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a maqué d'informer le consommateur que ces coûts étaient à sa charge). Le professionnel est tenu de rembourser la totalité des sommes perçues. Ce droit de rétractation ne peut être exercé, notamment, pour les contrats de travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui.

CONTRATS CONCLUS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE : ces contrats sont davantage règlementés. Le professionnel doit veiller à ce que le consommateur ait conscience, lors du passage de sa commande, de son obligation de paiement ; à peine de nullité, la fonction utilisée par le consommateur doit comporter la mention « *commande avec obligation de paiement* » ou une formule analogue. Les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison doivent être indiqués clairement sur le site commercial.

RÈGLEMENTATION DE L'APPEL TÉLÉPHONIQUE : l'utilisation d'un numéro masqué est interdite. Le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone, en vue de conclure ou de modifier un contrat portant sur une vente ou un service, doit indiquer au début de la conversation son identité. À la suite d'un démarchage par téléphone, le professionnel doit adresser sur papier ou support durable une confirmation de l'offre qui a été faite, reprenant les obligations précontractuelles obligatoires.

CRÉATION D'UNE LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE : tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, tenue par un organisme qui sera désigné par arrêté.

Accélération des procédures de surendettement (C. conso : L.331-6, L.331-7 et L.332-10)

La loi poursuit l'objectif d'accélération des procédures de traitement des situations de surendettement. À cette fin, elle réduit de huit à sept ans la durée maximale des mesures de traitement des situations de surendettement (sauf en ce qui concerne les remboursements de prêts contractés pour l'achat d'un bien immobilier constituant la résidence principale). Cette réduction des délais s'appliquera aux dossiers de surendettement déclarés recevables postérieurement à une date fixée par décret (à paraître).

Résiliation « loi Chatel » : renforcement de l'obligation d'information (C. conso : L.136-1)

Les contrats de prestations de services (ex : contrat d'un syndicat de copropriétaires avec un ascensoriste, mandat de gérance...) contiennent généralement une clause de tacite reconduction. Sauf dénonciation du contrat par le client selon le délai de préavis prévu au contrat, il se poursuit pour une nouvelle période.

La loi Chatel du 28 janvier 2005, afin de permettre aux consommateurs de résilier plus facilement ce type de contrat a mis, à la charge du professionnel une obligation d'information du consommateur et du non-professionnel. Le prestataire doit l'informer par écrit, au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant le terme de la période autorisant la non-reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. A défaut, la résiliation devient possible à tout moment. Ce dispositif est renforcé. Tout d'abord, l'obligation pour le prestataire d'informer le consommateur ou le non-professionnel de la possibilité de ne pas renouveler le contrat doit se faire par lettre nominative ou courrier électronique dédiés.

Ensuite, cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, doit mentionner, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.

Enfin, l'intégralité de l'article L.136-1 doit être reproduit dans les contrats. Ce dispositif est d'application immédiate.

Suppression de l'hypothèque rechargeable (C. civil : art. 2422)

L'hypothèque rechargeable a été introduite dans le droit français par la réforme du droit des sûretés opérée par l'ordonnance du 23 mars 2006. Prenant acte que cette garantie est peu utilisée en pratique, la loi abroge le dispositif légal. Cette abrogation entre en vigueur le 1^{er} juillet 2014 et ne s'applique pas aux contrats conclus avant cette date.

Assurance emprunteur dans le cadre d'un crédit immobilier : instauration d'un droit de substitution pendant la première année de l'offre de prêt (C. conso : L.312.9 ; code des assurances : L.113-12-2 ; code de la mutualité : L.221-10)

La loi instaure au profit de l'assuré la possibilité de substituer, sans frais et dans la 1^{ère} année de l'offre de prêt, au contrat d'assurance emprunteur, un autre contrat d'assurance présentant un niveau de garanties équivalent. Le droit de substitution s'exerce par lettre recommandée au plus tard 15 jours avant le terme de la 1^{ère} année (décompté à partir de la signature de l'offre de prêt). De son côté, le prêteur doit se prononcer dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la réception du contrat d'assurance proposé. En cas d'acceptation par le prêteur, la résiliation du contrat d'assurance prend effet 10 jours après la réception par l'assureur de la décision du prêteur ou à la date de prise d'effet du contrat accepté en substitution si celle-ci est postérieure. En cas de refus (motivé) du contrat proposé, le contrat n'est pas résilié.

Ce dispositif est applicable à compter du 26 juillet 2014.

Par ailleurs, l'entrée en vigueur des mesures prévues par la loi de séparation et de régulation des activités bancaires (fiche standardisée d'information, coût de l'assurance exprimé en taux annuel effectif de l'assurance) est également reportée au 26 juillet (au lieu de fin janvier).

Lutte contre les clauses abusives (C. conso : L.141-4)

La loi apporte des modifications substantielles au dispositif de lutte contre les clauses abusives. L'office du juge est renforcé : il procède d'office à l'éviction des clauses abusives dans les contrats de consommation. Par ailleurs, lorsqu'il est saisi d'une action à vocation collective (par exemple, lorsqu'une association de consommateurs agréés intervient au litige), le juge est autorisé à déclarer abusives des clauses figurant dans tous les contrats identiques proposés par le professionnel.

La stipulation d'une clause qualifiée d'abusives par le « liste noire » (établie par décret) devient passible d'une amende administrative.



ADIL 81

Résidence Leclerc - 3 Bd Lacombe
81000 ALBI

☎ 05.63.48.73.80 - Fax 05.63.48.73.81

E-mail : adil81@wanadoo.fr

Toutes nos publications sur : adiltarn.org

Information donnée sous réserve de l'interprétation souveraine des tribunaux

Nouvel indice de référence des loyers :



4^{ème} trimestre 2013 :

soit 124.83 + 0.69%