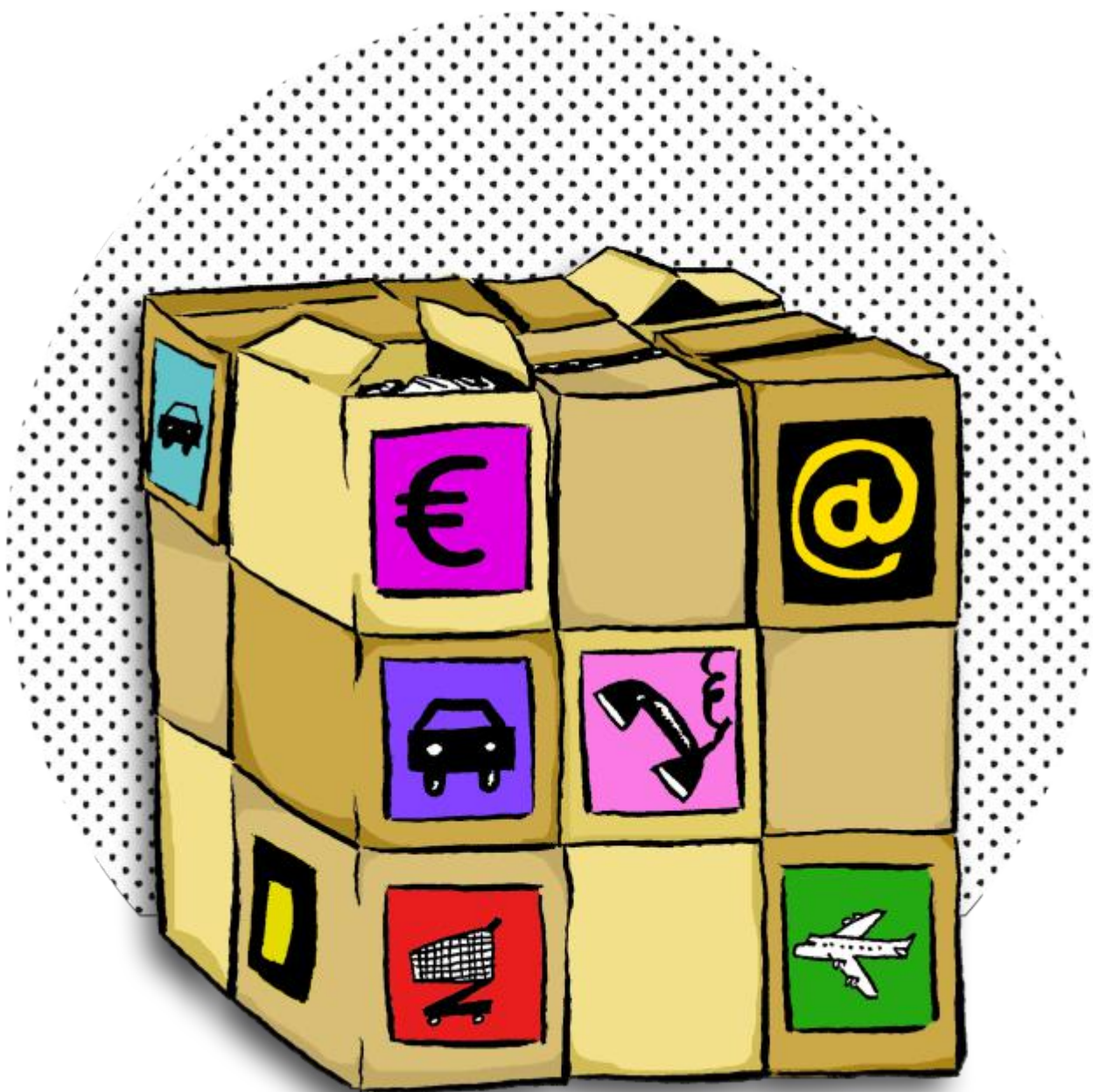


# RÉFLEXES CONSO

LES DROITS ET DEVOIRS DU JEUNE CONSOMMATEUR



# ÉDITO

S'installer dans son premier logement, faire ses achats en quelques clics, assurer son véhicule, gérer son compte bancaire, communiquer et s'informer en temps réel, voyager et visiter des pays étrangers... Autant d'actes de la vie quotidienne qui sont sources de plaisir quand tout va bien...

Mais rien n'est simple et tout achat peut être risqué si l'on ne connaît pas ou peu ses droits et ses obligations. On peut vite se retrouver confronté à des difficultés inattendues : problèmes financiers souvent, mais pas uniquement : service ou produit non conforme à ses attentes, installation inefficace, téléphone coupé ou autres péripéties auront vite fait de transformer le plaisir en galère !

Pour éviter les mésaventures et arnaques en tous genres, mieux vaut être un consommateur averti et informé. La Loi consommation de mars 2014, dite "loi Hamon", renforce les droits des consommateurs et au final vise à leur redonner du pouvoir d'achat. Elle comprend une disposition attendue depuis plusieurs années, l'action de groupe.

Fruit d'un travail collaboratif entre le CRIJ Bretagne, la DIRECCTE et la Mce-CTRC Bretagne, ce guide illustre notre volonté commune d'assurer aux jeunes bretons, qu'ils soient étudiants, demandeurs d'emploi ou jeunes travailleurs, une bonne connaissance de leurs droits, en toutes circonstances.

Cette nouvelle édition du guide Réflexes Conso reprend les essentiels qui ont assuré le succès de la première version. Elle s'est enrichie des dernières nouveautés en matière de protection des consommateurs ainsi que d'une version web renforcée.

Voici un livret pour vous aider à avoir les bons Réflexes conso !

**Thomas GACHET**

*Président du Centre régional information jeunesse Bretagne*

**Pascal APPREDERISSE**

*Directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi*

**Eriq LEPEINTEUR**

*Présidente de la Maison de la consommation et de l'environnement - Centre technique régional de la consommation Bretagne*



# SOMMAIRE

<b>S'INSTALLER</b>	<b>P.3</b>	
<b>ACHETER</b>	<b>P.6</b>	
<b>SE DÉPLACER</b>	<b>P.9</b>	
<b>GÉRER</b>	<b>P.12</b>	
<b>COMMUNIQUER</b>	<b>P.14</b>	
<b>VOYAGER</b>	<b>P.16</b>	
<b>RÉGLER UN LITIGE &amp; POUR ALLER PLUS LOIN</b>	<b>P.18</b>	

# S'INSTALLER

APPART DE RÊVE, BIEN SITUÉ, SPACIEUX, PAS TROP CHER...

PRÉCAUTIONS À PRENDRE AVANT DE DIRE OUI.

## LA RECHERCHE DE LOGEMENT

### BON À SAVOIR

Un dispositif gratuit garantit le paiement des impayés de loyers (charges comprises) du locataire : [www.visale.fr](http://www.visale.fr)



## MARCHANDS DE LISTES

Soyez vigilants avant de faire appel à leurs services car la vente de listes de logements en location est source de nombreux litiges : aucune garantie de succès, biens indisponibles ou plus chers qu'annoncés, peu de biens proposés...

Sachez que les marchands de listes ne peuvent exiger aucun paiement avant la remise d'une liste correspondant à vos critères de recherche.

## TAXE D'HABITATION, CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Avant de choisir votre logement, renseignez-vous sur le montant de la taxe d'habitation (souvent plus élevée en plein centre-ville) et sur la consommation d'énergie de l'ancien occupant. Lisez le Diagnostic de Performance Energétique (DPE), c'est un élément d'appréciation de votre future consommation.

## ÉTAT DES LIEUX

Soyez très pointilleux lors de l'état des lieux d'entrée car il permettra de faire la comparaison avec l'état du logement à la fin de la location. N'hésitez pas à prendre des photos, à relever les compteurs...

En l'absence d'état des lieux d'entrée, le locataire est présumé avoir reçu le logement en bon état de réparations locatives.

Si l'état des lieux est dématérialisé (tablette), une fois signé, exigez qu'il vous soit envoyé immédiatement par mail. A défaut, prenez en photos les pages de l'état des lieux sur la tablette.

**Attention !** Pour les contrats conclus après le 27 mars 2014, si vous constatez des anomalies après l'état des lieux d'entrée, vous avez 10 jours pour le compléter. Ne tardez pas à en faire part au bailleur ou à l'agence par lettre recommandée avec accusé de réception.

Gardez-en un double durant votre location.

Avant votre départ, pour vous permettre une remise en l'état du logement, il est conseillé d'effectuer un pré-état des lieux.

**Etats des lieux types : [www.clcv.org/boutique/formulaires.html](http://www.clcv.org/boutique/formulaires.html)**

## DÉPÔT DE GARANTIE

- Pour un **logement vide** : il ne peut pas excéder 1 mois de loyer hors charges.
- Pour un **meublé** : il est limité à 2 mois.

Sous condition que le locataire se soit acquitté de toutes ses dettes, le dépôt de garantie est restitué dans un délai maximum de 1 mois si l'état des lieux de sortie est conforme à l'état des lieux d'entrée et de 2 mois dans le cas contraire.

## L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

### ASSUREZ VOTRE LOGEMENT

C'est obligatoire pour parer aux dégâts des eaux, incendie et éventuellement vol des équipements. Une attestation d'assurance multirisques habitation doit être fournie au bailleur dès l'entrée dans le logement. Comparez les différentes offres.

**Attention !** En l'absence d'attestation d'assurance, le bailleur est en droit de souscrire une assurance pour le compte du locataire et de la lui facturer. La loi permet au bailleur, dans ce cas, de demander une surprime au locataire.

### RÉSILIATION

Désormais, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment au terme d'une année d'assurance, sans avoir à vous justifier et sans échéance.

## LE CHOIX DE L'ÉNERGIE

### BON À SAVOIR :

Vous pouvez changer de fournisseur ou d'offre à tout moment, sans délai ni frais. Pour comparer les fournisseurs d'énergie : [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)

### BIEN CHOISIR SON FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Les **tarifs réglementés** sont fixés par l'Etat et seuls EDF (pour l'électricité) et ENGIE (pour le gaz) les proposent. Les **tarifs de marché** sont libres, déterminés par votre contrat et proposés par tous les fournisseurs.

Vous pouvez avoir un fournisseur différent pour le gaz et l'électricité. Si vous choisissez une offre globale comprenant gaz et électricité, renseignez-vous sur :

- Le détail des prix de l'électricité et du gaz
- Les offres des concurrents afin de comparer.

Choisissez une offre adaptée à vos besoins de consommation (puissance souscrite et adéquation tarifaire) et vérifiez périodiquement si elle l'est toujours.

### TARIFS SOCIAUX POUR L'ÉLECTRICITÉ ET LE GAZ

Ils s'adressent aux bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC), aux personnes éligibles à l'Assurance Complémentaire Santé (ACS) et aux foyers dont le revenu fiscal de référence annuel ne dépasse pas 2 175 €.

Pour tout renseignement : Électricité : 0 800 333 123 et Gaz : 0 800 333 124.

### RELEVÉS D'INDEX DE CONSOMMATION

Les relevés des index de compteurs doivent figurer sur les états des lieux d'entrée dans le logement ou de sortie. En cas de litige, vous saurez exactement ce que vous avez consommé.

### POUR ÉCONOMISER

- Contrôlez la température de vos pièces : une baisse de 1°C représente en moyenne 7% d'économie sur la facture
- Fermez les volets la nuit
- Utilisez des ampoules basse consommation, ôtez la poussière sur les lampes, éteignez la lumière dans les pièces inoccupées
- Faites attention à la consommation des appareils lors de vos achats et éteignez les "veilles"
- Dégivrez vos appareils de froid, éloignez votre frigo des sources de chaleur.



## ACCÉDER À INTERNET ET TÉLÉPHONER

### CHOISIR SON FOURNISSEUR

Même si les offres couplées (Internet, téléphone et télévision) sont les plus répandues, choisir une offre plus simple avec seulement un accès Internet et une ligne fixe est possible.

Dans tous les cas :

- Vérifiez si le débit proposé est suffisant pour supporter à la fois, l'utilisation d'Internet, du téléphone et de la télévision branchés sur la box. Car si le débit est trop faible, vous ne pourrez disposer que de l'un des services à la fois.

- Vérifiez si les appels vers les téléphones portables et les fixes hors métropole sont compris dans votre forfait.

**Attention !** Les offres triple play (Internet + ligne fixe + télé) et quadruple play (triple play + abonnement mobile) sont souvent avantageuses. Mais **les conditions de résiliation entraînent souvent des frais importants.**

Soyez aussi vigilant sur les options et les détails de l'offre proposée (box et décodeur gratuit ou en location...).

## LES TRAVAUX | TRAVAUX À DOMICILE

Les entreprises intervenant à domicile ont des niveaux de compétences et de tarification très divers. Sauf urgence absolue, il est nécessaire de les comparer par l'établissement préalable de différents devis et de se référer aux signes de qualité (Qualibat, Qualifelec ...), en vous assurant que le professionnel est bien référencé par ces organismes.



### OBLIGATIONS DU RÉPARATEUR

Pour toute réparation (à domicile, automobile...), le professionnel a une obligation d'information sur ses prestations et ses tarifs.

Pour éviter tout litige sur la facture finale, il est conseillé d'exiger un devis détaillé, préalablement à la signature du contrat. Le réparateur est obligé de l'établir à votre demande.

A l'issue d'une prestation d'une valeur supérieure à 25 €, le réparateur doit délivrer une note (facture).

## LE DÉPART DU LOGEMENT

- Pour un **logement vide** : le congé de location doit être donné 3 mois avant le départ. Le délai de préavis est réduit à 1 mois dans certains cas (premier emploi, perte d'emploi, mutation, RSA, nouveau logement au sein du parc social, raison de santé, zone tendue...) et pour bénéficier de ce délai réduit, le motif doit être précisé dans la lettre de congé.

- Pour un **logement meublé** : le préavis de départ est de 1 mois.

Le congé de location doit être notifié par :

- lettre recommandée avec accusé de réception,
- ou acte d'huissier,
- ou remise en main propre contre émargement ou récépissé.



# ACHETER

GARANTIES, DÉLAI DE RÉTRACTATION, DÉMARCHAGE, ACHATS EN LIGNE,  
LIVRAISON, CLAUSES ABUSIVES, FIN DU CONTRAT...  
TOUT SAVOIR POUR ACHETER EN SÉCURITÉ !

## UN CONSUMMATEUR INFORMÉ



Le professionnel a l'obligation d'informer son client et doit le renseigner sur les caractéristiques essentielles du bien, les prix, la livraison, les garanties.

### GARANTIES

2 types de garanties légales existent :

- La **garantie contre les vices cachés** est de 2 ans à compter de la découverte du vice (elle est due par le vendeur professionnel ou particulier).
- La **garantie légale de conformité** est de 2 ans (elle est due par le professionnel à compter de la livraison).

Des garanties commerciales gratuites ou payantes peuvent également être, en plus, proposées par le professionnel.

### ARRHES ET ACOMPTE : QUEL ENGAGEMENT ?

Arrhes et acompte sont des sommes versées d'avance, au moment de la conclusion du contrat.

Les **arrhes** laissent la possibilité tant au professionnel qu'au consommateur d'annuler la commande. Conséquence : la somme versée d'avance reste acquise au professionnel, si le consommateur décide d'annuler la commande. Inversement, si le professionnel ne donne pas suite au contrat, il doit rembourser le double desdites sommes.

L'**acompte** est un engagement ferme qui vous oblige à acheter. C'est le 1<sup>er</sup> versement à valoir sur l'achat. Vous ne pouvez, en principe, pas vous dédire ou vous rétracter.

## LE DÉLAI DE RÉTRACTATION



### MODE D'EMPLOI

Le délai de rétractation est de **14 jours francs**. Il ne concerne que les rapports entre un professionnel et un consommateur et ne joue que pour les achats effectués à distance (sur internet, par catalogue...) ou à la suite d'un démarchage. Pour vous rétracter il suffit d'envoyer au vendeur, soit le formulaire de rétractation, soit une lettre recommandée avec accusé de réception. Vous pouvez aussi vous rétracter en ligne si le professionnel le prévoit, mais dans ce cas, il est impératif que le vendeur vous envoie un accusé de réception, preuve de votre rétractation.

### ATTENTION SUR LES FOIRES ET SALONS

Un contrat conclu sur une foire ou un salon ne donne pas droit à rétractation, sauf en cas d'achat à crédit !!!

# LE DÉMARCHAGE

## LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Vous pouvez vous inscrire  
gratuitement sur la liste Bloctel  
[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

Appelé désormais "vente hors établissement", le démarchage est une situation où l'on vous présente une offre ou un produit chez vous ou sur votre lieu de travail directement par téléphone ou de manière générale dans tous les lieux non destinés à la commercialisation.

## 3 DISPOSITIONS ESSENTIELLES À CONNAÎTRE

- L'obligation d'établir un contrat écrit
- La possibilité de renoncer à vos engagements dans un délai de 14 jours
- L'interdiction pour le démarcheur de percevoir une somme d'argent pendant 7 jours.

# LES ACHATS EN LIGNE



## LORS D'UNE COMMANDE EN LIGNE

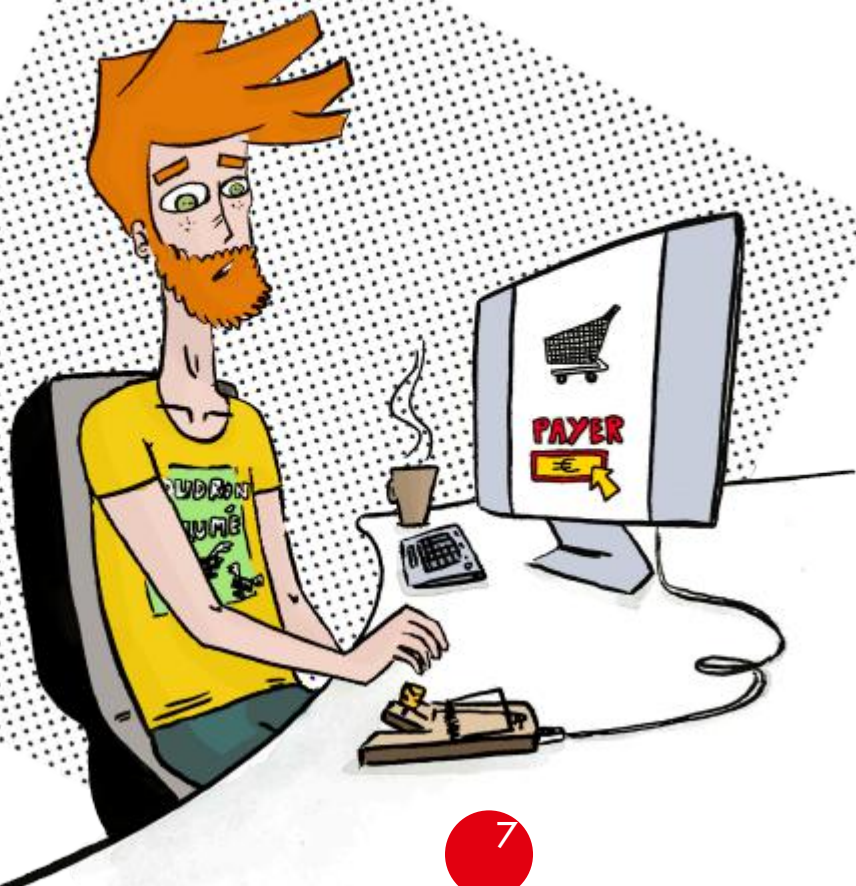
Désormais les professionnels ne peuvent plus pré-cocher des options supplémentaires payantes, sous peine de sanctions. Cette mesure évite ainsi la facturation de services non souhaités.

## AU MOMENT DE L'ACHAT

Attention, pour les achats sur Internet, avant de confirmer votre commande par un double-clic valant signature, portez une attention particulière au récapitulatif des achats.

## PRÉCAUTIONS POUR SÉCURISER LES PAIEMENTS

- Vérifiez que vous vous trouvez bien sur une page sécurisée. L'adresse de page (URL) doit commencer par https (s : signifie que le site est sécurisé) et un cadenas fermé doit apparaître en bas (gauche ou droite) de la fenêtre ou à la fin de l'adresse.
- Utilisez une carte bancaire virtuelle. Cette e-carte bleue génère un numéro éphémère et unique, limité quant à son montant et à sa durée de validité. Renseignez-vous auprès de votre banque.
- Optez pour des intermédiaires de paiement (PayPal, Google Wallet, Receive and pay...) qui n'ont pas accès aux données bancaires du client.



## SE FAIRE REMBOURSER

### SOUS 14 JOURS MAXIMUM

Si vous exercez votre droit de rétractation, le professionnel est tenu de vous rembourser sous 14 jours maximum sous peine de pénalités.

## LA LIVRAISON



### DÉLAI DE LIVRAISON

Le professionnel doit livrer le bien ou service dans le délai indiqué dans l'offre précontractuelle et repris dans le contrat.

- Sinon, vous devez le mettre en demeure de livrer le bien ou exécuter le service dans un délai raisonnable (par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre support durable).
- Si ce nouveau délai n'est pas respecté, vous pouvez dénoncer le contrat (par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre support durable).

À défaut d'indication, le délai de livraison ne peut être supérieur à 30 jours, à compter de la commande.

### RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE OU D'ENDOMMAGEMENT

Même s'il fait appel à un transporteur, le professionnel est responsable. Il peut s'exonérer seulement s'il prouve que l'inexécution du contrat ou sa mauvaise exécution est de votre faute, de celle d'une tierce personne ou d'un cas de force majeure. Toute clause qui exonérerait le professionnel de sa responsabilité est abusive.

## LES CLAUSES ABUSIVES

Souvent les contrats sont assez complexes et vous n'avez pas la possibilité de les négocier. Ils peuvent comporter des clauses abusives qui créent un déséquilibre significatif en votre défaveur dans l'exercice de vos droits.

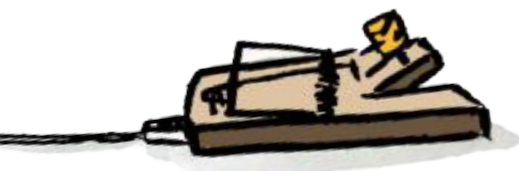
Si vous pensez être victime, contactez le professionnel pour l'en avertir. Si celui-ci n'est pas d'accord, trois possibilités de saisine :

- la DGCCRF (voir p.18)
- une association de consommateurs (voir p.19)
- le juge (voir p.19).

### SOYEZ VIGILANT



- Gardez soigneusement les conditions générales de vente et le récapitulatif de la confirmation de la commande détaillée
- Vérifiez vos relevés bancaires pour détecter d'éventuelles anomalies
- Conservez également tous les éléments d'information pré-contractuels : publicité, photos, copie d'écran d'ordinateur et autres éléments de preuve.





# SE DÉPLACER

PASSER SON PERMIS, ACHETER UNE VOITURE, LA FAIRE RÉPARER,  
LOUER UN VÉHICULE UTILITAIRE, TROUVER LA BONNE ASSURANCE...  
QUELQUES PIÈGES À ÉVITER.

## PASSER SON PERMIS

### CHANGER D'AUTO-ÉCOLE

Chaque candidat peut changer d'auto-école sans frais qu'elle qu'en soit la raison. La facturation de frais de transfert du dossier d'une auto-école à une autre est interdite.

### BIEN CHOISIR SON AUTO-ÉCOLE

Soyez très vigilant lors du choix de votre auto-école et prenez en compte plusieurs critères : prix, formule proposée, présentations aux examens... De nombreux litiges surviennent à cause d'un forfait non adapté car ne comprenant pas assez d'heures, ou d'une attente excessive de présentation au code ou à la conduite.

### OBLIGATIONS DE L'AUTO-ÉCOLE

L'auto-école a une obligation d'information : elle doit afficher ses prix et prestations à l'extérieur et à l'intérieur, de manière lisible et compréhensible. Elle doit remettre des documents au candidat (contrat, facture).

### PERMIS À 1€/ JOUR À TAUX 0%

Proposée par certaines banques, cette formule aide au financement de la première inscription à une formation à la conduite payante, jusqu'à 1 200 €, pour les jeunes de 15 à 25 ans. Au-delà de 1 200 €, vous devrez trouver une autre source de financement.

Plus d'informations : "**conduire à 1 euro par jour**" sur [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

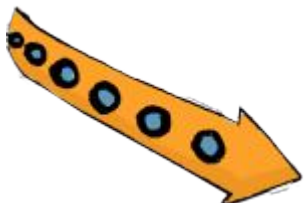
## LOUER UN VÉHICULE

Le loueur doit vous informer sur les prix et vous remettre un exemplaire du contrat.

- Informez-vous des modalités prévues par le contrat et surtout vérifiez bien l'état du véhicule tant lors de sa prise en main que de sa restitution afin d'éviter tout litige.
- Sachez qu'une assurance responsabilité civile est souscrite obligatoirement par le loueur, son coût est incorporé au prix de base.
- La restitution se fait à une date convenue. Pour éviter les litiges sur l'état du véhicule, faites-la en présence du loueur. Remettez le même niveau d'essence, généralement les loueurs facturent plus cher que les stations-services.
- En cas d'accident, ne vous faites pas imposer un réparateur et exigez devis et facture.

### ASSURANCE

Vous pouvez basculer votre propre assurance voiture sur le véhicule que vous louez pour limiter les dépenses. Si vous optez pour une assurance proposée par le loueur, prenez connaissance des garanties comprises ainsi que leurs exclusions (dégâts parties hautes...), le montant des franchises et leur coût de rachat.



# ACHETER UN VÉHICULE



La bonne affaire n'est pas toujours celle que l'on croit. Une voiture d'occasion, surtout achetée à un prix exceptionnellement bas, peut révéler de mauvaises surprises. Pensez à conserver les petites annonces constituant une preuve, car, si le véhicule ne correspond pas à la description, elles engagent leurs auteurs (vendeurs professionnels ou particuliers).

## AVANT D'ACHETER

- Écartez les véhicules aux prix exceptionnellement bas
- Soyez vigilant si le vendeur a fait l'acquisition du véhicule récemment
- Vérifiez le kilométrage
- Réclamez le certificat de contrôle technique de moins de 6 mois, le carnet d'entretien et les factures
- Examinez la carrosserie, le compartiment moteur, l'intérieur...
- Essayez le véhicule sur la route.

## LORS DE L'ACHAT

Le vendeur doit vous remettre :

- Un document écrit (bon de commande, de livraison ou une facture avec les mentions obligatoires du certificat de cession)
- La carte grise barrée portant la mention "vendue le" et signée
- Un certificat de non-opposition au transfert de carte grise.

# ASSURER UN VÉHICULE

## AVANT DE PARTIR SUR LA ROUTE

Si vous possédez un véhicule, vous devez absolument l'assurer, au moins au tiers (assurance responsabilité civile). Le défaut d'assurance est un délit. Notez aussi que le prêt du véhicule peut être interdit ou autorisé par le contrat d'assurance.

En cas de refus des compagnies de vous assurer, vous pouvez vous tourner vers le Bureau central de tarification, autorité administrative indépendante. Plus d'informations : [www.bureaucentraldetarification.com.fr](http://www.bureaucentraldetarification.com.fr)

## RÉSILIATION

Désormais, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment au terme d'une année d'assurance, sans avoir à vous justifier et sans échéance.

# RÉPARER SON VÉHICULE

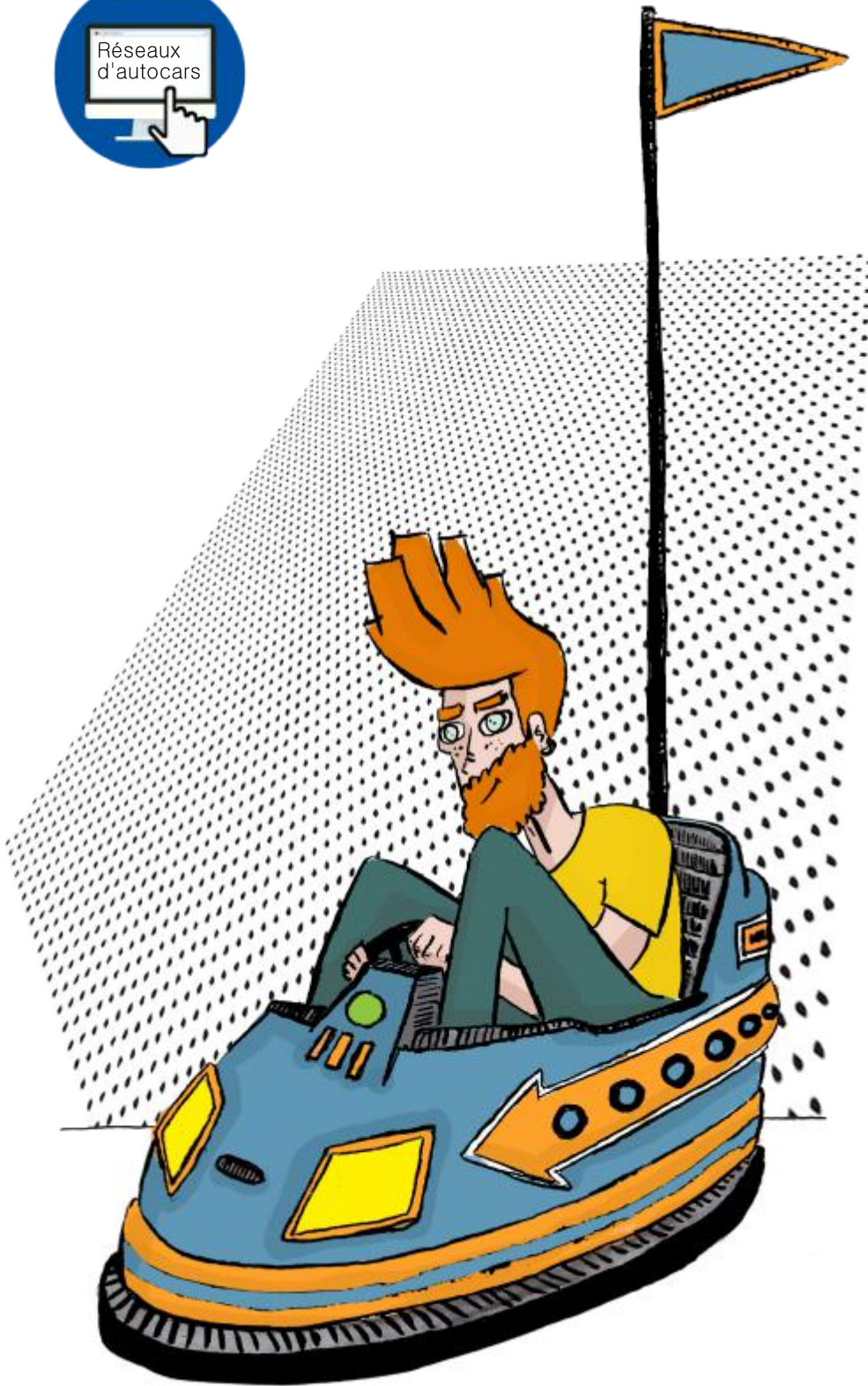
## OBLIGATIONS DU RÉPARATEUR

- Remettre en état de marche votre véhicule
- Attirer votre attention sur les dysfonctionnements liés à la sécurité.

## VOS OBLIGATIONS

Vous devez payer le garagiste, sans quoi il peut conserver le véhicule. Si vous avez des contestations (sur les réparations ou le prix), vous devez tout de même payer et les annoter sur la facture et son double.





### ACCIDENT

En cas d'accident, l'assureur doit vous informer du libre choix du réparateur. Exigez devis et factures.

### CONSEIL

Le professionnel a l'obligation d'afficher le prix de ses prestations à l'entrée et dans les lieux de réception. Les prix étant libres, demandez un devis et comparez.



## 2 ROUES, PROTÉGEZ-VOUS !

Les équipements de protection individuelle pour 2 roues sont particulièrement importants pour votre sécurité. Depuis 2016, le gilet jaune et les gants sont obligatoires.

### 2 CONSEILS ESSENTIELS

- Vérifiez la présence du marquage "CE" sur votre équipement. Il est un gage de conformité pour votre sécurité.
- Toute transformation ou modification technique notable (ex : débridage d'un scooter) est de nature à engendrer un refus de l'assureur de garantir le sinistre ou, à tout le moins, à réduire de manière significative l'indemnité.

# GÉRER

GÉRER UN BUDGET, OUVRIR UN COMPTE, SOUSCRIRE UN CRÉDIT À LA CONSO...  
LES OFFRES BANCAIRES SONT UN VRAI LABYRINTHE ET PEUVENT COÛTER TRÈS CHER,  
NE PRENEZ QUE CE QUI VOUS EST NÉCESSAIRE.

## OUVRIR UN COMPTE



Toute banque a l'obligation d'afficher les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte bancaire, sur le lieu de réception de la clientèle :

- par un affichage visible et lisible
- par la mise à disposition gratuite de dépliants tarifaires.

Lors de l'ouverture d'un compte bancaire, la banque doit vous remettre une convention de compte. Il s'agit d'un contrat que vous devez obligatoirement signer. Avant de vous engager, vérifiez que les services sont adaptés à vos besoins.

### BON À SAVOIR

Les banques sont tenues de proposer à leurs futurs clients un service d'aide à la mobilité bancaire (récapitulatif des prélèvements et virements récurrents par exemple) gratuit et sans condition.

La loi Consommation interdit la facturation des frais de rejet de prélèvement par les opérateurs de services essentiels : énergie, télécoms.

## CHOISIR UNE FORMULE ADAPTÉE



### AU FORFAIT OU À L'UNITÉ ?

Les services bancaires les plus élémentaires sont le plus souvent proposés sous forme de forfaits alors que la loi oblige les banques à les proposer à l'unité.

Ces forfaits comportent des prestations minimales (chéquier, relevés périodiques d'opérations, carte bancaire) mais aussi souvent un découvert autorisé et personnalisé, des assurances et des services de banque en ligne.

Ces formules ne sont pas toujours adaptées à vos besoins, vous pouvez donc choisir de souscrire à certains services de manière distincte, sans devoir prendre un forfait.

À noter que toutes les modifications de la convention de compte, dont les augmentations tarifaires, sont soumises au respect d'un délai de pré-avis de 2 mois.

Pour aller plus loin : [www.lesclesdelabanque.fr](http://www.lesclesdelabanque.fr)





**BON À SAVOIR**  
 Vous pouvez clôturer gratuitement un compte de dépôt ou un livret d'épargne.

S'INSTALLER

ACHETER

SE DÉPLACER

GÉRER

COMMUNIQUER

VOYAGER

## CRÉDIT À LA CONSOMMATION

### CRÉDIT AFFECTÉ ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

Attention ! Si vous vous rétractez dans le **délai de 14 jours** à compter de l'acceptation du contrat de crédit, il sera annulé de plein droit ainsi que le contrat de vente ou de prestation de services. Sauf si vous avez demandé de manière expresse à être livré ou à bénéficier de la prestation de services immédiatement : dans ce cas, la rétractation n'entraîne la résolution de plein droit du contrat de vente que si elle est faite dans les 3 jours.

Ce type de contrat concerne les opérations autres que celles liées à l'achat immobilier. Leur montant est compris entre 200 € et 75 000 €, et la durée de remboursement est supérieure à 3 mois.

Avant de vous accorder un crédit à la consommation, le prêteur a l'obligation de consulter le registre des incidents de remboursement.

Pour tout **crédit à la consommation supérieur à 1 000 €**, le commerçant doit proposer à son client un crédit amortissable en alternative au crédit renouvelable. A l'inverse de ce dernier, le crédit amortissable peut être proposé dans le cadre d'un projet particulier, dont le montant, le taux et les mensualités sont préalablement définis. Ceci pour éviter le "crédit de trop" et lutter contre le surendettement.

### ATTENTION AUX CARTES DE FIDÉLITÉ — CARTES DE CRÉDIT

Certaines cartes de fidélité de magasins vous offrent à la fois des avantages commerciaux et une fonction crédit.

**Attention !** Le crédit proposé est souvent à un taux élevé. La loi impose une information spécifique au moment de la souscription de ce type de carte.

De plus, en cas de paiement avec la carte, la fonction paiement au comptant doit apparaître en premier lieu et par défaut. La mention "crédit" doit figurer sur la carte.




# COMMUNIQUER

SOUSCRIRE À UN CONTRAT, CHOISIR UN FORFAIT,  
ASSURER SON TÉLÉPHONE, RÉSILIER SON ABONNEMENT...  
POUR RESTER BRANCHÉ SANS GALÉRER.

## SOUSCRIRE UN CONTRAT DE TÉLÉPHONIE

### ATTENTION AUX OPTIONS

Avant de facturer des options initialement souscrites à titre gratuit, l'opérateur doit recueillir votre accord express.



Avant de vous engager, prenez connaissance du contrat et de toutes les informations fournies par l'opérateur. Au moment de signer, vérifiez que la description correspond à ce que vous avez choisi (volume de consommation, durée d'engagement et prix).

### OBLIGATIONS DE VOTRE OPÉRATEUR

- Vous remettre les documents d'information et le contrat
- Recueillir votre consentement
- Vous garantir un niveau de qualité de service minimum et un délai maximum de mise en service (variables selon les conditions générales de vente des opérateurs).

### VOS OBLIGATIONS

- Payer à date fixe
- Respecter des modalités de résiliation y compris la durée d'engagement minimale souscrite.

## CHOISIR SON FORFAIT


Avant de choisir votre forfait, trois précautions sont essentielles :

- Comparez les offres selon vos besoins ! L'achat d'un téléphone seul peut être moins cher que de l'obtenir avec un forfait. Par ailleurs, coupler votre forfait mobile à votre forfait fixe et Internet peut aussi vous faire faire des économies.
- Prenez garde aux restrictions des offres illimitées (nombre de correspondants, durée d'appel, seuil de mémoire pour la consultation d'Internet...). Lisez bien votre contrat !
- Attention à la durée d'engagement et ses conséquences sur la résiliation.


## ASSURER SON TÉLÉPHONE

L'assurance, souvent proposée au moment de la conclusion du contrat ou de l'achat du téléphone mobile, peut être utile en cas de vol caractérisé ou de dommages accidentels.

**Attention !** L'assurance exclut de nombreux cas, exigez les conditions générales du contrat d'assurance avant de souscrire.



Assurance



Désormais, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment au terme d'une année d'assurance, sans avoir à vous justifier et sans échéance par lettre recommandée avec accusé de réception.

# RÉSILIER SON FORFAIT

## QUAND POUVEZ-VOUS RÉSILIER ?

Forfait **sans engagement** → Résiliation à tout moment, moyennant un préavis de 10 jours.

Forfait de **12 mois** → Engagement ferme jusqu'au terme de la période. Paiement intégral dû des 12 mensualités.

Forfait de **24 mois** → Résiliation possible à partir du 13<sup>ème</sup> mois en versant à l'opérateur le ¼ des montants dus jusqu'à la fin de la période d'engagement.

### DÉSIMLOCKAGE

Au bout de 6 mois, vous pouvez gratuitement "désimlocker" votre mobile, en contactant votre opérateur. C'est utile lorsque vous changez d'opérateur. Pour autant, en aucun cas, le "désimlockage" ne vous permet de vous désengager plus vite.

Généralement, un contrat peut être résilié à tout moment pour un motif légitime et sérieux. La loi ne prévoit pas de liste obligatoire (ex : chômage, surendettement, déménagement à l'étranger...), alors référez-vous à votre contrat.

**Attention !** Votre motif doit être impérativement justifié. Le cas échéant, votre opérateur vous réclamera la restitution du mobile fourni avec le forfait.

## EN CAS DE PERTE OU DE VOL

- Contactez votre service client (par internet ou en boutique) dès que possible. Toutes les consommations passées tant que la ligne est active vous seront facturées par l'opérateur.
- Portez plainte. Ainsi votre mobile sera "blacklisté" pour être rendu inutilisable (votre n°IMEI vous sera demandé). Soyez précis sur les circonstances (menaces, bousculades...).

### BON À SAVOIR

- Pour connaître votre n° RIO ou durée d'engagement restante, faites le 3179 (gratuit).
- Pour connaître votre n° IMEI (indispensable en cas de vol), faites le \*#06# (gratuit), pensez à le noter.



# VOYAGER

POUR PARTIR L'ESPRIT LIBRE EN VACANCES,  
DES PRÉCAUTIONS S'IMPOSENT AVANT ET AU MOMENT DU DÉPART.

## AVANT DE VOYAGER

### ATTENTION

Les propositions de voyages en ligne sont nombreuses. Vous ne pouvez pas vous rétracter et revenir sur votre décision.

- Vérifiez où se situent les aéroports de départ et d'arrivée, car les "low cost" ont souvent des aéroports éloignés
- Soyez flexible sur les dates de départ et d'arrivée car cela peut vous aider à faire de belles économies
- Attention aux taxes et suppléments (ex : supplément bagages à l'aéroport).

### LOCATION D'UN LOGEMENT

- Conservez tous les documents précontractuels et contractuels ainsi que toutes autres pièces pouvant constituer une preuve en cas de litige (copie d'écran, photos, témoignages...).
- Préférez les sites Internet labélisés offrant des garanties.

### EN CAS DE SOUCIS

- En France : contactez une association de défense des consommateurs (voir p.19)
- A l'étranger : contactez l'ambassade ou le consulat de France du pays d'accueil.





## AU MOMENT DE L'ACHAT

- Prenez le temps de la réflexion, si possible, ne signez rien (attention, pour les achats sur Internet, le double-clic vaut signature). Ne versez rien avant d'avoir pris une décision définitive.
- Si vous devez verser des arrhes ou un acompte, sachez que généralement ils représentent le quart du prix total.
- Si une indemnité est prévue à votre charge en cas de désistement, la même doit être prévue à la charge du commerçant s'il se désiste.
- Conservez le double du contrat ou du bon de commande, le reçu de la somme versée et tous les documents précontractuels, vous posséderez une preuve en cas de litige.

### REMBOURSEMENT DES TAXES AÉRIENNES

Concernant les voyages en avion, les taxes et redevances aériennes doivent être remboursées lorsque le billet n'a pas été utilisé.

Le remboursement par la compagnie doit intervenir au plus tard 30 jours à compter de la date de réception de la demande.

Si la demande est effectuée sur Internet, elle sera alors sans frais et dans la limite de 20 % du montant remboursé dans les autres cas.

## AVANT DE PARTIR

### BANQUE ET ASSURANCE

- Pour des questions de sécurité, vos retraits et paiements peuvent être plafonnés. Avant votre départ à l'étranger, vous pouvez demander à votre banque d'augmenter ces plafonds en fonction de vos besoins.
- Votre carte bancaire couvre souvent certains risques si vous l'avez utilisée pour régler votre voyage (ex : la carte bancaire internationale vous rapatrie pour vos voyages à l'étranger si vous avez réglé tout le voyage avec).
- Vérifiez votre assurance contre les risques et si besoin protégez-vous en y souscrivant.



### RÉSILIATION DOUBLE ASSURANCE

Après souscription, si vous cumulez deux assurances couvrant les mêmes risques, vous avez 14 jours pour résilier le contrat qui fait double emploi.

## COMMUNIQUER A L'ÉTRANGER

### ACTIVER L'OPTION "INTERNATIONAL" SUR VOTRE MOBILE

Sans cette option vous ne pouvez ni appeler ni recevoir des appels à l'étranger. Elle est activée par défaut pour les abonnés récents. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez l'activer sur le site internet de votre opérateur ou en contactant votre service client.

Ce service est gratuit mais vous devez le faire au moins 48 heures avant votre départ. En revanche, les prix des communications peuvent grimper vite. Renseignez-vous auprès de votre opérateur pour connaître les offres permettant de limiter les frais.

### GÉRER SON FORFAIT MOBILE HORS MÉTROPOLÉ

Les appels et la consultation des messages vocaux depuis l'étranger ou l'Outremer sont en général facturés hors forfait, mais vous pouvez le modifier :

- Des forfaits avantageux existent, renseignez-vous au moins 1 mois avant votre départ
- Si vous restez longtemps à l'étranger, prenez une carte prépayée locale
- Privilégiez l'envoi de SMS (en Europe leur réception est souvent gratuite et l'émission peu onéreuse, renseignez-vous sur les tarifs de votre opérateur).

### ATTENTION

La consultation des messages vocaux à l'étranger est payante.

### SURFER SUR INTERNET... À L'ÉTRANGER

Cela coûte très cher et les applications se mettant à jour automatiquement, votre facture augmente vite en raison des frais d'itinérance (roaming).

Pour l'éviter :

- Désactivez les "données à l'étranger" (dans les réglages de votre téléphone)
- Connectez-vous en wifi
- Connectez-vous dans un cyber-café en faisant attention à ne pas laisser de traces (mots de passe, identifiants...).

# RÉGLER UN LITIGE

**ETAPE N° 1** | Tout d'abord, **RASSEMBLEZ TOUS LES DOCUMENTS** (y compris annonces et photos) dont vous disposez et lisez les conditions générales et particulières du contrat qui détaillent les droits et devoirs respectifs. Ensuite, **ÉCRIVEZ AU PROFESSIONNEL CONCERNÉ**, par lettre recommandée avec accusé de réception, pour lui exposer votre réclamation et gardez-en une copie.

**ETAPE N° 2** | Si vous n'avez pas de réponse du professionnel ou que la réponse n'est pas satisfaisante, plusieurs possibilités vous sont offertes :

- En cas d'**INFRACTIONS AU CODE DE LA CONSOMMATION**, cela relève de la compétence de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, à travers le service d'accueil du consommateur des Directions départementales de la cohésion sociale et de protection des populations. L'action de la DGCCRF vise à protéger l'intérêt général et à faire respecter le droit de la consommation.

Vous pouvez contacter la Direction (DDPP ou DDCSPP) du département où se situe le siège social du professionnel.

Vous pouvez également consulter la rubrique "résoudre un litige de consommation" : [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf) ou appeler le 39 39 – Allô Service public (*appel payant, plus d'infos au 30 08*).

- Faites appel à la **PROTECTION JURIDIQUE DE VOTRE ASSURANCE**.

Certains contrats d'assurance (habitation, véhicule...) prévoient une assistance juridique en cas de litige. Renseignez-vous auprès de votre assureur.

## POUR ALLER PLUS LOIN >>

### LES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

Pendant leurs permanences, les associations de défense des consommateurs de la Mce vous informent sur vos droits, vous apportent conseil et aide juridique pour résoudre vos litiges avec les professionnels.

Elles sont présentes sur toute la Bretagne, et vous représentent dans les instances du logement, des services publics et de la consommation.

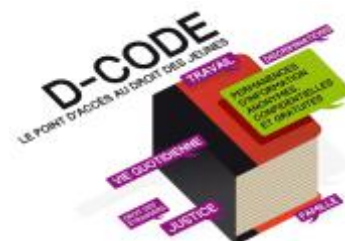
*Coordonnées des associations, horaires des permanences : [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)*

### LE D-CODE, POINT D'ACCÈS AU DROIT DES JEUNES

Situé au CRIJ Bretagne, c'est un lieu d'information, d'écoute, de dialogue et d'orientation ouvert à tous les jeunes confrontés à des problématiques liées au droit.

Ouverture du mardi au vendredi de 14h à 18h.

*Plus d'informations : [www.crij-bretagne.com](http://www.crij-bretagne.com)*



## EN CAS DE LITIGE



- Vous pouvez faire **APPEL À UNE ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS**.

Bénévoles et salariés, formés au droit de la consommation, jouent un rôle déterminant dans la médiation entre le particulier et le professionnel.

Ils aident à la constitution du dossier, vous accompagnent dans les démarches de règlement à l'amiable, voire vous soutiennent lors d'une action en justice. [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)

- Vous pouvez **SAISIR LES INSTANCES DE MÉDIATION - CONCILIATION**.

De nombreux secteurs d'activités sont dotés de médiateurs (banques, assurances, transports, téléphonie...) permettant une résolution amiable des litiges, gratuite et confidentielle. [www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso)

En Ille-et-Vilaine, il existe aussi la **COMMISSION DE RÈGLEMENT DES LITIGES DE CONSOMMATION**. C'est une instance départementale de conciliation, vous permettant de renouer le dialogue avec le professionnel. Elle intervient gratuitement, sa procédure est simple et rapide. [www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)

- Vous pouvez **SAISIR LE CENTRE EUROPEEN DE LA CONSOMMATION**.

Le Centre européen des Consommateurs binational France-Allemagne offre des services gratuits : conseil personnalisé, règlement amiable des litiges opposant un consommateur à un professionnel situé dans un autre Etat de l'UE, en Islande ou en Norvège. Il informe et conseille les consommateurs sur leurs droits en Europe et règle à l'amiable les litiges transfrontaliers de consommation. [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

- Vous pouvez **SAISIR TOUTE JURIDICTION COMPÉTENTE** pour résoudre votre litige par la voie contentieuse :

- le Juge de proximité pour les litiges d'un montant inférieur à 4 000 € (jusqu'en juillet 2017)
- le Tribunal d'instance (TI) pour les litiges supérieurs à 4 000 € et inférieurs à 10 000 €. Le TI a notamment une compétence exclusive pour tous les litiges portant sur les baux d'habitation et les crédits à la consommation
- le Tribunal de grande instance (TGI) pour tous les autres litiges d'un montant supérieur à 10 000 €.

## DES SERVICES DE L'ÉTAT POUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Les Directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations accueillent les consommateurs à l'occasion de permanences et par courrier, mail et téléphone. En cas d'infraction au code de la consommation, elles seront vos interlocuteurs.

- **DDPP 22** : 9 rue du sabot, BP 34, 22440 PLOUFRAGAN

02 96 01 37 10 - [ddpp@cotes-darmor.gouv.fr](mailto:ddpp@cotes-darmor.gouv.fr)

- **DDPP 29** : 2 rue de Kerivoal, CS 83038, 29334 QUIMPER Cedex

02 98 64 36 36 - [ddpp@finistere.gouv.fr](mailto:ddpp@finistere.gouv.fr)

- **DDCSPP 35** : 15 av de Cucillé, CS 90 000, 35919 RENNES Cedex 9

02 99 29 76 00 - [ddcspp@ille-et-vilaine.gouv.fr](mailto:ddcspp@ille-et-vilaine.gouv.fr)

- **DDPP 56** : 32 bd de la Résistance, CS 92526, 56019 VANNES

02 97 63 29 45 - [ddpp@morbihan.gouv.fr](mailto:ddpp@morbihan.gouv.fr)

*Horaires des services d'accueil du consommateur : [www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)*

Ce guide a été réalisé par :



Le **CRIJ Bretagne** informe tous les jeunes sur tous les sujets qui les intéressent tels que les jobs, les formations, les loisirs, la santé, le logement, les droits... et contribue ainsi à les rendre autonomes et libres de leur choix.

### Centre régional information jeunesse Bretagne

Le 4 bis - cours des Alliés  
35000 Rennes  
02 99 31 47 48  
[www.crij-bretagne.com](http://www.crij-bretagne.com)

Le mardi : de 12h à 21h  
Du mercredi au vendredi :  
de 12h à 19h  
Le samedi : de 14h à 19h

La **DIRECCTE de Bretagne** est placée auprès du Préfet de région. Elle assure le pilotage des politiques publiques du développement économique, de l'emploi, du travail, de la concurrence et de la protection des consommateurs.

Elle est l'interlocuteur économique et social unique de l'État en région pour les entreprises et les acteurs socio-économiques. Elle est également présente pour les salariés et les consommateurs.

### Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

3 bis av de Belle Fontaine  
TSA 71732  
35517 Cesson-Sévigné cedex  
02 99 12 22 22  
[www.bretagne.direccte.gouv.fr](http://www.bretagne.direccte.gouv.fr)

Horaires d'ouverture des services d'accueil du consommateur :  
[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

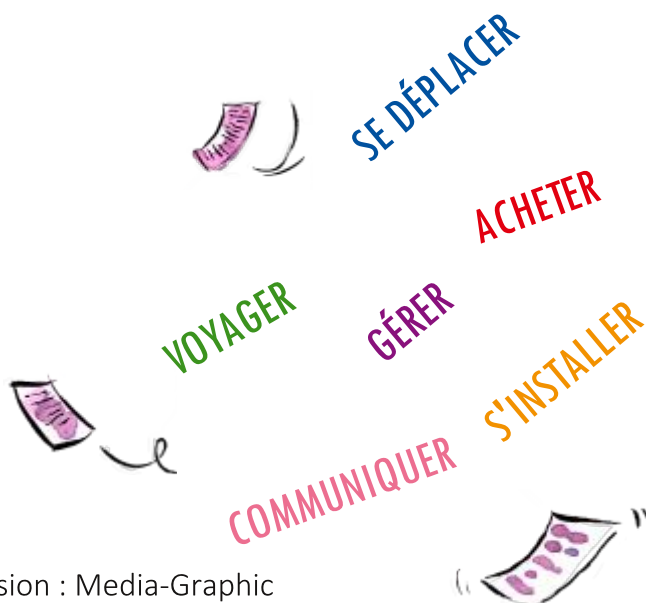
La **Mce - CTCR Bretagne** est une maison qui rassemble des associations de défense des consommateurs et de protection de l'environnement qui œuvrent ensemble sur tous les sujets touchant à la vie quotidienne : la consommation, l'environnement, la santé et l'alimentation.

Elle accueille le public, l'informe, l'oriente vers les associations ou les ressources documentaires et l'aide dans ses recherches.

### Maison de la consommation et de l'environnement Centre technique régional de la consommation Bretagne

48 bd Magenta  
35000 Rennes  
02 99 30 35 50  
[www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)

Du lundi au jeudi :  
de 9h à 12h30 / 14h à 18h  
Le vendredi (*journée continue*) :  
de 9h à 17h  
Le 4<sup>ème</sup> samedi du mois : de  
14h à 17h



Illustrations : **Vincent Normand** - Auteur/Illustrateur  
[www.vincentnormand.fr](http://www.vincentnormand.fr) - [contact@vincentnormand.fr](mailto:contact@vincentnormand.fr)

2<sup>ème</sup> édition - Décembre 2016 - Conception : Mce - Impression : Media-Graphic