

Déjouer

les arnaques de la consommation

- Découvrez les astuces des professionnels pour mieux acheter et ne pas vous laisser piéger
- Apprenez à connaître vos droits et faites-les valoir, gérez au mieux les litiges : de la phase amiable à la phase judiciaire
- Exemples vécus, conseils juridiques, modèles de lettres, adresses utiles

Guid'Utile

Vuibert

clure des modifi-
u omissions. Fai-
us proposer vos
t lus avec grande

ou omissions in-
nos soins et nos
fiteur.

L.

41, d'une part, que les
on destinées à une uti-
s un but d'exemple et
faite sans le consente-
éa 1^{er} de l'article 40).
itueraient donc une con-

utorisation des auteurs
le « photocollage »
prive les auteurs d'une
n totale ou partielle de
c l'accord de l'éditeur.



SOMMAIRE

Préface 7

Chapitre 1. Le contrat de vente, quelques généralités 9

1. Un contrat est un contrat 9

- *Mais qu'est-ce qu'un contrat? 9*
- *Quand peut-on revenir sur un contrat? 11*
- *Que se passe-t-il quand on rompt un contrat sans en avoir le droit? 13*

2. Verser une somme d'argent d'avance 14

- *Arrhes ou acompte, quelle différence? 15*
- *Arrhes ou acompte: dans la pratique, c'est souvent un savant mélange 16*
- *Et les avoirs dans tout cela? 18*

3. Garantie légale, garantie commerciale et service après-vente 21

- *La garantie légale 21*
- *La garantie commerciale 26*
- *Le service après-vente (SAV) 31*

Chapitre 2. La vente en magasin 33

1. La publicité des prix 33

- *Pourquoi des prix affichés? 33*
- *Les sanctions 34*
- *Comment réagir face à une erreur d'affichage des prix? 35*

2. Les pièges les plus courants 36

- *Les bons de réduction 36*
- *Les prix d'appel 39*
- *Les ventes avec primes 42*
- *Le refus de vente 43*
- *Les ventes subordonnées 46*

3. Le contrôle à la sortie d'un magasin 49

- *Ce que le vigile n'a pas le droit de faire 49*
- *Ce que le vigile a le droit de faire 50*
- *Ce que vous devez raisonnablement faire 50*
- *Si le vigile s'est trompé 50*

Chapitre 3. Les bonnes affaires 53**1. Les soldes 53**

- *Quelle période pour les soldes? 53*
- *Que peut-on acheter en soldes? 54*
- *L'affichage des prix durant les soldes 55*

2. Les promotions 56

- *Soldes ou promotions: attention aux fausses réductions 56*
- *Bon prix, mais mauvais produit 58*
- *Les dérives légales des ventes 59*

3. Les liquidations 61**4. Les magasins d'usine 62****5. Attention aux cadeaux sans obligation d'achat 64****Chapitre 4. La vente à distance 69****1. La vente par correspondance, Minitel ou Internet 69**

- *Un vendeur connu 70*
- *Une présentation du bien ou du service convoité 72*
- *Un écrit est exigé 73*
- *Les différents modes de paiement 74*
- *Le délai de livraison 76*
- *Le délai de rétractation 79*

2. Les envois forcés 83**3. La vente par téléphone 85****4. Comment se faire rayer des fichiers? 87****5. Les arnaques les plus courantes 88**

- *Les services téléphoniques bidons 88*
- *La multiplication des clauses abusives 90*
- *Les rechargements de téléphones portables 91*
- *Ventes sur Internet: les pièges 91*

Chapitre 5. Les loteries commerciales 93**1. Des loteries pour tous les goûts 93**

- *Des gains considérables 93*
- *Loteries et achats: attention à vos sentiments 94*

2. La loi vous protège 96

- *Loterie = gratuit 96*
- *Loterie et bon de commande: l'union contre nature 97*
- *Les documents trompeurs 98*
- *Les sanctions 99*

3. Les recours 101

4. Les arnaques les plus courantes 104

- *Jouer sur l'apparence du lot* 104
- *L'arnaque aux belles paroles* 105
- *L'arnaque à la présentation* 106

Chapitre 6. Le démarchage à domicile 107

1. La loi vous protège 107

- *Le délai de réflexion* 108
- *Aucun paiement pendant le délai de réflexion* 110
- *Le vendeur doit vous remettre un contrat* 112

2. Les arnaques les plus courantes 116

- *Les extincteurs* 116
- *Les matelas* 118
- *Les fruits et légumes* 119
- *Les photos de maternité* 119

3. La Fédération de la vente directe (FVD) 120

- *L'avis du professionnel* 120
- *La Commission paritaire de médiation de la vente directe* 121

4. Quelques cas pratiques, questions-réponses 122

- *L'achat dans une foire ou un salon* 122
- *Le cadeau en magasin* 122
- *On a abusé de l'âge avancé de ma grand-mère* 122
- *Livraison le jour de la commande* 123
- *C'est moi qui ai demandé la visite du commercial* 124

Chapitre 7. Le dépannage à domicile 125

1. Comment choisir son entreprise de dépannage? 125

- *Les publicités papier* 125
- *Le Minitel* 125
- *Le bouche à oreille* 126

2. La loi vous protège 127

- *La publicité des prix* 127
- *Le devis est obligatoire...* 129
- *... Sauf en cas d'urgence* 130
- *La facture est obligatoire... souvent* 130

3. Les arnaques les plus courantes 132

- *Règle numéro 1: faire paniquer le client* 132
- *Règle numéro 2: abuser de la confiance instaurée pour vendre quelque chose* 134
- *Règle numéro 3: pourquoi faire bien quand on peut faire mal?* 135
- *Règle numéro 4: faire la chasse aux bébés phoques* 137

Chapitre 8. L'achat à l'étranger 139**1. Les biens de consommation courante 139**

- *La compatibilité des normes* 139
- *Les pièges commerciaux* 142
- *L'importation illégale* 144
- *Les droits de douane* 146
- *Les recours* 147

2. Les achats en « timeshare » 149

- *L'accroche, une poigne de fer dans un gant de velours?* 149
- *Devoir de conseils? Quel devoir de conseils?* 150
- *Les pièges des contrats* 150
- *La loi vous protège?* 152

Chapitre 9. Les recours en justice 157**1. Les procès civils 157**

- *Exemples de litiges civils* 157
- *Le procès devant le tribunal d'instance (TI)* 158
- *Le procès devant le tribunal de grande instance (TGI)* 162
- *L'injonction de payer* 162

2. Les recours pénaux 163

- *Exemples d'infractions pénales* 163
- *Le tribunal de Police* 164
- *Le tribunal correctionnel* 167

3. L'appel du jugement 171**4. Le pourvoi en cassation 172****L'essentiel en 8 étapes 173****Infos ++ 175**

- *Les textes de loi* 175
- *Modèle d'attestation (témoignage)* 176
- *Les adresses utiles* 177

Lexique 187**Index 189**

Guid'Utile

Déjouer les arnaques de la consommation

Depuis que vous l'avez achetée, votre machine à laver a passé plus de temps à l'atelier de dépannage que chez vous et le vendeur refuse de vous rembourser. « Vous êtes le grand gagnant du mois ! », combien de messages mirages de ce type avez-vous reçus qui ne vous ont jamais enrichi ? Votre grand-mère est devenue inaccessible depuis qu'elle s'est équipée, grâce à des vendeurs à domicile persuasifs, d'un système d'alarme ultraperfectionné et d'un contrat de télésurveillance... À cause de méthodes de vente toujours plus agressives, de lois de plus en plus complexes et de nouvelles technologies très sophistiquées, nous sommes tous à même, un jour, d'être confrontés à de véritables arnaques, situations qui empoisonnent rapidement la vie.

Dans un style simple et didactique, ce livre vous permettra de :

- ▀ décrypter les multiples méthodes de vente à domicile, par correspondance, par Internet... ;
- ▀ régler rapidement vos litiges dans les situations les plus courantes ;
- ▀ cerner la réglementation et la jurisprudence applicables à chaque situation.

Ce livre indispensable vous aidera à ne pas tomber dans les chausse-trappes de la vente forcée, mais également à sortir du labyrinthe de situations ubuesques en vous évitant des procédures longues et coûteuses.

Valérie Gionnet, juriste spécialisée en droit de la consommation, a une parfaite connaissance du milieu consommériste (associations de consommateurs, Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, syndicats professionnels...). **Antoine Vergnaud**, diplômé en contentieux national, européen et international, et spécialiste en droit pénal et procédure pénale, est également rédacteur juridique pour la presse.

vuibert



9 782711 787661

ISBN 2 7117 8766 4