



CONSOMMATION, nouvelles dispositions

Le 18 mars 2014, était publiée au journal officiel une nouvelle loi sur la consommation dite Loi Hamon. Cette loi a pour objectif une meilleure information et protection du consommateur. Nous vous livrons ici les principales dispositions qu'il est intéressant pour vous de connaître, que vous soyez dans le rôle du professionnel ou "de l'autre coté du comptoir"...

Le premier dispositif concerne la mise en place dès 2014 des actions de groupe. Ce dispositif prévoit la possibilité pour une association de consommateurs de prendre en charge un recours collectif auquel pourront se joindre des consommateurs qui s'estiment lésés par certaines pratiques de la part d'entreprises. Ces actions pourront être menées notamment lorsque le consommateur s'estime victime d'une entente entre entreprises.

Assurances, plus de souplesse pour le consommateur

Un second dispositif prévoit la possibilité de résilier son assurance auto ou habitation à tout moment, passé le délai d'un an de souscription. L'objectif de la loi est de renforcer la concurrence entre assureurs et donc de réduire le coût des primes.

Toujours dans le domaine de l'assurance, le consommateur pourra, dans le délai d'un an à compter de la signature d'un prêt immobilier, substituer à l'assurance initiale une autre assurance de son choix.

Cette loi dispose, par ailleurs, d'un volet santé avec un renforcement de la concurrence pour la vente des tests de grossesse et des produits d'entretien des lentilles (ouverture du marché aux grandes surfaces) ainsi que pour les lunettes et lentilles avec la sécurisation des achats sur internet.

A ce propos, les acheteurs sur internet, comme lors de toute vente à distance, bénéficient désormais d'un délai de rétractation de 14 jours au lieu de 7 auparavant et d'un remboursement sous 14 jours au maximum suivant l'information au vendeur de sa décision de se rétracter.

La protection du consommateur passe également par :

- des mesures visant à limiter le démarchage abusif, via la création d'une liste d'opposition au démarchage sur laquelle tout un chacun peut s'inscrire

et que le professionnel en charge du démarchage est tenu de consulter. La vente par démarchage est également mieux encadrée concernant la prise de paiements (interdite durant 7 jours) et l'abus de faiblesse,

- l'allongement de la durée de garantie de 6 mois à 2 ans pour tous les produits avec l'obligation pour le vendeur d'informer son client sur la durée de disponibilité des pièces détachées

Des consommateurs mieux informés

En matière d'information du consommateur, il existe une mesure dont la presse s'est déjà largement fait l'écho; l'apparition de la mention "fait maison".

"Les personnes ou entreprises qui transforment ou distribuent des produits alimentaires dans le cadre d'une activité de restauration commerciale ou de vente à emporter de plats préparés, permanente ou occasionnelle, principale ou accessoire, précisent sur leurs cartes ou sur tout autre support qu'un plat proposé est "fait maison".

"Un plat "fait maison" est élaboré sur place à partir de produits bruts. Des produits, déterminés par voie réglementaire, peuvent entrer dans la composition des plats "faits maison" après avoir subi une transformation de leur état brut nécessaire à leur utilisation." L'information du consommateur sur l'origine géographique va s'étendre également aux produits manufacturés.



Renforcement de la concurrence pour certaines professions. Sont visés les assurances, l'optique, certains produits de santé...

Enfin, dans le domaine des services, la loi prévoit l'ajustement des tarifs de parking avec une facturation au quart d'heure et non plus à l'heure et la suppression de certains frais concernant :

- le transfert de dossier lors d'un changement d'auto-école,
- des prestations facturées par les maisons de retraite suite au décès d'un locataire (remise en état de la chambre ou demande de paiement de l'intégralité du mois entamé alors même que la chambre est déjà relouée...),
- les rejets de prélèvement bancaire auprès des fournisseurs d'énergie. ■