



EN FINIR AVEC LES **IDÉES REÇUES**

40 situations du quotidien
passées au crible

TOME 3

UFC-Que Choisir du Val d'Yerres

La Grange au Bois, 10 rue de Concy




91330 Yerres







<http://valdyerres.ufcquechoisir.fr>

Mai 2016

EN FINIR AVEC LES IDÉES REÇUES

Démêlez le VRAI du FAUX !

-  ♦ « Ma tondeuse à gazon autoportée doit être assurée comme un véhicule. »
 - ♦ « Pour mon assureur, un accident sur le parking du centre commercial, c'est 50/50. »
 - ♦ « Pour résilier sans frais un contrat d'assurance automobile, il suffit de ne pas payer la prime. »
 - ♦ « Je dois continuer d'assurer mon véhicule même si je ne l'utilise plus. »
-  ♦ « J'ai obtenu mon permis avant le 01/07/1992 : on ne peut donc pas m'enlever de points. »
 - ♦ « J'ai commandé chez mon garagiste un véhicule avec paiement comptant. Je n'en veux plus mais il me dit que je ne peux plus changer d'avis ! »
 - ♦ « La carte grise à mon nom prouve que je suis propriétaire du véhicule. »
 - ♦ « Mon véhicule est en panne. Sur les forums, des consommateurs ont le même problème que moi. C'est donc bien un vice caché ! »
 - ♦ « En cours d'enlèvement de mon véhicule, je peux empêcher sa mise en fourrière. »
 - ♦ « Au feu orange, je peux encore passer. »
 - ♦ « J'ai payé à l'agent une amende pour excès de vitesse (15km/h au-dessus de la vitesse autorisée). Je peux encore contester le PV. »
-  ♦ « Mon vendeur ne me livre pas à la date prévue. Je peux annuler ma commande. »
 - ♦ « J'ai reçu un grille-pain acheté sur internet. Si je me rétracte, je dois payer les frais de renvoi. »
 - ♦ « Après réflexion, l'article acheté en magasin ne me convient pas. Je peux me "rétracter" et le rapporter au vendeur. »
 - ♦ « En matière de soldes, la mention "ni repris, ni échangés" affichée en magasin est valable. »
 - ♦ « Le caissier ou la caissière peut me demander d'ouvrir mon sac pour contrôler son contenu. »
 - ♦ « Je peux me rétracter suite à un achat dans une foire ou un salon. »
 - ♦ « Je ne suis pas engagé(e) puisque je n'ai rien signé. »
 - ♦ « Les prix sont libres. »

- ◆ « La remise d'un devis est toujours obligatoire ! »
- ◆ « Quand on reçoit une facture d'un artisan, on a un mois pour la régler. »
- ◆ « J'ai envoyé un recommandé au professionnel. Il doit me répondre ! »
- ◆ « Je peux refuser la pose d'un compteur Linky. » 
- ◆ « En cas d'arrêt de mon compteur électrique, je n'ai pas à payer les consommations non enregistrées. »
- ◆ « On ne peut pas me couper le gaz ou l'électricité si je ne paie pas mes factures. »
- ◆ « Les parents doivent entretenir leurs enfants seulement jusqu'à leur majorité. » 
- ◆ « Je suis obligé(e) de passer par un notaire pour régler la petite succession de ma mère. »
- ◆ « En cas de débit frauduleux avec ma carte bancaire toujours en ma possession, la banque va me rembourser avec une franchise. » 
- ◆ « J'ai le droit d'être à découvert sur mon compte bancaire. »
- ◆ « J'ai donné un chèque pour régler un plombier. Je suis donc libéré(e) de ma dette envers lui. »
- ◆ « Une société de recouvrement peut me facturer les frais de son intervention. »
- ◆ « Un courriel est un mode de preuve au même titre qu'une lettre recommandée avec avis de réception. » 
- ◆ « Sans réponse à une réclamation faite auprès du professionnel, je peux saisir le juge. »
- ◆ « J'ai déposé une main courante. Ma voisine me dit qu'il n'y aura aucune suite. »
- ◆ « J'abandonne toute procédure car je vais devoir prendre un avocat. »
- ◆ « Pour une location, le propriétaire peut me demander un extrait de casier judiciaire. » 
- ◆ « En conflit avec mon bailleur, je peux décider d'arrêter de payer mon loyer ou de le consigner. »
- ◆ « On peut garder 5 % sur la facture d'un artisan, juste au cas où... »
- ◆ « Un médecin peut refuser de soigner une personne malade. » 
- ◆ « Mes bijoux ont été volés dans ma chambre d'hôpital. L'établissement de santé est obligatoirement responsable. »



Avertissement

Nos fiches sont à jour de la réglementation applicable au moment de leur publication. Toutefois :

- Les articles du code de la consommation cités changent à compter du 1^{er} juillet 2016.

- Certains articles du code civil cités sont modifiés à compter du 1^{er} octobre 2016.

Aussi nous avons indiqué, entre parenthèses, la numérotation des articles modifiés ainsi que la date de leur entrée en vigueur.

Sachez que ces nouveaux articles ne s'appliquent qu'aux contrats conclus à compter de la date indiquée.



« Ma tondeuse à gazon autoportée doit être assurée comme un véhicule. »

VRAI

© Fotolia

Vous devez l'assurer comme tout véhicule terrestre à moteur.

La jurisprudence considère une tondeuse autoportée comme un véhicule terrestre à moteur (VTM) car elle dispose de quatre roues et d'un siège pour que le conducteur puisse la manœuvrer.

Il faut donc assurer votre tondeuse, même si elle reste dans votre propriété, qu'elle n'est pas immatriculée et qu'elle ne circule pas sur la voie publique.

Une garantie responsabilité civile, appelée « *assurance au tiers* » doit être souscrite au minimum pour couvrir les dommages que votre tondeuse peut occasionner à autrui (blessure d'une personne, dégât causé à un autre véhicule, etc.).

Consultez vos différents contrats d'assurance afin de vérifier que vous êtes bien couvert(e). En cas de doute, rapprochez-vous de votre assureur.

En revanche, une tondeuse autotractée pourvue d'un moteur à traction et dirigée par une personne qui se déplace à pied n'a pas à être assurée.

Bon à savoir

Quant aux voitures et motos miniatures pour enfants, il n'y a pas d'obligation d'assurance lorsqu'elles sont assimilables à des jouets (*Cour de Cassation, 2ème civ., 4 mars 1998 n°96-12242*).

Mais selon les circonstances, les caractéristiques de l'engin et le fait qu'il circule sur la voie publique, les juges peuvent le qualifier de VTM, ce qui impose d'être assuré.

Sources :

Cour de Cassation, 2° civ., 24 juin 2004 n°02-20208

En résumé

- Une tondeuse autoportée doit être assurée comme une voiture.



« Pour mon assureur, un accident sur le parking du centre commercial, c'est 50/50. »

FAUX

Sur un parking, la responsabilité des conducteurs est déterminée au regard des circonstances de l'accident.

Lors d'un sinistre, votre assureur doit établir les responsabilités de chacun.

Pour déterminer les fautes éventuelles, votre assureur va se baser sur la convention IRSA (convention d'indemnisation directe des assurés et de recours entre sociétés d'assurances automobile).

Cette convention établit un barème de répartition des responsabilités sur la base des règles du code de la route et de la jurisprudence.

Partant de différentes circonstances d'accident de la circulation et de schémas, la convention affecte à chacun des conducteurs impliqués un coefficient de responsabilité.

Les règles de la Convention IRSA s'appliquent aux seuls accidents de la circulation ce qui inclut ceux survenus dans les parkings ouverts à la circulation (*Cour de Cassation, 2^e civ., 24 Décembre 2000 n°98-19312*).

Ainsi, dans votre cas, en fonction des circonstances, la responsabilité retenue sera de 100%, 50% ou 0%.

Par exemple, à l'intersection d'un parking, le débiteur de la priorité à droite qui viendrait percuter un autre véhicule sera tenu entièrement responsable de l'accident.

Bon à savoir

Au titre de la Convention IRSA, c'est votre propre assureur qui se charge de vous indemniser pour le compte de l'assureur du responsable. Cela permet de simplifier le processus d'indemnisation et d'en réduire les délais.

L'application de cette convention reste néanmoins contestable. En effet, cette convention n'est applicable qu'entre assureurs. Vous pouvez donc invoquer l'inopposabilité de ce barème, afin d'établir la responsabilité du conducteur adverse. Vous devrez pour cela vous retourner contre l'assureur du responsable et apporter des éléments de preuve (constat, témoins...).

Sources :

Art. 1165 code civil (art. 1199 à compter du 01/10/2016)

En résumé

- Le code de la route s'applique sur un parking ouvert à la circulation publique.
- Un partage de responsabilité 50/50 est contestable avec des preuves.

« Pour résilier sans frais un contrat d'assurance automobile, il suffit de ne pas payer la prime. »

FAUX

© Fotolia

La prime reste due à l'assureur qui est libre de résilier ou non votre contrat.

En tant qu'assuré(e), vous devez payer votre prime d'assurance à sa date d'échéance. Si vous ne réglez pas cette cotisation dans les 10 jours suivant cette date, votre assureur peut, tout d'abord, procéder à des relances amiables de paiement ou vous adresser directement une mise en demeure par lettre recommandée.

Faute de paiement dans les 30 jours de l'envoi de la mise en demeure, l'assureur peut suspendre votre garantie. Puis, l'assureur peut, passé un délai de 10 jours, décider de résilier ou de maintenir le contrat. Quel que soit son choix, la prime reste due en totalité.

Par conséquent, si votre souhait est de mettre fin au contrat sans frais, consultez-le afin de connaître les modalités et les motifs légaux qui permettent une résiliation en cours de contrat (ex. : vente du véhicule).

En outre, depuis le 1^{er} janvier 2015, sachez que si votre contrat a plus d'un an et qu'il couvre un véhicule non professionnel, vous pouvez alors le résilier sans motif à tout moment pour assurer votre véhicule auprès d'un autre assureur.

Par lettre adressée à ce nouvel assureur, exprimez précisément votre volonté de résilier votre contrat en cours et de souscrire un nouveau contrat auprès de lui.

C'est en fait ce nouvel assureur automobile qui effectuera la résiliation auprès de son confrère pour vous.

Bon à savoir

Sachez que l'assureur dispose de 2 ans pour agir en justice afin d'obtenir une décision vous condamnant à le payer.

Sources :

Art. L113-2, L113-3, L113-15-2 et R113-12 code des assurances

En résumé

- La prime est due à l'assureur malgré la résiliation de votre contrat pour défaut de paiement.
- Consultez votre contrat afin de connaître les modalités de résiliation et pensez au nouveau dispositif de résiliation infra-annuelle.



« Je dois continuer d'assurer mon véhicule même si je ne l'utilise plus. »

VRAI

© Richard Villalon - Fotolia

Votre responsabilité civile peut toujours être engagée si votre véhicule est impliqué dans un sinistre.

Le propriétaire (ou l'utilisateur habituel) d'un véhicule est tenu de l'assurer pour garantir sa responsabilité civile.

A défaut, il s'expose :

- À une amende de 3 750 euros, pouvant notamment être assortie de peines complémentaires (ex. : suspension de permis de 3 ans, confiscation du véhicule...).
- À devoir indemniser personnellement les dommages impliquant son véhicule et causés aux tiers.

Cette obligation d'assurance se justifie facilement lorsque le véhicule est en circulation.

Cela mène cependant à s'interroger quand celui-ci est immobilisé moteur coupé, entreposé dans un lieu clos (garage, box), sans contact avec les tiers. En effet, si ce véhicule était impliqué malgré tout dans un dommage causé aux tiers (ex. : incendie, explosion, vol...), la responsabilité de son propriétaire pourrait être engagée. Et faute d'assurance, il serait tenu des conséquences, qui peuvent être lourdes, sur ses deniers personnels.

Ex. : Combustion d'un véhicule dans une cour privative, dont l'incendie se propageait au voisinage.

Dans ce cas de figure, sachez que l'assurance habitation ne pourrait prendre le relais car c'est une exclusion systématique dans ce type de contrat.

En définitive, pour être dispensé d'assurance, il faudrait que votre véhicule soit hors d'état de nuire et de rouler. Pour cela, généralement, la batterie doit être enlevée, le réservoir d'essence vidé, le véhicule surélevé du sol.

Bon à savoir

Si vous n'avez plus l'occasion de l'utiliser ou de le prêter, mais que vous souhaitez le conserver, n'hésitez pas à le signaler à votre assureur. En effet, vous pourriez réduire les risques assurés (ex. : ne prendre qu'une assurance aux tiers) pour n'avoir à payer qu'une moindre prime.

Sources :

Art. L211-1 code des assurances

Art. L324-2 code de la route

Art. L113-4 code des assurances

En résumé

- Dès lors que votre véhicule est impliqué dans un sinistre, votre responsabilité civile peut être engagée.
- N'hésitez pas, à vous rapprocher de votre assureur pour modifier les risques assurés et faire ainsi diminuer votre prime d'assurance.



« J'ai obtenu mon permis avant le 01/07/1992 : on ne peut donc pas m'enlever de points. »

FAUX



© ALAIN VERMEULEN - Fotolia

Vous pouvez perdre des points sur votre permis de conduire, quelle que soit sa date d'obtention.

Le permis à points existe depuis le 01/07/1992, date d'entrée en vigueur de la réforme. Des messages erronés (aussi appelés « hoax », ce qui signifie canular en anglais) circulent sur Internet. Ils laissent croire que les titulaires de permis de conduire obtenus avant juillet 1992 peuvent légalement contester tout retrait de points.

Pourtant, la loi est claire à ce sujet : tous les permis de conduire en cours de validité au 01/07/1992 ont été affectés d'office d'un nombre de points.

Pour s'opposer à un retrait de points, certains conducteurs pensent pouvoir invoquer le principe qu'une loi ne peut pas être rétroactive, c'est-à-dire produire des effets sur une situation juridique née avant sa promulgation.

Mais les tribunaux rejettent cet argument. Les juges considèrent que la loi qui a institué le permis à points vise à lutter contre l'insécurité routière.

Cet objectif de protection de l'ordre public constitue une exception au principe de non-rétroactivité des lois. La Cour Européenne des Droits de l'Homme a d'ailleurs confirmé la régularité de la législation française (CEDH, 23 septembre 1998 n°27812/95 *Malige c/ France*).

Bon à savoir

Sachez qu'à tout moment, vous pouvez consulter le nombre de points restant sur votre permis. Pour des raisons de sécurité, ce renseignement ne peut être donné ni par téléphone, ni par mail. Vous pouvez obtenir cette information en vous déplaçant ou en écrivant à la préfecture de votre domicile. Vous pouvez également consulter votre solde de points sur le site Internet Telepoints.info (www.telepoints.info) avec un code d'accès figurant sur votre relevé intégral d'information. Si vous n'avez pas de relevé, vous pouvez demander le code à votre Préfecture ou sur le site internet.

Sources :

Art. 21 loi du 10/07/1989

En résumé

- Le permis de conduire est un permis à points quelle que soit sa date d'obtention.
- Le retrait de points sur des permis délivrés avant l'instauration du permis à points n'est pas contestable sur ce motif.



« J'ai commandé chez mon garagiste un véhicule avec paiement comptant. Je n'en veux plus mais il me dit que je ne peux plus changer d'avis. »

VRAI

L'achat au comptant de votre véhicule ne vous permet pas de revenir sur votre engagement.

Lorsque vous réglez un achat au comptant, vous ne pouvez pas revenir sur votre engagement, vous rétracter. En effet, sauf exceptions ou clause particulière dans votre contrat, la vente est ferme et définitive. A défaut, vous pouvez tenter un arrangement amiable auprès du vendeur.

Cette règle s'applique aussi bien pour les véhicules neufs que les véhicules d'occasion.

Néanmoins, dans certaines hypothèses, vous avez la possibilité de vous rétracter ou de renoncer à cet achat.

C'est notamment le cas :

- Si, à la signature du contrat, vous avez versé des arrhes. Vous pouvez alors renoncer à votre achat mais vous perdez les sommes versées.
- Lorsque le délai de livraison n'a pas été respecté. Vous devez au préalable mettre en demeure le professionnel, par lettre recommandée avec avis de réception ou sur un autre support durable, de vous livrer dans un délai supplémentaire raisonnable. A défaut de livraison dans ce délai supplémentaire, le contrat est annulé suite à la réception, par le vendeur, d'un nouveau courrier adressé dans les mêmes formes. Le vendeur doit alors vous rembourser dans un délai de 14 jours.

En revanche, sachez que, si vous avez financé votre achat au moyen d'un crédit affecté, vous disposez alors d'un droit de rétractation. Ce crédit doit être d'une durée

excédant 3 mois et d'un montant maximal de 75 000 euros.

Bon à savoir

Contrairement aux arrhes, en cas de versement d'un acompte, vous êtes définitivement engagé(e) et tenu(e) de payer la totalité du prix.

Sources :

Art. 1583 code civil

Art. L131-1 code conso (art. L214-1 à compter du 01/07/2016)

Art. L138-2 et L138-3 code conso (art. L216-2 et art. L216-3 à compter du 01/07/2016)

Art. L311-12 et L311-36 code conso (art. L312-19 et art. L312-52 à compter du 01/07/2016)

En résumé

- Un achat au comptant est une vente ferme et définitive sauf clause contraire ou versement d'arrhes.
- A défaut, privilégiez un arrangement amiable auprès du vendeur.



« La carte grise à mon nom prouve que je suis propriétaire du véhicule. »



© Unclesam - Fotolia

Le certificat d'immatriculation est un titre de police qui sert uniquement à identifier le véhicule.

Bien qu'établi au nom du véritable propriétaire du véhicule, le certificat d'immatriculation (ex. : carte grise) ne peut être considéré comme un titre de propriété.

C'est un titre de police établi par la préfecture qui permet d'identifier le véhicule grâce à des éléments (marque, modèle, n° d'immatriculation, etc.). Ce document est obligatoire pour la mise en circulation d'un véhicule et pour son maintien.

Ainsi, le fait d'avoir votre nom sur le certificat d'immatriculation ne vous donne aucun droit de propriété sur le véhicule.

En cas de contestation, il appartient à toute personne qui revendique la propriété du véhicule d'établir son droit (ex. : nom sur la facture d'achat, relevé bancaire indiquant un virement au profit du vendeur...). Peu importe finalement qu'elle figure ou non sur le certificat d'immatriculation.

L'attestation d'assurance automobile n'établit pas non plus que vous êtes propriétaire du véhicule.

Pour justifier de votre propriété, vous devez produire :

- la facture d'achat pour un véhicule neuf,
- le certificat de cession pour un véhicule d'occasion.

Bon à savoir

Le titulaire principal d'un certificat d'immatriculation peut à tout moment demander d'ajouter le nom du cotitulaire de son choix (conjoint, ami, membre de la famille, etc.).

Ce cotitulaire peut ainsi être une personne physique ou morale qui n'a pas forcément contribué à l'acquisition du véhicule.

Sources :

Arrêté du 17/04/1991 modifiant l'arrêté du 5/11/1984 relatif à l'immatriculation des véhicules

Réponse ministérielle n°06166, JO Sénat du 13/03/2003

En résumé

- Un certificat d'immatriculation n'est pas un titre de propriété.
- Le titre de propriété d'un véhicule est établi par une facture ou un certificat de cession.



« Mon véhicule est en panne. Sur les forums, des consommateurs ont le même problème que moi. C'est donc bien un vice caché. »

FAUX

© Thaut Images

La preuve d'un vice caché nécessite la plupart du temps une expertise automobile.

Un vice caché est un défaut :

- non apparent, inconnu de l'acheteur ;
- antérieur à la vente ;
- suffisamment grave, empêchant ou diminuant l'usage du bien acheté.

Partant de cette définition, tout dysfonctionnement rencontré sur un bien n'est pas obligatoirement constitutif d'un vice caché. Il vous appartient de rapporter la preuve du vice et de ses différents critères. Il faudra la plupart du temps demander une expertise amiable contradictoire, voire judiciaire.

Toutefois, les commentaires laissés sur les forums peuvent être un indicateur des problèmes déjà signalés concernant votre véhicule. En utilisant ces témoignages, cela peut vous donner du poids dans la négociation d'une éventuelle prise en charge des réparations avec le constructeur ou le vendeur du véhicule.

Une fois le vice établi, vous pouvez choisir :

- soit l'annulation de la vente et donc le remboursement du prix payé,
- soit la conservation du véhicule et la restitution d'une partie du prix (ex. : prise en charge des frais de remise en état).

La loi vous garantit contre les vices cachés pendant deux ans. Ce délai court à compter de la découverte du problème et non du jour de la vente.

Enfin, avant de prendre un expert à vos frais, les prix étant libres, vérifiez si vous possédez une protection juridique, incluse dans certains contrats d'assurance, qui

pourrait couvrir cette dépense.

Si votre véhicule, acheté récemment à un professionnel, tombe en panne dans les 24 premiers mois, pensez plutôt à la garantie légale de conformité. En effet, si la panne est signalée dans ce délai, le défaut sera présumé existant et le professionnel sera tenu de procéder gratuitement, selon votre choix, à la réparation ou au remplacement.

Bon à savoir

Le délai de présomption d'un défaut de conformité est passé de 6 mois à 24 mois depuis le 18 mars 2016. Cela ne concerne cependant que les biens qui ont été achetés neufs depuis cette date.

Sources :

Art. 1641 et 1648 code civil

Art. L211-4 à L211-11 code conso (art. L217-4 à L217-11 à compter du 01/07/2016)

En résumé

- Le vice caché doit être prouvé par celui qui s'en prévaut, bien souvent par le biais d'une expertise.
- Privilégiez la garantie légale de conformité, si vous êtes encore dans le délai de présomption.



« En cours d'enlèvement de mon véhicule, je peux empêcher sa mise en fourrière. »

VRAI

© ParisPhoto - Fotolia

Vous pouvez vous opposer à la mise en fourrière si 2 roues du véhicule touchent encore le sol.

En cas de stationnement gênant, dangereux ou abusif, l'officier de police judiciaire peut décider de la mise en fourrière de votre véhicule.

Après avoir dressé un procès-verbal d'infraction, il établit un rapport sur l'état de votre véhicule (rayures, état général...) et les circonstances qui motivent l'enlèvement de celui-ci.

La procédure de mise en fourrière commence à partir du moment où deux roues de votre véhicule au moins ont quitté le sol.

Vous pouvez donc arrêter la procédure de mise en fourrière si deux roues touchent encore le sol.

Il vous faudra néanmoins régler les frais d'opération préalable de 15,20 euros ou vous engager par écrit à les payer.

Par contre, si plus aucune roue de votre véhicule ne touche le sol, vous ne pouvez plus rien faire. Vous devrez vous rendre à la fourrière où le véhicule est transporté.

Si vous ne savez pas où le véhicule est emporté, vous pouvez soit interroger le site www.fourriere.interieur.gouv.fr avec votre numéro d'immatriculation, soit contacter les services de police.

Sachez que pour récupérer votre véhicule, vous devrez payer les frais de mise en fourrière fixés par arrêté.

Ces frais comprennent, depuis 2015, pour une voiture particulière :

	France entière	Paris Lyon Marseille
Immobilisation matérielle	7,60€	7,60€
Opérations préalables	15,20€	15,20€
Enlèvement	116,55€	150€
Garde journalière	6,18€	29€
Expertise	61€	61€

Bon à savoir

Vous opposer à l'envoi en fourrière constitue un délit. Vous encourez jusqu'à 3 mois d'emprisonnement, une amende de 3 750 euros ainsi qu'un retrait de 6 points sur votre permis de conduire.

Sources :

Art. R325-12 code de la route

En résumé

- Vous pouvez empêcher l'enlèvement de votre véhicule si 2 roues au moins touchent encore le sol.
- A défaut, vous devrez vous rendre à la fourrière et régler les frais de mise en fourrière.



« Au feu orange, je peux encore passer. »

FAUX

Le feu orange impose l'arrêt dans des conditions de sécurité.

Effectivement, l'arrêt au feu orange est obligatoire, tout comme au feu rouge.

Le code de la route prévoit, en effet, que « *tout conducteur doit marquer l'arrêt devant un feu de signalisation jaune fixe* ». Notons que le texte parle de feu jaune, plus communément appelé « feu orange ».

Le feu orange est donc un feu qui impose l'arrêt du véhicule.

Néanmoins, le texte précise que l'arrêt est obligatoire « *sauf dans le cas où, (...), le conducteur ne peut plus arrêter son véhicule dans des conditions de sécurité suffisantes* », c'est-à-dire lorsque vous êtes trop près du feu pour pouvoir vous arrêter.

Il s'agit d'une notion sujette à interprétation. Les conditions de sécurité dépendent de la qualité de la chaussée, de la météo, de la visibilité, de la circulation... Sachez que tout conducteur est par ailleurs supposé ralentir à l'approche d'une intersection, même si le feu est vert.

Si le feu orange passe au rouge lorsque vous le franchissez, vous risquez une amende de 35 euros.

Le procès verbal suite au franchissement d'un feu orange peut être contesté. Vous devez pour cela adresser une lettre recommandée avec avis de réception auprès de l'officier du ministère public dans les 45 jours suivant la constatation de l'infraction accompagnée du versement d'une consignation.

Il vous faut dans votre requête en exonération rapporter les éléments de preuve attestant que vous n'étiez pas en mesure de vous arrêter en toute sécurité, par exemple grâce à un témoin (*Cour de Cassation, 2^e civ., 15 novembre 2001 n°99-19459*).

Bon à savoir

La durée d'un feu orange est de 3 secondes hors agglomération et 5 secondes hors agglomération. Les radars de feu ne se déclenchent qu'au passage au feu rouge. Si votre véhicule passe au feu orange, le radar ne se déclenche pas. En effet, le radar prend 2 photos : le premier cliché se déclenche lorsque le véhicule a débuté le franchissement au feu rouge et le second au delà du feu.

Sources :

Art. R412-31 code de la route

En résumé

- Un conducteur doit s'arrêter au feu orange.
- Cependant, le passage au feu orange est possible si l'arrêt ne peut se faire en toute sécurité.



« J'ai payé à l'agent une amende pour excès de vitesse (15km/h au-dessus de la vitesse autorisée). Je peux encore contester le PV. »

FAUX

© Delkro - Fotolia

Le paiement d'une contravention vaut reconnaissance de l'infraction et interdit toute contestation ultérieure.

Cette information est portée à votre connaissance sur l'avis de contravention qui vous est destiné. Il précise en effet que « le paiement de l'amende forfaitaire entraîne reconnaissance de la réalité de l'infraction et réduction de point le cas échéant. »

Ainsi, par le paiement de votre amende, vous reconnaissez avoir commis une infraction et ne pouvez plus, dès lors, la contester (*Cour de Cassation, crim., 1^{er} février 2000 n°99-86582*). Il en est de même si vous apposez votre signature sous cette mention sur le procès verbal.

Si vous souhaitez contester votre contravention il vous faut adresser, **avant tout paiement**, une requête en exonération auprès du service indiqué sur votre avis de contravention.

Sachez que votre requête n'est recevable que si elle est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 45 jours qui suivent la constatation de l'infraction. Votre demande doit, par ailleurs, être obligatoirement accompagnée des justificatifs demandés.

Par ailleurs, vous pouvez, parfois, être tenu de consigner pour que votre contestation soit prise en compte. Cela signifie que vous devez régler une somme, appelée donc consignation, d'un montant égal à celui de l'amende. Mais consigner n'est pas payer. Cette somme vous sera remboursée si votre contestation aboutit.

Bon à savoir

Cette consignation peut ne pas être nécessaire, notamment si vous contestez être l'auteur de l'infraction car votre véhicule a été volé. Dans ce cas, il faudra accompagner votre réclamation du récépissé de plainte. De même, il est possible de contester sans consigner si vous avez prêté votre véhicule, en désignant alors le conducteur.

Sources :

Art. A37-4 et A37-9 code de procédure pénale

Art. 529-2 code de procédure pénale

En résumé

- Une fois payée, la contravention ne peut plus être contestée.
- En revanche, une consignation, quand elle prévue, est une condition de recevabilité de votre contestation sans être assimilée à un paiement.



« Mon vendeur ne me livre pas à la date prévue. Je peux annuler ma commande. »

VRAI

Mais seulement après avoir réalisé certaines démarches.

Vérifiez d'abord votre contrat.

La date de livraison doit obligatoirement y être mentionnée. A défaut, votre vendeur doit vous livrer, sauf retard justifié, dans les 30 jours de la conclusion du contrat.

Si votre vendeur ne respecte pas la date de livraison, vous devez l'enjoindre, par courrier électronique ou lettre recommandée avec avis de réception, d'y procéder dans un délai supplémentaire raisonnable que vous fixez (par exemple, une quinzaine de jours).

Si, malgré tout, il ne s'exécute pas, vous pourrez alors, dans les mêmes formes, dénoncer le contrat. A moins que votre vendeur ne se soit exécuté entretemps, le contrat sera considéré comme annulé à la date de réception par le professionnel de la lettre ou de l'e-mail l'informant de cette annulation.

Vous devez alors être remboursé(e) de toutes les sommes versées dans les 14 jours suivant la réception de votre annulation sous peine de majorations. Ainsi au-delà de ces 14 jours, la majoration est :

- de 10 % si le remboursement intervient au plus tard dans les 30 jours,
- de 20 % si le remboursement intervient entre 30 jours jusqu'à 60 jours,
- de 50 % au-delà des 60 jours.

Attention, lorsque la date ou le délai de livraison constitue une « condition essentielle du contrat », il est possible de l'annu-

ler dès le premier jour de retard. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat (ex. : date de livraison d'une robe de mariée) ou d'une demande expresse de votre part avant la conclusion du contrat. Dans ce cas, il n'est alors pas nécessaire d'octroyer un délai complémentaire à votre vendeur.

Bon à savoir

La date de livraison doit obligatoirement être mentionnée que ce soit dans les contrats de vente ou ceux de prestation de services. En cas de manquement, le professionnel encourt une amende administrative. Rapprochez-vous de votre Direction départementale de protection de la population (anciennement Répression des fraudes).

Sources :

Art. L138-3 code conso (art. L216-3 et L241-4 à compter du 01/07/2016)

En résumé

- Confronté(e) à un retard, avant d'annuler le contrat, vous devez enjoindre le professionnel de s'exécuter dans un délai raisonnable que vous fixez.
- Si la date ou le délai de livraison constituait pour vous une « condition essentielle du contrat », il est possible de l'annuler dès le premier jour de retard.



« J'ai reçu un grille-pain acheté sur internet. Si je me rétracte, je dois payer les frais de renvoi. »

VRAI

© Fotolia

Ces frais de renvoi sont à votre charge sauf exceptions.

Une fois la rétractation adressée au vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par le biais de son site internet, vous devez renvoyer la marchandise dans un délai maximal de 14 jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter.

Vous paierez les frais de renvoi, sauf :

- Si le vendeur accepte de les prendre à sa charge notamment au titre de sa politique commerciale.
- Si le vendeur ne vous a pas informé(e) que ces coûts de renvoi sont à votre charge.

Consultez vos conditions générales de vente pour vérifier si vous êtes dans l'un de ces cas.

Si les frais de retour sont à votre charge, sachez que vous avez le choix du transporteur (les services de La Poste ou un transporteur privé).

Sachez que :

- Le produit que vous renvoyez ne doit pas être détérioré. Il doit pouvoir être commercialisé.
- Le vendeur ne peut vous reprocher de l'avoir manipulé, notamment pour tester son bon fonctionnement.
- Les conditions générales peuvent exiger le renvoi du produit dans son emballage d'origine. En revanche, a été jugée abusive la clause imposant le renvoi dans un emballage d'origine non ouvert (TGI Bordeaux,

1^{ère} civ., 11 mars 2008, UFC-Que Choisir contre Cdiscount).

- Vous devez prouver le renvoi du produit dans les délais. Conservez la preuve de l'expédition.

Bon à savoir

Vérifiez si votre vendeur permet le dépôt de la marchandise dans un point relais. Vos démarches seraient simplifiées.

Dans certaines hypothèses vous ne pourrez pas vous rétracter. C'est notamment le cas si vous avez descellé un CD ou, pour des raisons d'hygiène, un produit cosmétique.

Le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes versées initialement, y compris les frais de livraison.

Sources :

Art. L121-21-3 code conso (art. L221-23 à compter du 01/07/2016)

En résumé

- Les frais de renvoi de la marchandise sont, par principe, à votre charge.



« Après réflexion, l'article acheté en magasin ne me convient pas. Je peux me "rétracter" et le rapporter au vendeur. »

FAUX

Les achats en magasin sont définitifs.

En principe, il n'est pas possible d'exiger la reprise des articles par le vendeur et leur remboursement.

Toutefois, des exceptions existent :

- Votre vendeur peut, au titre de sa politique commerciale, accepter la reprise des achats en vous remboursant ou en vous remettant un avoir. C'est, par exemple, le cas des engagements dits « satisfait ou remboursé » que proposent volontairement certains professionnels. Attention, les modalités de reprise (ex. : délais, emballage, etc.) et de remboursement (avoir, argent...) sont librement définies par le magasin.

- Vous pouvez bénéficier d'un droit de rétractation, si votre achat a été payé au moyen d'un crédit, dit affecté, en pratique souvent proposé par le vendeur pour cet achat. Vous disposez alors d'un délai de 14 jours calendaires à compter du jour de l'acceptation du crédit pour vous rétracter. Votre achat sera alors annulé.

En revanche, sachez que si votre article s'avère être défectueux, vous pouvez en demander la reprise pour échange ou la réparation. Faute de s'être exécuté dans les 30 jours de votre demande, votre vendeur devra vous rembourser.

Bon à savoir

En pratique, le droit de rétractation n'existe qu'entre consommateurs et professionnels :

- pour la plupart des achats faits à distance (par catalogue, téléphone ou internet),
- pour la plupart des achats réalisés suite à une opération de démarchage (on parle aujourd'hui de vente hors établissement),
- pour les achats payés au moyen d'un crédit, dit « affecté ».

Sources :

Art. L211-4 et suiv. code conso (art. L217-4 et suiv. à compter du 01/07/2016)

En résumé

- Les achats en magasin sont, en principe, définitifs.



« En matière de soldes, la mention "ni repris, ni échangés" affichée en magasin est valable. »



© Photocreo Bednarek.

Cette mention est légale sous certaines réserves.

Si vous avez décidé de changer d'avis sur un achat, il faut savoir que, sauf politique commerciale contraire (par exemple, le commerçant vous donne 30 jours pour changer d'avis), aucun magasin n'est légalement tenu de l'échanger ou de le rembourser.

Si un magasin a habituellement une politique commerciale de reprise ou de remboursement, il peut y apporter des restrictions au moment des soldes. Dans ce cas, cela doit être porté à la connaissance de la clientèle, notamment par une mention sur le ticket de caisse et un affichage en magasin.

Toutefois, si le produit comporte un défaut de conception ou de conformité (les coutures d'un vêtement se défont complètement), le vendeur reste tenu à des garanties légales à savoir la garantie de conformité ou la garantie des vices cachés. Cela peut vous permettre d'obtenir le remplacement ou la réparation, voire le remboursement.

Ces garanties s'appliquent que le bien acheté soit acheté neuf, d'occasion ou même en soldes.

Attention, les articles comportant un vice apparent lors de l'achat ne sont pas couverts par ces garanties (mention d'un défaut : tache, accroc...).

Bon à savoir

Indépendamment de tout défaut, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours pour les achats en ligne, y compris en période de soldes. Ce délai court à compter de la réception de l'article.

Sources :

Art. L211-4 et suiv. code conso (art. L217-4 et suiv. à compter du 01/07/2016)

Art. 1641 et suiv. code civil

En résumé

- En matière de soldes, la mention "ni repris, ni échangés" est valable sous certaines réserves.
- Les articles soldés bénéficient des mêmes garanties légales que les autres achats.



« Le caissier ou la caissière peut me demander d'ouvrir mon sac pour contrôler son contenu. »

FAUX

© Pascal SITTLER/REA

Les hôtes de caisse ne peuvent pas vous imposer un contrôle visuel de vos sacs et bagages.

Aux caisses des magasins et supermarchés, des affiches vous invitent souvent à présenter vos sacs ouverts afin que les hôtes de caisse puissent en faire un examen visuel. Cette invitation n'a rien d'obligatoire, ils ne peuvent vous y forcer. Ils n'ont le droit ni de procéder à un examen visuel, ni à une fouille de vos effets personnels.

En effet, la réglementation précise que seuls les agents de sécurité, également dénommés vigiles, peuvent imposer une inspection visuelle des bagages. En cas de refus, l'accès au magasin pourrait vous être refusé.

La notion de « bagages » utilisée par la loi permet d'exclure du contrôle visuel, les manteaux ou poches de pantalon, par exemple.

Ces agents doivent d'ailleurs être « reconnaissables ». Leur tenue doit comporter au moins deux insignes reproduisant la dénomination ou le sigle de l'entreprise ou, le cas échéant, du service interne de sécurité. Ces insignes sont placés de telle sorte qu'ils restent apparents en toutes circonstances.

Concernant la fouille de vos bagages, les agents de sécurité ne peuvent y procéder sans votre accord. Si vous refusez, l'enseigne devra demander l'intervention d'un officier de police judiciaire.

Enfin, les palpations de sécurité ne peuvent être réalisées que par des agents

habilités ayant obtenu un agrément du préfet de département. Elle ne peuvent être faites qu'avec le consentement exprès des personnes et réalisées par des personnes du même sexe, uniquement lorsque des circonstances particulièrement graves le justifient.

Bon à savoir

Avant d'entrer dans le magasin, il vous est imposé le dépôt de vos effets personnels auprès d'une caisse ou de l'agent de sécurité. Ils sont volés. Qui est responsable ?

Le magasin est responsable des objets déposés auprès de lui. Il vous suffira de prouver ce dépôt pour engager sa responsabilité, par exemple, en cas de vol (*art. 1927, 1928 et 1933 code civil*).

Sources :

Art. L613-2 code de la sécurité intérieure

En résumé

- Les hôtes de caisse ne peuvent vous imposer un examen visuel ou une fouille de vos bagages même si un affichage le prévoit.
- Seul un vigile ou un agent de sécurité peut imposer l'examen visuel. La fouille des bagages nécessitera votre accord.



« Je peux me rétracter suite à un achat dans une foire ou un salon. »



© Gilles ROLLE/REA

Il n'existe pas de droit de rétractation propre aux achats effectués dans les foires et salons.

Les contrats conclus dans les foires et salons sont définitifs, c'est-à-dire que l'on ne peut pas revenir sur son engagement. D'ailleurs, depuis le 19 mars 2014, le professionnel doit vous informer, avant la conclusion du contrat, que vous n'avez pas de droit de rétractation.

Les professionnels doivent afficher, de manière visible pour les consommateurs, sur un panneau de format suffisant (A3 minimum) et dans une taille de caractère visible (corps 90 minimum), la phrase suivante : « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans [cette foire] ou [ce salon], ou [sur ce stand]. » Quant aux offres de contrats, depuis le 1^{er} mars 2015, devra figurer sur celles-ci un encadré apparent, en tête du contrat et dans une taille de caractère suffisante (corps 12 minimum), la phrase suivante : « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou dans un salon » (arrêté du 2 décembre 2014 publié au journal officiel du 12 décembre 2014).

Toutefois, vous pouvez bénéficier d'un droit de rétractation, si votre achat a été payé au moyen d'un crédit, dit affecté, en pratique souvent proposé par le vendeur pour cet achat. Vous disposez alors d'un délai de 14 jours calendaires à compter du jour de l'acceptation du crédit pour vous rétracter.

Le contrat de crédit précise que :

- Vous disposez d'un droit de rétractation pour le crédit servant à financer votre achat.
- Si vous vous rétractez dans les délais, l'achat réalisé lors de la foire est automatiquement annulé, sans indemnité.
- Le vendeur doit vous rembourser toute somme versée d'avance.

Bon à savoir



L'UFCV-Que Choisir reçoit régulièrement un grand nombre de témoignages sur les pratiques commerciales utilisées dans les foires et salons. C'est la raison pour laquelle l'association déconseille de contracter dans ces lieux si vous n'avez pas pu faire jouer au préalable la concurrence et avoir une information éclairée sur les tarifs, la qualité...

Sources :

Art. L121-97 code conso (art. L224-59 à L224-61 à compter du 01/07/2016)

En résumé

- Il n'y a pas de droit de rétractation pour les achats réalisés lors de foires et salons.
- Le vendeur doit vous le préciser clairement dans son contrat.
- Si vous avez souscrit un crédit, dit affecté, vous pouvez vous rétracter.



« Je ne suis pas engagé(e) puisque je n'ai rien signé. »

FAUX

© Gajus - Fotolia

Vous pouvez être engagé(e) par un simple accord verbal.

Dans la majorité des cas rencontrés dans la vie quotidienne, la loi ne rend pas obligatoire l'existence d'un écrit ou d'une signature pour être engagé.

Le principe est qu'un contrat est considéré comme conclu dès que vous avez donné votre accord, lequel peut être simplement verbal. Cet accord peut également découler d'une action de votre part.

Par exemple, vous ne signez rien en vous rendant à la boulangerie pour acheter votre baguette de pain. Pour autant, vous venez de conclure une vente.

Il en est de même, quand vous vous rendez chez votre coiffeur... Vous vous êtes pourtant engagé(e) sur une prestation de services.

Même sans écrit, l'accord donné reste donc valable et vous engage.

Toutefois, en pratique, un écrit peut s'avérer utile pour des questions de preuve.

Il permet en effet de justifier de l'existence du contrat, du contenu de l'engagement, et des informations données et d'éviter surtout toute contestation future.

Par exception, dans certaines situations, la loi impose un écrit pour valider l'accord des parties. A défaut, l'engagement n'existe pas.

Cela vise principalement des actes où il est nécessaire d'avoir une protection particulière.

Par exemple, l'écrit suivi de votre signature manuscrite est obligatoire :

- Lors de la souscription d'un crédit à la consommation ou immobilier.

- Lors d'une vente immobilière.

- Lors d'un contrat conclu hors établissement (sauf engagement exprès donné sur un autre support durable).

- Lors d'un contrat conclu suite à un démarchage téléphonique (sauf consentement donné par voie électronique qui vous engage alors).

Bon à savoir

La loi n'impose pas des formules du type « Lu et approuvé » ou « Bon pour accord ». Encore une fois, la signature suffit à exprimer le consentement du signataire au contenu du contrat (*Cour de Cassation, 1^{ère} civ, 30 octobre 2008 n°07-20001*).

Sources :

Art. 1134 code civil (art. 1103 à compter du 01/10/2016)

En résumé

- Sauf quand l'écrit est rendu obligatoire par la loi, un simple accord verbal reste parfaitement valable et vous engage.

- Toutefois, un écrit peut s'avérer utile pour des questions de preuve.



« Les prix sont libres. »

VRAI

© awfoto - Fotolia

Les prix sont librement déterminés par les professionnels, sauf exceptions.

Depuis le 1^{er} janvier 1987, les prix sont libres. Face à cette liberté, les professionnels sont tenus de vous informer sur les prix pratiqués. Concrètement, il est possible d'acheter un croissant 100 euros comme de faire réparer une chaudière pour 10 000 euros, dès lors que l'information est portée à votre connaissance.

Cette information peut vous être donnée sous différentes formes comme par voie d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié. Dans certains cas, un devis préalable ou un bon de commande vous sera fourni.

Si les prix sont libres, un professionnel ne peut toutefois abuser d'une situation pour pratiquer des prix prohibitifs. Ainsi un serrurier, qui, face à une situation d'urgence, vous demande une somme exorbitante pour ses quelques minutes d'intervention, pourra voir sa responsabilité engagée.

Les services de la répression des fraudes, aujourd'hui dénommés Direction Départementale de Protection de la Population, peuvent sanctionner les professionnels ne respectant pas les règles de publicité des prix. N'hésitez pas à leur signaler toute difficulté que vous pourriez rencontrer.

Sachez enfin que la liberté des prix connaît quelques exceptions. En effet, les prix de certaines prestations ou de certains biens sont réglementés.

C'est le cas, par exemple :

- Du tarif des dépannages sur les autoroutes.
- Du tarif des courses de taxis.
- Des tarifs des notaires.
- Des médicaments pris en charge par les régimes obligatoires de sécurité sociale.
- Des tarifs réglementés de gaz et d'électricité.

Bon à savoir

Il est important de comparer les prix et de faire jouer la concurrence, notamment en faisant établir plusieurs devis.

Sources :

Art. L113-3 code conso (art. L112-1 à compter du 01/07/2016)

En résumé

- Comparez les prix.
- Faites jouer la concurrence en faisant établir plusieurs devis.



« La remise d'un devis est toujours obligatoire ! »

FAUX

La rédaction d'un devis n'est pas systématiquement obligatoire.

Si les professionnels ont une obligation générale d'information à l'égard de leurs clients, celle-ci ne prend pas toujours la forme d'un devis. Certes, ils doivent, avant tout engagement, informer les consommateurs sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service à fournir, les délais d'exécution ou de livraison et, bien entendu, sur son prix. Mais ces informations peuvent être communiquées, par écrit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, lisible et compréhensible.

Dans certaines situations, la rédaction d'un devis peut être rendue obligatoire par la réglementation.

C'est le cas, sauf urgence absolue, pour certaines prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment dont le montant dépasse 150 euros (*N'hésitez pas à consulter, sur internet, la liste des prestations visées par l'arrêté ministériel du 02/03/1990*). Lorsque le montant est inférieur à 150 euros, le professionnel doit remettre un devis à la demande du consommateur.

C'est également le cas, par exemple, pour les prestations funéraires (*art. L2223-20 et R2223-24 code général des collectivités territoriales*) ou pour les prestations de déménagement (*arrêté du 27/04/2010*).

En cas de contestation sur le prix ou sur les prestations à exécuter, le professionnel devra prouver vous avoir fourni toutes ces informations ainsi que votre acceptation.

Bon à savoir

En matière de réparations automobiles, le devis n'est pas obligatoire. Il est alors conseillé de remplir avec votre garagiste un ordre de réparation qui décrit la nature des travaux à réaliser. Même si ce document n'est pas obligatoire, il sera utile en cas de litige. Il pourra être comparé à la facture en cas de prestations non sollicitées.

Sources :

Art. L111-1 code conso

Art. L113-3 et L113-3-1 code conso (art. L112-1 et suiv. à compter du 01/07/2016)

En résumé

- Sauf dans certaines hypothèses, l'établissement d'un devis n'est pas obligatoire.
- En cas de litige, le professionnel devra prouver vous avoir fourni ces informations et votre acceptation.

« Quand on reçoit une facture d'un artisan, on a un mois pour la régler. »

FAUX

© Fotolia

La facture doit être réglée dans le délai convenu entre l'artisan et vous.

Un artisan ne peut vous demander le paiement du solde des travaux que sur présentation d'une facture. Celle-ci ne peut être émise qu'une fois les travaux effectivement réalisés.

Le délai de 30 jours évoqué pour payer une facture ne concerne que les règlements entre professionnels.

Les consommateurs doivent, quant à eux, payer la facture d'un artisan dans le délai convenu. Ainsi, il est possible que l'on vous demande le paiement de la facture dès réception, comme dans un délai plus long (15 jours, par exemple).

Une fois ce délai écoulé, des pénalités de retard peuvent se rajouter au montant initial si cela figure dans le contrat.

Sachez qu'à défaut de délai convenu, la facture est payable à réception.

En pratique, des relances téléphoniques ou écrites sont souvent faites dans un premier temps.

L'artisan peut ensuite saisir du litige le tribunal compétent dans les 2 ans suivant la réalisation de sa prestation.

Bon à savoir

Si vous rencontrez des difficultés financières, sachez que le professionnel n'est pas tenu d'accepter un étalement du paiement.

A défaut d'accord amiable, vous pouvez obtenir un délai de paiement, appelé délai de grâce, auprès d'un juge.

Compte tenu de votre situation, il peut reporter ou échelonner la somme due jusqu'à 2 ans.

Sources :

Art. 1^{er} arrêté du 03/10/1983

Art. L441-6 code de commerce

En résumé

- Une facture doit être normalement réglée dans le délai convenu entre les parties.
- En cas de difficultés financières, essayez de trouver un arrangement avec l'artisan ou, à défaut, par la voie judiciaire.



« J'ai envoyé un recommandé au professionnel. Il doit me répondre ! »

FAUX

Il n'est pas obligatoire de répondre à une lettre recommandée ni à un courrier simple d'ailleurs.

Répondre à un courrier est une règle de courtoisie, mais qu'il s'agisse d'une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) ou d'un courrier simple, la loi n'impose pas à son destinataire d'y répondre.

Néanmoins, un engagement de répondre aux demandes et/ou réclamations des clients peut être prévu dans les conditions générales de certains professionnels. Cette promesse de « bonne volonté » se rencontre également lorsque vous sollicitez des « services clients » avant de vous adresser à une structure de médiation.

Malgré tout, envoyer une LRAR à un professionnel garde son utilité : vous avez ainsi la preuve de votre démarche et de votre tentative de dialogue amiable.

L'absence de réponse du professionnel pourrait d'ailleurs lui être « reproché », notamment en cas de recours judiciaire.

Il faut distinguer les obligations des administrations en la matière.

A l'inverse des professionnels, l'Etat, les établissements publics, tout comme les collectivités locales (commune, département, région) ont une obligation d'accuser réception des correspondances (papier et électronique) qui leur sont adressées.

Cet accusé de réception mentionne notamment et sauf exceptions :

- la date de réception de la demande et la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, celle-ci sera réputée acceptée

ou rejetée ;

- la désignation, l'adresse postale et, le cas échéant, électronique, ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier.

Bon à savoir

Quels sont les effets d'une LRAR sur les délais de recours judiciaires ?

En principe, l'envoi d'un courrier simple ou d'une LRAR n'a pas d'effet sur les délais de recours. Ils ne seront pas suspendus par l'envoi d'un courrier. Mais il existe des exceptions prévues par la loi. Ex. : lorsque vous adressez une LRAR à votre assureur pour obtenir le paiement de votre indemnité (art. L114-2 code des assurances).

Sources :

Art L112-2 et suiv. code des relations entre le public et l'administration

En résumé

- Un professionnel n'a pas d'obligation légale de répondre à un courrier, même adressé en recommandé.
- Toute administration doit accuser réception de votre courrier.
- Malgré tout, une LRAR est utile. Elle permet de prouver votre démarche.

« Je peux refuser la pose d'un compteur Linky. »

FAUX

© Stéphane AUDRAS/REA

Le gestionnaire de réseau peut légalement décider d'installer un compteur Linky chez vous.

La généralisation des compteurs électriques communicants Linky est une obligation légale pour votre gestionnaire de réseau qui exploite votre compteur. En effet, bien que situé chez vous, le compteur électrique ne vous appartient pas. Le propriétaire est une collectivité locale qui a confié l'exploitation à un gestionnaire de réseau (ERDF sur 95% du territoire, des entreprises locales de distribution pour le reste). Votre fournisseur d'énergie (EDF, Lampiris, Direct Energie...) précise dans votre contrat que le gestionnaire de réseau assure la pose, l'entretien et le changement du compteur. Pour cela, vous devez laisser ses agents accéder au compteur.

Des consommateurs, appuyés par des associations (Robin des toits, etc.), refusent la pose du compteur Linky en invoquant :

- sa dangerosité sur la santé,
- le fait qu'ils ne pourront plus faire un relevé eux-mêmes à tout moment,
- l'atteinte à la vie privée et le risque d'une utilisation abusive des données personnelles.

Malheureusement, ni le Conseil d'Etat saisi par l'UFC-Que Choisir (*Conseil d'Etat, 20/03/2013 n°354321*), ni la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) n'ont validé, à ce jour, ces motifs d'opposition.

L'Agence nationale de sécurité de l'environnement (Anses) a cependant été saisie par les pouvoirs publics pour évaluer les effets sanitaires d'une exposition aux compteurs communicants. Son rapport est attendu d'ici fin 2016.

A ce jour, il n'existe donc pas de moyen légal de refuser la pose du compteur Linky.

Bon à savoir

Si vous empêchez ERDF de changer votre compteur, vous n'aurez certes pas d'amende. Cependant, ERDF peut prendre certaines mesures. Il peut notamment vous facturer des frais de déplacement, suspendre votre accès au réseau public de distribution (RPD) ou engager votre responsabilité en cas de dommage pour manquement à vos obligations.

Sources :

Art. L341-4 et R341-4 code de l'énergie

En résumé

- Le compteur électrique ne vous appartient pas.
- La généralisation du compteur Linky est légale.
- Refuser sa pose vous expose à des frais, voire à une suspension de votre accès au réseau.



« En cas d'arrêt de mon compteur électrique, je n'ai pas à payer les consommations non enregistrées. »

FAUX

Vous serez tenu(e) de payer, dans ce cas, une facture estimative.

En effet, en cas d'arrêt inopiné du compteur, vos consommations d'électricité n'ont pu être enregistrées. Elles ne peuvent donc pas être relevées. Aussi, elles feront l'objet d'une estimation et d'une facturation correspondante.

Pour ce faire, le gestionnaire du réseau (ERDF...) se base, en général, sur vos consommations antérieures de périodes similaires (ex. : art. 6.4 des CGV EDF, art. 3.3 des CGV Direct énergie, art. 7 des CGV Lampiris...).

Si vous n'avez aucun historique, dans ce cas, il se réfère à des profils équivalents de consommation.

Même si ce dysfonctionnement est indépendant de votre volonté, vous restez tenu(e) de régler une somme. En effet, même non enregistrée, l'électricité a bien été consommée.

Toutefois, vous pouvez en contester le montant auprès de votre service client si vous estimez qu'elle n'est pas conforme à vos habitudes actuelles de consommation (ex. : absences prolongées, remplacement d'appareils électriques, diminution de taille du ménage...).

Il vous appartient alors d'apporter la preuve de ces affirmations (ex. : factures, expertise, voyages prolongés, résidence secondaire...).

Sachez enfin que, si la facture rectificative est importante, vous pouvez toujours faire valoir votre bonne foi pour tenter d'obtenir une remise commerciale et/ou demander des délais de paiement.

Bon à savoir

Si un différend persiste, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre association locale, qui pourra vous aider dans ces démarches, voire recourir au médiateur de l'énergie.

Sources :

Art. 1134 code civil (art. 1194 à compter du 01/10/2016)

Art. 1315 alinéa 2 code civil (art. 1353 à compter du 01/10/2016)

En résumé

- En cas de blocage de votre compteur, une facture estimée est établie.
- Vous restez tenu(e) de la payer.
- Mais rien ne vous empêche de la contester ou de négocier une remise avec votre fournisseur.

« On ne peut pas me couper le gaz ou l'électricité si je ne paie pas mes factures. »

FAUX

© Michel GAILLARD/REA

Une coupure d'énergie est possible en cas de factures impayées sous certaines conditions.

Vous devez normalement régler une facture d'électricité ou de gaz sous 14 jours suivant son émission ou à la date limite de paiement. A défaut, vous risquez la suspension de la fourniture d'énergie, voire la résiliation de votre contrat.

Mais avant cela, le fournisseur doit vous adresser un courrier dans lequel il vous accorde un délai supplémentaire de 15 jours. Ce courrier vous précise, faute de règlement, les sanctions encourues : pénalités, suspension du service, réduction de la fourniture d'électricité.

Passé ce délai, un nouveau courrier est envoyé si la facture n'est toujours pas réglée. Il rappelle que votre fourniture d'énergie peut être suspendue (sauf pendant la trêve hivernale : voir le *Bon à savoir* ci-après) ou réduite dans un délai de 20 jours après réception du courrier.

Des informations vous sont données afin de pouvoir saisir le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) afin de demander une aide financière. La saisine du FSL suspend la procédure de coupure ou de réduction de la fourniture d'énergie. Si aucune aide ne vous est accordée après deux mois ou si votre dossier est rejeté, votre fournisseur d'énergie adresse un dernier courrier vous informant que l'accès à l'électricité ou au gaz sera suspendu ou réduit après un délai de 20 jours.

Bon à savoir

Pendant la trêve hivernale, soit du 1^{er} novembre au 31 mars de chaque année, les fournisseurs d'énergie n'ont pas le droit d'interrompre la fourniture d'électricité ou de gaz naturel de votre résidence principale pour non-paiement de factures. Par contre, votre fournisseur d'électricité peut réduire la puissance de votre compteur au niveau minimal, sauf si vous bénéficiez du tarif de première nécessité. L'absence de coupure n'annule pas votre dette. Ainsi, dès le 1^{er} avril, si vous n'avez pas réglé une facture, le fournisseur peut ne plus vous approvisionner et vous réclamer le paiement d'une facture de gaz ou d'électricité pendant 2 ans.

Sources :

Décret n°2008-780 du 13/08/2008

Art. L113-5 code de l'action sociale et des familles

En résumé

- Votre fournisseur d'énergie peut, sous certaines conditions, vous couper le gaz ou l'électricité.
- En cas de difficultés financières, sollicitez un échéancier au fournisseur d'énergie ou saisissez le FSL.



« Les parents doivent entretenir leurs enfants seulement jusqu'à leur majorité. »

FAUX

L'obligation alimentaire des parents ne cesse pas automatiquement à la majorité de l'enfant.

L'obligation d'entretien, aussi appelée obligation alimentaire, consiste pour les parents à pourvoir, en fonction de leurs ressources respectives, aux besoins essentiels (nourriture, vêtements, logement, frais de formation, etc.) de leur(s) enfant(s). Cette obligation parentale existe pendant la minorité de l'enfant mais ne cesse pas de plein droit quand l'enfant devient majeur.

En pratique, elle peut être maintenue jusqu'à ce que l'enfant ait un emploi régulier lui permettant d'être autonome. Cela n'est pas le cas, si l'enfant majeur n'effectue que des contrats à durée déterminée (CDD) ou si son emploi est trop peu rémunéré pour qu'il puisse s'assumer seul.

La contribution sollicitée par l'enfant majeur peut prendre la forme d'un versement mensuel d'une somme d'argent ou d'un avantage en nature (logement, nourriture, etc.).

A défaut d'accord amiable, l'enfant peut saisir par lettre recommandée avec avis de réception le juge aux affaires familiales (JAF) situé au Tribunal de Grande Instance de son lieu de résidence. L'avocat n'est pas obligatoire.

Le juge fixe le montant de la pension alimentaire en appréciant les besoins et les ressources de chacun.

Bon à savoir

Le parent devant verser une pension alimentaire ne peut pas de lui-même arrêter de la verser au risque d'être poursuivi pour abandon de famille (peine encourue de 2 ans d'emprisonnement et 15 000 euros d'amende). En cas de changement de situation (ex. : baisse de revenus suite à une perte d'emploi, CDD signé par l'enfant, études non poursuivies assidûment, etc.), le parent peut saisir le JAF afin de demander sa révision ou sa suppression. La demande doit être accompagnée de la preuve de la raison invoquée.

Sources :

Art. 371-2 code civil

Art. 227-3 code pénal

Cour de Cassation, 2^e civ., 27 janvier 2000 n°96-11410

En résumé

- Un enfant majeur dans le besoin peut demander à ses parents une pension alimentaire.
- C'est le juge aux affaires familiales qui est compétent pour fixer, diminuer ou supprimer une pension alimentaire.

« Je suis obligé(e) de passer par un notaire pour régler la petite succession de ma mère. »

FAUX

© Fotolia

Les principales formalités peuvent être réalisées sans l'intervention d'un notaire.

Au décès d'un proche, il peut être compliqué d'avoir à en gérer seul(e) les conséquences légales et administratives. Les notaires sont là pour vous assister et vous conseiller. Pour autant, la loi n'impose pas le recours obligatoire à un notaire pour régler une succession.

De nombreuses démarches sont à envisager comme la rédaction de la déclaration de succession dans les 6 mois du décès, l'information des organismes publics et des établissements bancaires par exemple.

L'essentiel de ces démarches peut être réalisé seul(e) :

- La déclaration de succession n'est obligatoire que si le montant de la succession est supérieur à 50 000 euros. Le formulaire de déclaration et sa notice explicative sont disponibles sur internet ou auprès des centres des impôts.
- Les démarches administratives peuvent être réalisées en adressant un avis de décès aux différents organismes notamment publics (CAF, CNAV, CPAM...)
- L'obtention de la clôture du compte bancaire et le versement du solde est plus complexe. Si le montant de la succession est inférieur à 5 000 euros, une attestation des héritiers complétée de certains documents suffira. Au-delà, il sera nécessaire de présenter à l'établissement financier un acte de notoriété réalisé exclusivement par un notaire (*art. L312-1-4 code monétaire et financier et art. 730-1 code civil*).

Par contre, dans des cas plus complexes, l'intervention ponctuelle d'un notaire s'avère obligatoire.

C'est notamment le cas si un bien immobilier fait partie de la succession. Un notaire devra obligatoirement intervenir pour établir une attestation de propriété au nom des héritiers (*art. 710-1 code civil*).

C'est également le cas si un testament existe. Son ouverture se fera par notaire.

Bon à savoir

Les chambres départementales des notaires organisent souvent des permanences gratuites. Si vous avez besoin d'informations ou de conseils, rapprochez vous de la plus proche de votre domicile.

En résumé

- La gestion d'une succession peut se faire seul(e).
- L'intervention d'un notaire sera notamment obligatoire pour modifier l'acte de propriété des biens immobiliers et pour délivrer un acte de notoriété.



« J'ai le droit d'être à découvert sur mon compte bancaire. »

FAUX

© Sylvie Thenard - Fotolia

Le découvert bancaire n'est pas de droit : il est soumis à l'accord de votre banque.

Le découvert bancaire consiste pour une banque à laisser fonctionner un compte alors qu'il n'y a pas assez d'argent pour régler les opérations qui se présentent. Il s'agit d'une opération de crédit à court terme facturée par la banque (intérêts débiteurs ou agios).

Vous ne disposez pas d'un droit à découvert : il vous faut un accord préalable de la banque. Celui-ci peut prendre plusieurs formes :

- Une simple tolérance de votre banque (ex. : un chèque est exceptionnellement réglé malgré l'absence de provision).
- Une « facilité de caisse » temporaire ou permanente prévue dans votre convention de compte. Celle-ci n'est valable que si vous n'êtes à découvert que quelques jours par mois pour des montants limités.
- Un découvert autorisé établi par un écrit précisant le montant autorisé, le taux d'intérêt et les modalités de remboursement.
- Une autorisation de découvert automatique insérée dans une offre groupée de services (« package »).

Votre relevé mensuel de compte doit mentionner le plafond de l'autorisation de découvert dont vous bénéficiez. Depuis le 1^{er} janvier 2016, il indique également le montant des frais bancaires liés à des incidents de paiement avant le prélèvement sur le compte.

Sachez que la banque peut réduire, voire annuler une autorisation de découvert. Pour cela, elle doit le faire par écrit en respectant un délai de préavis (60 jours au minimum) fixé par votre convention de compte. Cependant, votre banque peut ne pas respecter ce délai de préavis en cas de comportement fautif de votre part (ex. : non-respect de vos engagements vis-à-vis du banquier) ou d'impossibilité manifeste de pouvoir rembourser les sommes dues.

Bon à savoir

En cas de découvert de plus de 3 mois consécutifs, la banque doit exiger le remboursement immédiat ou vous faire une offre de crédit à la consommation, si votre situation le permet.

Sources :

Art. L311-3 et L312-1-5 code monétaire et financier

En résumé

- Le fonctionnement du compte à découvert doit être autorisé par la banque.
- Sous certaines conditions, ce service peut être modifié ou supprimé par le banquier.

« En cas de débit frauduleux avec ma carte bancaire toujours en ma possession, la banque va me rembourser avec une franchise. »

FAUX

© Lanier/Rea

Votre banquier doit vous rembourser la somme débitée frauduleusement sans franchise.

Sachez que votre responsabilité n'est pas engagée, sauf agissement frauduleux de votre part, en cas d'achats réalisés en détournant les données de votre carte et ce, sans saisie du code confidentiel.

Ainsi, la franchise de 150 euros applicable en cas de perte ou de vol de votre carte bancaire ne vous est pas opposable.

Dès que vous avez connaissance d'un débit frauduleux, vous devez informer votre banque ou le centre d'opposition afin de faire bloquer votre carte et le confirmer par écrit auprès de votre banque.

Pour être remboursé(e) par votre banque, vous devez contester l'opération par écrit sans tarder et, au plus tard, dans les 13 mois du débit, voire dans les 70 jours dans certains cas (par exemple, la banque du commerçant est à Hong Kong, soit hors de l'espace économique européen).

Suite à cette contestation, le banquier doit donc vous rembourser immédiatement sachant qu'il peut aussi prouver qu'il n'y a pas d'erreur ou que vous êtes à l'origine de l'opération.

Bon à savoir

Vous n'avez pas d'obligation légale de déposer plainte pour être remboursé(e).

Vous ne devez pas non plus assumer les frais résultant de cette fraude, notamment les frais de réfection de votre carte et les éventuels agios qui doivent vous être remboursés.

Sources :

Art. L133-18 et L133-19 code monétaire et financier

En résumé

- Vous devez être remboursé(e) et cela, sans franchise, après votre contestation écrite.
- En cas d'utilisation frauduleuse des données de votre carte, faites rapidement opposition.



« Une société de recouvrement peut me facturer les frais de son intervention. »

FAUX

© Marta Nascimento/Rea

La loi interdit aux sociétés de recouvrement d'ajouter des frais aux sommes qu'elles cherchent à récupérer.

Un professionnel, qui vous réclame le paiement d'une somme d'argent, peut faire appel à une société spécialisée pour son recouvrement avant d'aller en justice. On parle alors de recouvrement amiable de créances.

Lorsqu'il n'y a pas de titre exécutoire (principalement un jugement), les frais de recouvrement restent à la charge du professionnel qui a fait appel à cette société. Cette dernière ne peut donc pas ajouter de frais à la somme pour laquelle elle intervient, quelle que soit leur dénomination (ex. : lettre de relance, lettre principale, mise en demeure). Ainsi, les frais relatifs à l'envoi de leur courrier sont illégaux (*Cour de Cassation, 2^e civ., 20 mai 2010 n°09-67595*), tout comme les « frais de quittance ».

Ainsi, les sociétés qui réclament, en dépit de l'interdiction, des frais de recouvrement peuvent être sanctionnées. En effet, la loi assimile ce comportement à une pratique commerciale agressive. A ce titre, la société encourt jusqu'à deux ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, sachant que l'amende peut aller jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen de la société.

Bon à savoir

Sachez que les sociétés de recouvrement doivent vous préciser dans leurs courriers, le nom du créancier, le fondement et le montant de la somme, intérêts et autres accessoires réclamés sous peine d'une

amende de 1 500 euros. De même, elles doivent également mentionner dans leurs courriers qu'elles ne peuvent pas facturer de frais complémentaires.

Par ailleurs, si vous constatez que la société de recouvrement applique à la somme initialement due des intérêts de retard, pensez à vérifier que le contrat conclu avec le créancier lui donne cette possibilité.

Sources :

Art. L111-8 et R124-4 code des procédures civiles d'exécution

Art. L122-16 code conso (art. L121-21 à compter du 01/07/2016)

Art. L122-12 code conso (art. L132-23 à compter du 01/07/2016)

En résumé

- Dans le cadre du recouvrement amiable d'une créance, en principe, on ne peut vous facturer de frais.
- Des exceptions existent mais restent limitées.

« J'ai donné un chèque pour régler un plombier. Je suis donc libéré(e) de ma dette envers lui. »

FAUX

© Phil81 - Fotolia

La remise du chèque ne suffit pas : seul son encaissement vaut paiement.

Pour établir que vous avez bien réglé votre plombier, le chèque que vous lui avez remis doit avoir été encaissé par celui-ci.

La simple remise du chèque ne vaut pas paiement car, en pratique, l'encaissement du chèque peut poser problème (chèque sans provisions, chèque perdu, etc.). Pour contester la demande de paiement du plombier, vous devez prouver que le chèque a été débité de votre compte, grâce notamment au relevé bancaire indiquant l'opération.

Comme le chèque a une durée de validité d'un an et huit jours, son encaissement peut ne pas être immédiat. Passé ce délai d'un an et huit jours, le chèque ne peut plus être débité.

Pour autant, la dette à l'origine du chèque ne disparaît pas automatiquement car un créancier dispose d'un délai pour vous réclamer un paiement (délai de prescription). Ce délai varie selon la nature de la créance (loyer, facture de gaz, de téléphone, etc.) et la qualité des parties (professionnels, consommateurs).

En l'occurrence, le plombier a deux ans pour obtenir le paiement de sa prestation. Pendant ce délai, vous devez donc le régler à nouveau si votre chèque ne peut pas être débité, même si, par négligence, le plombier a tardé à encaisser votre chèque dans le délai légal.

Dans ce cas, il ne peut pas vous réclamer des frais pour paiement tardif.

Ce chèque périmé peut être utilisé en justice comme début de preuve d'une somme encore à lui devoir. Toutefois, pour obtenir un paiement, le chèque périmé seul ne suffira pas : le plombier devra apporter des preuves complémentaires établissant l'existence de la dette (ex. : courrier du débiteur reconnaissant la dette, attestation d'un expert-comptable...).

Bon à savoir

Si le professionnel a perdu votre chèque, il peut exiger de vous la remise d'un autre chèque du même montant.

Sources :

Cour de Cassation, 1^{ère} civ., 13 mai 2014 n° 13-16846

Art. L131-32 et L131-59 code monétaire et financier

En résumé

- Un chèque ne vaut paiement que s'il est encaissé.
- Le délai d'encaissement d'un chèque est d'un an et huit jours.



« Un courriel est un mode de preuve au même titre qu'une lettre recommandée avec avis de réception. »

FAUX

Sous certaines conditions, un courriel peut servir de preuve.

Pour être admis à titre de preuve, un courriel doit respecter plusieurs conditions :

- l'auteur du courriel et son correspondant doivent être identifiés,
- le courriel doit être établi et conservé de façon à en garantir son intégrité.

En outre, le courriel doit avoir une date certaine non contestée par l'adversaire pour valoir comme preuve.

S'il remplit toutes ces conditions, l'écrit sur support électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier.

Les juges apprécient souverainement la portée juridique des courriels qui leur sont présentés.

Cependant, sachez que la loi peut vous imposer pour certaines démarches un formalisme particulier :

- Par exemple, en matière de baux d'habitation (résidence principale), le congé ne peut être donné que par lettre recommandée avec accusé de réception, signification par acte d'huissier ou par remise en main propre contre récépissé ou émargement.
- De même, vous devez envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception si vous souhaitez renoncer à la souscription d'une assurance vie.

Bon à savoir

Vous pouvez envoyer une lettre recommandée avec avis de réception (AR) par voie électronique via des sites internet spécialisés avec les mêmes garanties qu'un recommandé papier classique.

Sources :

Art. 1316-1 code civil (art. 1366 code civil à partir du 01/10/2016)

En résumé

- La preuve par courriel est possible sous certaines conditions.
- La loi peut vous obliger à respecter un formalisme particulier.

« Sans réponse à une réclamation faite auprès du professionnel, je peux saisir le juge. »

VRAI

© Minerva Studio - Fotolia

La médiation n'est pas un préalable obligatoire à une action en justice.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la médiation a été généralisée à l'ensemble des professionnels.

Dorénavant, chaque professionnel doit :

- soit mettre en place son propre mécanisme de médiation (médiation interne),
- soit orienter le consommateur vers un médiateur extérieur (sectoriel, public). Néanmoins, ce mode alternatif de règlement des litiges reste facultatif pour le consommateur qui a déjà effectué une réclamation écrite (courriel, lettre recommandée avec accusé de réception...) restée sans réponse.

De même, vous n'êtes pas lié(e) par l'avis du médiateur. Vous avez donc le choix d'y recourir ou de saisir le tribunal compétent.

Attention, dans tous les cas, pour saisir le juge vous devrez sur la requête démontrer les diligences effectuées au préalable auprès du professionnel.

Le formulaire de saisine devra donc mentionner la lettre de réclamation restée sans réponse.

Il n'est donc pas obligatoire de recourir à la médiation avant de s'adresser au tribunal compétent.

Néanmoins en cours de procédure, le juge pourra toujours imposer le recours à un médiateur ou un conciliateur. En effet, ce sera le cas s'il estime que les démarches effectuées n'étaient pas suffisantes pour obtenir un règlement amiable du litige.

Bon à savoir

Vous pouvez vous rapprocher de l'une des associations locales de l'UFC-Que Choisir pour vous faire accompagner dans la résolution amiable de votre litige, y compris dans le cadre d'une procédure de médiation. De même, l'association locale peut vous aider à préparer votre dossier pour le tribunal.

Sources :

Art. L152-1 code conso (art. L612-1 à compter du 01/07/2016)

Art. 58 code de procédure civile

Art. 127 code de procédure civile

En résumé

- Le recours au service du médiateur proposé par le professionnel est facultatif.
- Une réclamation écrite insatisfaite ou restée sans réponse suffit pour pouvoir ensuite saisir un tribunal.



« J'ai déposé une main courante. Ma voisine me dit qu'il n'y aura aucune suite. »

VRAI

Une main courante n'est pas un dépôt de plainte.

La main courante est en réalité une simple déclaration de faits.

C'est un moyen de dater des événements d'une certaine gravité :

- soit non constitutifs à eux seuls d'une infraction c'est-à-dire d'une contravention, d'un délit ou d'un crime.
- soit pour lesquels vous ne souhaitez pas dans l'immédiat qu'il y ait de poursuites.

Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour signaler :

- Le départ du conjoint du domicile familial.
- Des conflits de voisinage (bruits, barbeque, dégradation d'une clôture...).

Pour cela, vous devez vous adresser à un commissariat de police ou à la gendarmerie. Vos déclarations sont enregistrées sur informatique, puis datées et signées par le rédacteur et le déclarant.

Une copie de la main courante peut être remise au déclarant qui en fait la demande.

Aussi, la main courante peut s'avérer utile pour constituer un début de preuve dans une procédure ultérieure, qu'elle soit civile (divorce, exercice de l'autorité parentale, etc.) ou pénale (harcèlement, troubles de voisinage...), notamment si, par la suite, les choses s'enveniment. Sachez que sa force probante est la même que celle des procès-verbaux : elle est donc valable jusqu'à la preuve du contraire.

Si vous souhaitez qu'il y ait une suite judi-

ciaire donnée à votre signalement, vous devez, dans ce cas, déposer plainte.

En effet, une plainte est une démarche juridique qui permet de faire poursuivre l'auteur des faits en justice et de le faire condamner à une peine (amende, prison, travaux d'intérêt général...), voire à des dommages intérêts.

Bon à savoir

Les personnes citées dans une main courante en sont rarement informées.

Elles n'auront à s'expliquer ou à être entendues que si celle-ci était suivie d'un dépôt de plainte.

Attention, soyez prudent(e) dans vos dénonciations, car la personne visée dans cette déclaration peut à son tour déposer plainte pour dénonciation calomnieuse.

Sources :

Art. 226-10 code pénal

En résumé

- Une main courante peut être un simple début dans vos démarches.
- Elle peut ensuite être suivie d'une plainte.

« J'abandonne toute procédure car je vais devoir prendre un avocat. »

FAUX

© Dominique Ducourt

L'avocat n'est pas toujours obligatoire.

Bon nombre de consommateurs n'envisagent pas de saisir les tribunaux pour défendre leurs droits, par peur de devoir prendre un avocat, et d'avoir des frais.

Or, il convient de rappeler que l'avocat n'est pas toujours obligatoire. Il ne l'est pas, par exemple, devant le juge de proximité ou le tribunal d'instance.

Vous avez donc le droit de vous défendre seul.

Pour vous aider au mieux dans ces démarches, des notices d'information sont disponibles sur internet ou au greffe de ces juridictions (ex. : *cerfa n° 51477#03 pour la déclaration au greffe*). Elles permettent notamment de vous expliquer la procédure et son déroulement.

Attention, agir en justice n'est toutefois pas un acte anodin. Aussi, même dans les cas où l'avocat n'est pas obligatoire, faire appel à ses services peut être recommandé. C'est notamment le cas si votre adversaire en a un, si votre dossier est complexe ou si les enjeux sont importants.

Sachez par ailleurs que les honoraires d'un avocat sont libres. Vous pouvez donc les négocier et faire notamment valoir votre situation financière.

A ce propos, depuis août 2015, l'avocat doit, quelle que soit la matière et sauf exceptions, établir avec son client une convention d'honoraires, afin de l'informer précisément des modalités de fixation de

sa rémunération. Le consommateur, mieux informé, n'a donc en principe plus de mauvaises surprises (*Loi n°2015-990 du 06/08/2015 modifiant l'article 10 de la loi n°71-1130 du 31/12/1971*).

Bon à savoir

Les frais d'avocats peuvent être pris en charge en totalité ou pour partie par votre assurance de protection juridique ou « défense recours » si vous en avez une.

Dans certains cas et selon votre situation, vous pouvez par ailleurs bénéficier d'une aide juridictionnelle.

Enfin, sachez que, si vous faites appel à un avocat, en cas de jugement favorable, le juge peut mettre ces frais à la charge de votre adversaire.

Sources :

Art. 827 code de procédure civile

En résumé

- L'avocat n'est pas toujours obligatoire.
- Il ne l'est pas notamment dans les procédures les plus courantes.
- Mais sa présence peut s'avérer utile pour défendre au mieux vos intérêts.



« Pour une location, le propriétaire peut me demander un extrait de casier judiciaire. »

FAUX

© Richard Villalon - Fotolia

Le bailleur ne peut exiger qu'une liste limitative de documents. Cet extrait n'en fait pas partie !

Votre propriétaire ne peut exiger la production d'un extrait de casier judiciaire, pour son dossier de location.

Depuis le 8 novembre 2015, il ne peut réclamer qu'une liste limitative de pièces, qui a été fixée par décret.

Cette liste concerne aussi bien les contrats d'habitation vide, meublée que les contrats de colocation, dès lors que le logement constitue la résidence principale de l'occupant.

Ainsi, elle ne s'applique pas aux locations saisonnières, logements-foyers, logements de fonction ou aux logements sociaux.

Sachez que si votre bailleur exige malgré tout ce document, il peut être sanctionné par le préfet à une amende administrative, pouvant aller jusqu'à 3 000 euros, si votre bailleur est une personne physique, et 15 000 euros, s'il s'agit d'une personne morale.

L'amende est cependant proportionnée à la gravité des agissements et ne peut être prononcée plus d'un an après la constatation des faits.

Avant novembre 2015, la réglementation précisait à l'inverse les pièces que le bailleur ne pouvait pas demander au candidat locataire.

Là encore, l'extrait de casier judiciaire n'était pas admis.

Bon à savoir

Les pièces que vous pouvez produire peuvent être des copies des documents originaux.

Les documents originaux doivent cependant pouvoir être présentés à la demande du bailleur.

Enfin, sachez que le décret du 5 novembre 2015 a également fixé, dans son annexe 2, la liste des pièces pouvant être demandées aux cautions.

Sources :

Art. 22-2 loi du 06/07/1989

Décret n°2015-1437 du 05/11/2015, pris en application de la loi ALUR du 24/03/2014

En résumé

- Les pièces pouvant être demandées à un locataire sont listées par le décret n° 2015-1437 du 05/11/2015. L'extrait de casier judiciaire n'en fait pas partie.
- Le bailleur s'expose désormais à une amende s'il ne respecte pas cette liste.

« En conflit avec mon bailleur, je peux décider d'arrêter de payer mon loyer ou de le consigner. »

FAUX

© Alexander Raths.

Vous devez continuer d'honorer le paiement de vos loyers et ce, même en cas de conflit avec votre bailleur.

Vous devez continuer à payer votre loyer même si un conflit vous oppose à votre bailleur. C'est la loi qui le prévoit. En effet, le paiement du loyer est la principale obligation du locataire.

Ainsi, le locataire doit payer son loyer :

- Même si le bailleur ne le réclame pas (ex. : envoi chaque mois d'un avis d'échéance).
- Malgré l'existence d'une contestation sur le montant du loyer.
- Malgré l'existence d'une contestation sur le montant des charges.
- Malgré le défaut d'entretien de l'habitation, l'inexécution de travaux de réparation ou un trouble de jouissance.

En cas de non-paiement de votre loyer, vous vous exposez à une résiliation du bail ainsi qu'à votre expulsion. Attention, la consignation, c'est-à-dire le dépôt d'une somme équivalente au loyer auprès d'un tiers (ex. : un huissier) n'est pas légale. Elle est assimilée à un non-paiement du loyer. Pour qu'elle soit régulière, il est nécessaire que le bailleur refuse de recevoir le loyer, pour ensuite procéder à cette consignation. Enfin, cette dernière ne vaudra paiement que si elle est validée par un juge.

Mais vous pouvez cesser de payer votre loyer :

- Si votre habitation fait l'objet d'une déclara-

tion d'insalubrité ou d'un arrêté de péril.

- Si vous obtenez du juge du tribunal d'instance le droit de suspendre le paiement du loyer au regard du conflit existant avec le bailleur.

Bon à savoir

Le paiement du loyer doit intervenir à la date convenue qui est, en général, indiquée au contrat. Le paiement systématique du loyer avec retard peut justifier la résiliation judiciaire du bail (*Cour d'Appel de Paris, 7 novembre 2006 n°04/22198*).

Sources :

Art. 1728 code civil

Art. 7 loi du 06/07/1989 pour les locations à titre de résidence principale

En résumé

- En cas de conflit avec le bailleur, ne suspendez pas le paiement des loyers.
- Privilégiez une démarche amiable ou adressez-vous au tribunal d'instance en cas de conflit persistant.



« On peut garder 5 % sur la facture d'un artisan, juste au cas où... »

FAUX

© Fotolia

Sauf à justifier de motifs sérieux, cette retenue n'est pas légale.

Une facture doit, en principe, être réglée en totalité dans le délai convenu entre l'artisan et vous (devis, contrat, etc.). A défaut, vous vous exposez à d'éventuelles pénalités de retard et au recouvrement forcé du solde de la facture.

Toutefois, la loi autorise une consignation de 5 % dans le cas de marchés privés de travaux, à condition que cela soit prévu par le contrat et que des réserves soient émises lors de la réception par le maître de l'ouvrage.

Le marché privé de travaux, aussi appelé « contrat d'entreprise », consiste pour un particulier à recourir à un ou plusieurs professionnels (architecte, entrepreneur ou technicien) afin qu'ils réalisent des travaux notamment de construction ou de rénovation dans le bâtiment.

Donc, si vous faites appel à un artisan, pensez à intégrer une clause de consignation de 5% et faites-la jouer si les travaux s'avèrent inachevés ou mal réalisés.

A défaut de clause en ce sens, il est conseillé d'envoyer une lettre recommandée avec AR pour signaler les défauts à l'artisan. Dans cette lettre, demandez-lui la reprise des travaux pour une date précise que vous indiquerez, en sachant que le délai doit être raisonnable, et joignez le règlement du montant des travaux réalisés que vous ne contestez pas.

Si le conflit est porté devant un juge, celui-ci appréciera souverainement si votre ré-

tention était justifiée au vu des circonstances.

Bon à savoir

La consignation consiste, en cas de conflit avec un créancier, à déposer la somme qui vous reste à lui payer entre les mains d'une personne tierce, à charge pour celle-ci de la remettre au créancier une fois le litige réglé.

Sources :

Art. 1^{er} loi 06/07/1971

En résumé

- En l'absence de litige en fin de travaux, la facture doit être réglée en totalité au professionnel.
- Une consignation est possible si le contrat le prévoit. A défaut, une retenue motivée peut cependant être admise en justice.

« Un médecin peut refuser de soigner une personne malade. »

VRAI

© Photographee.eu

Hors cas d'urgence, un médecin peut, sous certaines conditions, refuser de soigner un patient.

Un médecin a pour mission de porter assistance aux personnes malades. Cependant, il peut, « hors le cas d'urgence et celui où il manquerait à ses devoirs d'humanité », refuser de vous soigner pour des raisons professionnelles ou personnelles.

Le Conseil national de l'ordre des médecins a précisé certains motifs possibles de refus, notamment :

- la mésentente avec un patient (ex. : sur le choix du traitement) ;
- le risque d'atteinte à la sécurité du médecin (ex. : comportement agressif du patient) ;
- des soins à prodiguer ne relevant pas de la spécialité du praticien.

Par contre, il existe des situations et des raisons qui rendent illégal un refus de soins, à savoir :

- une situation d'urgence où l'intégrité physique, voire la vie est mise en danger à brève échéance ;
- un refus discriminatoire (à cause de votre origine, religion, etc.) ;
- des raisons financières (ex. : malade bénéficiant de la CMU) ;
- votre état de santé (ex. : séropositivité) ;
- la consultation d'un médecin à l'hôpital (obligation du service public hospitalier d'assurer des soins à tous).

Même en cas de refus légitime, le médecin doit veiller à ce que la continuité des soins aux malades soit assurée, notamment en

transmettant leurs dossiers à un confrère.

Quant au médecin qui refuse de nouveaux patients par manque de disponibilité, cette pratique est légale si cela vise à maintenir la sécurité et l'efficacité des soins en consacrant le temps suffisant à chaque patient et s'il y a orientation vers un confrère. Toutefois, cet argument du manque de temps ne doit pas aboutir, en pratique, à une discrimination (selon le lieu d'habitation du malade, de ses revenus...).

Bon à savoir

Un patient a le droit de refuser des soins : le médecin doit respecter son choix après l'avoir averti des conséquences possibles.

Sources :

Art. R4127-47 et L1111-4 code de la santé publique

En résumé

- Un médecin peut, dans certains cas, refuser de vous soigner.
- Parallèlement, vous avez le droit de refuser des soins.



« Mes bijoux ont été volés dans ma chambre d'hôpital. L'établissement de santé est obligatoirement responsable. »

FAUX

La responsabilité de l'établissement n'est pas si systématique qu'on peut le penser.

Lors de votre entrée dans un établissement de santé, vous serez invité(e) à déposer vos biens entre les mains du personnel. Il vous informera aussi sur les règles de responsabilité en cas de vol ou détérioration de vos biens. Cette information sera orale mais aussi écrite. Enfin, si vous remettez vos objets au personnel, un reçu sera rédigé.

En cas de détérioration ou de vol des objets déposés auprès du personnel de l'hôpital, l'établissement de santé est automatiquement responsable. Il devra vous indemniser.

En cas de détérioration ou de vol des objets que vous avez décidé de garder avec vous, la responsabilité de l'hôpital ne sera plus automatique. Trois conditions devront être remplies pour être indemnisé(e) par l'établissement de santé. Il faut que les objets gardés à votre chevet ne soient pas des objets de valeur ou des sommes d'argent, que l'hôpital ait donné son accord pour que vous les gardiez dans votre chambre et qu'il les ait enregistrés.

Dans ces deux hypothèses, l'indemnité qui vous sera allouée est limitée à deux fois le plafond mensuel de la sécurité sociale (par exemple en 2016 : $3\,218 \text{ €} \times 2 = 6\,436 \text{ €}$).

Si ces conditions ne sont pas remplies, vous êtes seul responsable du vol ou de la détérioration de vos biens sauf à prouver que l'établissement de santé a commis une faute (par exemple, détériorations par le

personnel hospitalier). Dans ce cas, l'indemnité n'est pas plafonnée.

Bon à savoir

Le régime de responsabilité des hôpitaux ou cliniques privées est identique.

En cas d'hospitalisation en urgence, un inventaire des biens sera dressé par le personnel. Le régime de responsabilité demeure le même.

Sources :

Art. L1113-1 et R1113-1 code de la santé publique

En résumé

- La responsabilité de l'hôpital ou de la clinique est automatique en cas de vol ou de détérioration des objets déposés auprès de lui. Mais le montant de l'indemnisation est plafonné par la loi.
- Vous êtes seul(e) responsable des objets gardés à votre chevet sauf exceptions.



Un litige ?

Contactez-nous !

Vous êtes un particulier, vous avez un litige avec un professionnel, avec votre propriétaire, votre assureur, **votre garagiste ou avec l'État, et vous souhaitez une assistance de la part de l'UFC-Que Choisir.**

Contactez-nous !

Pour que notre association puisse vous accompagner dans le traitement de votre litige, il est nécessaire (loi n°71-1130 du 31 décembre 1971) **que vous en deveniez adhérent. L'adhésion est distincte de l'abonnement à nos publications : elle permet aux associations UFC-Que Choisir de défendre l'intérêt individuel et collectif des consommateurs.**

Devenir bénévole ?

Rejoignez-nous !

Notre association est gérée par des bénévoles. Vous avez envie de vous investir dans notre mouvement ?

Rejoignez-nous !

Pour adhérer, soutenir nos actions ou bien vous engager à nos côtés, adressez-vous à l'association locale la plus proche de chez vous. La liste complète des associations de l'UFC-Que Choisir est accessible :

par Internet www.quechoisir.org

et par téléphone 01 43 48 55 48