



OR.GE.CO

Consommer bien,
c'est vivre mieux !

ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Agence de Paris

> **PARIS Actu'**

www.orgeco.net

N°1 – Janvier -Février 2010

Activité

■ Le mot de la Présidente



Paris s'éveille...
Je vous avais promis une
newsletter ... la voici !

Chers (es) adhérents (es),

Tous les deux mois, vous pourrez être informés de l'actualité, vous aurez le reflet des quelques dossiers pour lesquels nous avons engagé une procédure à l'amiable, la fiche pratique vous dira...comment faire !

Et l'astuce vous aidera, vous amusera peut-être, dans votre vie quotidienne.

N'hésitez pas à nous faire de vos commentaires, envoyez nous des témoignages et surtout consultez, pour ceux qui surfent sur Internet, notre site **www.orgeco.net**.

Merci pour votre confiance.

Elyane Zarine.

■ Foire et salon Peut on revenir en arrière ?

L'OR.GE.CO 75 a reçu au mois de janvier deux cas similaires dans lesquels il était question de vente sur foire et salon.

Les consommateurs se sont tournés vers notre association à la suite des difficultés rencontrées par la conclusion d'un contrat de vente avec un exposant lors d'un salon. Pour l'un, il s'agissait de l'achat de volets et fenêtres, pour l'autre, d'un service en porcelaine.

Persuadés qu'ils disposaient d'un délai de 7 jours leur permettant de revenir sur leur engagement, ils se sont hâtivement engagés auprès du professionnel, sans prendre le temps de vérifier si l'affaire était vraiment une affaire...

Lorsqu'ils ont souhaité se rétracter, le vendeur a refusé et leur a opposé le fait que le contrat de vente était ferme et définitif !

En effet, s'il arrive que certaines situations permettent aux consommateurs de revenir sur leur engagement, le fameux « délai de réflexion ou de rétractation » n'est pas systématique.

Quand un professionnel vous propose de reprendre un objet quelques jours après l'achat dans son

magasin, il ne s'agit généralement que **d'un geste commercial** et non d'un droit : c'est le « **satisfait ou remboursé** ».

La règle

Le principe : un contrat de vente est définitif dès lors que les parties se sont mises d'accord sur les éléments essentiels du contrat à savoir la chose et le prix.

Par exception et dans un souci de protection du consommateur, le législateur a instauré **certains cas limitativement énumérés**, un délai de réflexion. Il s'agit généralement des cas où le consommateur n'a pas été en mesure d'apprécier la portée de ses engagements envers le professionnel.

Ce délai permet au consommateur de revenir sur son consentement au contrat. C'est ainsi que l'on parle couramment de droit de rétractation.

Et sur les foires et salons... ?

NON !

En principe, il n'y a aucun délai de rétractation dans les foires et salons sauf dans le cas éventuel d'un achat à crédit portant sur une somme inférieure à 21 500 euros.

Nos conseils

Ne vous précipitez pas !

- Prenez le temps de **comparer** les professionnels entre eux : les prix mais aussi les prestations annexes, notamment le service après vente.
- **Méfiez vous** des discours des vendeurs, ils sont là pour....vendre !
- **Informez vous et réfléchissez** : il n'y a rien d'urgent.
- **Ne signez surtout pas sur un coup de tête...**
- **Posez vous les bonnes questions** : Ai-je vraiment besoin de ce produit? Ai-je les moyens financiers de faire une telle dépense ?
- **Méfiez vous des facilités de paiements** comme le crédit ou le paiement en plusieurs chèques

Nous parlerons des offres de crédit et de ses dangers dans une prochaine newsletter.

■ Fiche Pratique : Le dépannage à domicile

Qui n'a pas eu à trouver un dépanneur dans l'urgence : serrure bloquée, perte de clés, problème de plomberie. C'est parce que certains professionnels peuvent profiter de la situation pour pratiquer des prix abusifs, que l'OR.GE.CO 75, qui a vu augmenter le nombre de ces litiges, vous rappelle quelques principes.

Le serrurier me demande 1 000 € pour procéder au changement de serrure. En a-t-il le droit ?

Le principe est la liberté des prix ! Il appartient au consommateur de comparer les prix pratiqués sur le marché pour une même prestation. Il n'en demeure pas moins que, lors d'une intervention, le professionnel a une obligation d'information et de conseil.

Il est tenu de communiquer au client, **préalablement à tous travaux**, un document contenant le taux horaire de main d'œuvre TTC, les modalités de décompte du temps passé, les prix TTC des différentes prestations forfaitaires proposées, le caractère payant ou gratuit du devis, et, le cas échéant les frais de déplacement.

Le plombier ne m'a pas fourni de devis avant de commencer les travaux. Est-ce légal ?

Avant tout achat, le consommateur doit être en mesure de connaître le prix et de comparer sans difficulté. Obligatoire dès lors que le montant est supérieur à 150 euros TTC, il décrit les travaux à effectuer et estime leurs coûts. Rien n'empêche le consommateur de demander un devis pour un montant inférieur. Il est en principe gratuit. Il devra être établi en double exemplaire, et comporter la mention manuscrite datée et signée du consommateur « *devis reçu avant l'exécution des travaux* ». Il est alors libre d'accepter ou de refuser la prestation en toute connaissance de cause.

La signature au bas du devis engage le consommateur.



Puis-je exiger une facture après exécution des travaux par le dépanneur ?

La facture est **obligatoire** après exécution de la prestation et avant le paiement du prix. Elle indique le nombre d'heures de travail, la tarification horaire, la quantité et le prix des fournitures, les frais de déplacement et le taux de TVA.

Nos conseils :

- Faites appel à plusieurs entreprises pour **comparer les devis** et déterminer celui qui offre le meilleur rapport qualité/prix.
- **Exigez la remise des pièces changées** par le dépanneur, elles serviront de preuve en cas de litige.
- **Méfiez-vous des cartes publicitaires intitulées « numéros utiles »** ! les numéros qui y figurent ne sont pas tous officiels et correspondent pour l'essentiel à une même entreprise.

BON A SAVOIR

Si le professionnel propose des prestations qui vont au-delà de l'intervention sollicitée, ce sont les règles du démarchage à domicile qui s'appliquent. Le consommateur dispose alors d'un délai de sept jours pour se rétracter.

■ Le saviez-vous ?

**Vous avez peut-être déjà été amené à passer une commande ou réserver un article. A cette occasion, il vous a été demandé de verser une somme d'argent à valoir sur le prix total du bien ou du service.
Arrhes – acompte : de quoi s'agit il ?**

Vous ne le savez peut-être pas, mais la qualification est primordiale car c'est elle qui vous permettra de récupérer ou non la somme versée en cas de rupture du contrat.

Lors d'une vente en magasin, le vendeur vous remet un avoir parce que le produit est défectueux ou ne vous convient pas. Est-ce légal ?

Les arrhes

La qualification d'arrhes **permet à l'acheteur** de se dédire, c'est-à-dire **de mettre fin au contrat en renonçant à la somme qu'il a versée.**

Le vendeur pourra également revenir sur le contrat mais en versant à l'acheteur le double des arrhes.

L'acompte

La qualification d'acompte signifie que **l'engagement est ferme et définitif.**

L'acheteur ne peut pas, par sa seule volonté, décider de mettre fin au contrat en perdant son acompte.

Le vendeur sera en droit de lui réclamer des dommages et intérêts, voire même de réclamer l'exécution forcée du contrat.

Y a-t-il un montant maximum ou minimum à respecter ?

Le montant des arrhes ou de l'acompte est laissé à l'appréciation des cocontractants. Il est cependant conseillé de ne pas verser une somme trop importante. En pratique, la somme est généralement équivalente à 10% du prix total.

Nos conseils

- **Lisez bien le contrat**, la qualification d'acompte ou d'arrhes y sera précisée. A défaut de précision, les sommes versées à l'avance sont des arrhes.
- **Prenez le temps de réfléchir avant de verser une somme d'argent**, il n'est pas toujours possible de revenir sur son engagement !
- Avant d'accepter un **avoir**, **vérifiez ses conditions d'utilisation** notamment sa durée.
- **Vérifier que le montant versé figure bien sur votre bon de commande.**



L'avoir

L'avoir correspond à la valeur d'une marchandise restituée et permet un achat ultérieur.

Il est souvent **proposé par le vendeur**, par exemple **en remplacement d'un produit défectueux ou d'un produit indisponible.**

Dans ce cas, **l'acheteur n'est pas tenu d'accepter** cet arrangement, car c'est le vendeur qui n'a pas respecté le contrat.

Attention : Si le défaut était apparent, c'est l'acheteur qui est responsable.

Par contre, dans le cas où **l'acheteur revient sur son choix parce que**, par exemple, **il s'est trompé de produit, le vendeur**, qui n'a alors pas commis de faute, **n'a pas l'obligation d'accepter le retour du produit.**

S'il délivre un **avoir** ou accepte un échange, il s'agit d'un **geste commercial.**

*Toutes les informations juridiques sont données à titre indicatif.
Chaque cas est spécifique et nécessite un examen particulier.
N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus.*

L'astuce du mois

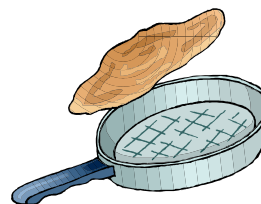
Février, c'est le mois des crêpes !

La recette d'OR.GE.CO 75 : les crêpes à la bière

Préparation : 1h
Cuisson : 2 min

Ingrédients (pour 20 crêpes environ) :

- 500 g de farine
- sel
- 6 oeufs
- 2 cuillères à soupe d'huile
- 2 cuillères à soupe de rhum
- 25 cl de bière
- 50 cl de lait



Préparation :

Mettez la farine dans un saladier. Faites-y un puits et ajoutez l'huile, le rhum et les oeufs. Mélangez, puis ajoutez petit à petit le lait, puis la bière. Laissez reposer 1 heure avant de faire cuire les crêpes. Les déguster avec du sucre en poudre ou de la cassonade.

Les adresses et numéros utiles

SOS médecins Paris 24h/24h 87 Boulevard Port Royal 75 013 PARIS – Tél : 01 47 07 77 77

SAMU Urgences médicales Composez le 15

POMPIERS : incendies, accidents et urgences médicales Composez le 18

Police secours ou gendarmerie Composez le 17

Allo service public Composez le 39 39

SAMU Social Secours aux sans abris Composez le 115

Centre anti-poison Paris Composez le 01 40 05 48 48

Le **112** est le numéro pour les **appels d'urgence** dans tous les pays de Union Européenne. En France, le **112** redirige sur les numéros 15, 17, 18 et 115.

Le **116 000** est une ligne d'assistance téléphonique dans toute l'Europe pour signaler **la disparition d'un enfant**. Le service sera utile aux parents qui perdent un enfant au cours d'un voyage **dans un autre pays de l'UE**.

Votre avis nous intéresse !!

Vous avez des suggestions, des idées pour de prochaines newsletters, des témoignages à faire partager, n'hésitez pas, contactez nous :

- Lors de nos permanences tous les mardis de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00.
- Par mail : orgeco75@orgeco.net

ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Agence de Paris - 3 rue Tourneux 75012 PARIS

Tél : (33) 01 44 75 53 68

Courrier électronique : orgeco75@orgeco.net - Site internet : <http://www.orgeco.net>

Directrice de la publication : Elyane Zarine

Maquette : Pierre Marx

Rédactrice : Cindy Gnilka