



# ORGECO Grand Paris

## GLOSSAIRE DE LA CONSOMMATION

**Acompte** : aussi appelé avance. Paiement partiel que l'acheteur effectue au moment où le contrat de vente est conclu. Si le vendeur n'exécute pas son obligation, il devra restituer l'acompte et payer des dommages et intérêts à l'acheteur qui a été lésé du fait de l'annulation de la vente.

**Accusé de réception** : avis envoyé à l'expéditeur attestant de la bonne réception de la demande.

**Adhérent** : membre d'une association ou d'un organisme donné.

**Adhésion** : fait pour une personne, un consommateur d'intégrer un organisme ou une association pour en devenir membre afin de bénéficier de ses avantages ou de ses services.

**Arrhes** : Montant versé par l'acheteur au vendeur pour se réserver une faculté de dédit c'est-à-dire que si la vente ne tient plus à cause de l'acheteur, le vendeur conserve le montant du paiement. Mais si c'est le vendeur qui se dédit, il devra verser le double du montant à l'acheteur.

**Charte** : document officiel ou engagement volontaire du ou des signataires définissant les valeurs, les règles et les principes auxquels ils s'engagent à se conformer dans l'exercice de leur mission.

**Compétence** : aptitude d'un service à traiter un dossier.

**Confiance** : sentiment de sécurité induit par la croyance en la bonne foi, la loyauté et la sincérité d'autrui.

**Confidentialité** : fait de maintenir des informations secrètes.

**Conflit d'intérêt** : situation d'interférence induite par des liens d'ordre personnel, financier ou commercial avec toute personne pouvant être intéressée par l'issue du litige et pouvant raisonnablement être regardée comme étant de nature à influencer l'exercice équitable, impartial et indépendant des fonctions de la personne ou des services de l'association.

**Conseils** : avis donnés à une personne dans le but de la guider dans la décision qu'elle aura à prendre.

**Consommation (droit de la)** : ensemble des dispositions légales et réglementaires destinées à la protection du consommateur, celui-ci étant entendu comme une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

**Déontologie** : ensemble de règles juridiques et morales imposant des devoirs et une conduite aux membres d'une profession.

**Contrat** : en se basant sur l'article 1101 du Code civil, « Le contrat est un accord de volontés entre deux ou plusieurs personnes destiné à créer, modifier, transmettre ou éteindre des obligations. »

**Devis** : document dans lequel un professionnel propose de vendre un bien ou d'exécuter un service à un certain prix. Une fois signé, le devis vaut engagement contractuel.

**Différend** : désaccord opposant deux personnes ou opposant un consommateur à un professionnel.

**Directive** : acte normatif pris par le Conseil européen ou la Commission européenne qui lie les Etats membres destinataires quant aux résultats à atteindre, tout en leur laissant, le cas échéant, une marge d'appréciation dans les moyens pouvant être mis en œuvre. La directive nécessite une transposition pour être applicable au contraire du Règlement qui, lui, est applicable directement et dans tous ses éléments.

**Dossier** : document réunissant l'ensemble des pièces justificatives concernant le litige d'un adhérent.

**Droit** : ensemble des règles régissant la vie en société. *Voir équité*

**Etude d'un dossier** : procédure consistant à analyser chaque élément d'un dossier afin de faire ressortir les points pertinents qui vont motiver une réclamation auprès du professionnel.

**Equité** : principe modérateur du droit qui autorise à écarter les règles légales en fonction des circonstances et de la situation des parties, et notamment lorsque leur application stricte conduirait à une situation trop rigoureuse.

**Evaluation** : démarche visant à apprécier la performance, la valeur ou l'importance d'une chose.

**Formation** : processus d'apprentissage permettant l'acquisition et le développement des compétences et du savoir nécessaires à l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle.

**Impartialité** : règle selon laquelle les dossiers doivent être traités en toute neutralité et sans se laisser influencer, c'est-à-dire en s'abstenant de favoriser une partie au détriment de l'autre. *Voir conflit d'intérêt*

**Litige** : conflit entre deux ou plusieurs personnes.

**Litige de consommation** : conflit, désaccord entre un consommateur et un professionnel fournisseur de biens ou de services.

**Médiateur** : tiers indépendant et impartial, formé à la médiation, auquel les parties décident volontairement de faire appel afin qu'il propose une solution satisfaisante à leur différend.

**Médiation** : processus structuré de règlement des différends consistant pour les parties à demander volontairement à un tiers qualifié, neutre, impartial et indépendant. La solution proposée, confidentielle et basée sur le droit et l'équité, est dépourvue de force obligatoire.

NB : La médiation est une cause de suspension de la prescription (la suspension se définit selon l'article 2230 du Code civil comme arrêtant temporairement le cours, sans effacer le délai déjà couru. A ne pas confondre avec l'**interruption de la prescription** pour laquelle on repart à zéro puisqu'elle efface le délai de prescription déjà acquis. Elle fait courir un nouveau délai.)

**Particulier** : personne physique, privée, simple citoyen.

**Prescription** : laps de temps pendant lequel il est possible de porter son action en justice.

**Professionnel** : personne exerçant une activité commerciale, industrielle ou artisanale. Il propose à des consommateurs la vente de biens et de services dont il dispose afin de faire de ces consommateurs de potentiels clients.

**Processus de médiation** : ensemble des opérations qui permettent de conduire les parties à la solution la plus satisfaisante possible.

**Réclamation** : acte par lequel une personne s'adresse à un tiers afin de faire respecter ce qu'il considère être son droit.

**Recommandation** : avis adressé par l'ORGEKO Grand Paris à l'entreprise, l'invitant à agir d'une certaine manière en vue d'améliorer ses pratiques sur un sujet précis.

**Recours** : fait de porter son litige devant une tierce personne.

**Résolution de conflits** : Procédure permettant de trouver une solution amiable et convenant à deux parties qui sont en désaccord sur un problème donné.

**Responsabilité** : obligation pour une personne de tenir ses promesses ou de répondre des conséquences bonnes ou mauvaises des actes qu'elle pose.

**Saisine** : action de porter un différend devant une institution appropriée afin que celle-ci propose une solution.

**Transaction** : contrat par lequel les parties mettent fin à une contestation ou la préviennent.

**Transparence** : principe selon lequel le rôle, l'activité, les garanties, les valeurs, les procédures doivent être connues de tous.