



## GRÂCE À LA LOI CONSOMMATION VOUS AVEZ PLUS DE DROITS ET PLUS DE CHOIX

### LA LOI CONSOMMATION DU 17 MARS 2014

RÉÉQUILIBRE LES POUVOIRS ENTRE CONSOMMATEURS ET PROFESSIONNELS.  
ELLE LIBÈRE DU POUVOIR D'ACHAT ET AMÉLIORE LA VIE QUOTIDIENNE DES FRANÇAIS.



Plus d'informations sur la loi Consommation :

[www.loiconso.gouv.fr](http://www.loiconso.gouv.fr)

#LoiConso

## GRÂCE À LA LOI CONSOMMATION VOUS AVEZ PLUS DE DROITS ET PLUS DE CHOIX



VOITURE



CONSOMMATION  
RESPONSABLE



QUALITÉ &  
TRAÇABILITÉ



LITIGES



LUTTE CONTRE  
LE SURENDETTEMENT



SANTÉ



DÉMARCHAGE  
ABUSIF



E-COMMERCE



BANQUE &  
ASSURANCE

Contacts presse cabinet de Carole DELGA : Sophie DULIBEAU et Anthony PORCHERON

01 53 18 44 13 - [sec.access-presse@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:sec.access-presse@cabinets.finances.gouv.fr)

# LA LOI RÉÉQUILIBRE LES POUVOIRS ENTRE CONSOMMATEURS ET ENTREPRISES

Assurances, crédits à la consommation, auto-écoles, lunettes, parkings, garantie légale de conformité des produits, e-commerce... La loi Consommation du 17 mars 2014 apporte des réponses concrètes dans de nombreuses situations rencontrées au quotidien par les consommateurs. Parallèlement, elle met en place de nouveaux dispositifs de régulation pour structurer notre économie et améliorer les relations entre entreprises.

**L**a loi Consommation crée les outils de rééquilibrage des pouvoirs entre consommateurs et professionnels, mais aussi entre les entreprises dans leurs relations de client à fournisseur.

**Elle instaure l'action de groupe** qui permet aux particuliers d'obtenir gratuitement, grâce à une association de consommateurs, la réparation de leurs préjudices économiques.

**Elle met fin aux petits péages du quotidien** qui pèsent sur le budget des ménages: suppression des frais de restitution de dossier lors d'un changement d'auto-école, facturation des parkings non plus à l'heure mais au quart d'heure...

**Elle réorganise des secteurs** au bénéfice d'un plus grand choix et du pouvoir d'achat des consommateurs: résiliation à tout moment des contrats d'assurance auto et habitation, résiliation de l'assurance emprunteur, sécurisation de la vente en ligne des lunettes, etc.

**Elle développe des modes de consommation responsables** en mettant à disposition des consommateurs l'information utile sur la disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation des biens et en allongeant la durée effective de la garantie légale de conformité des produits de six mois à deux ans.

**Elle lutte contre le surendettement** en renforçant l'encadrement de la distribution du crédit à la consommation.

**Elle garantit l'équilibre des relations entre producteurs et distributeurs** en améliorant le cadre des négociations commerciales.

Enfin, **elle renforce les moyens d'action** de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour assurer le respect des règles entre acteurs économiques et la protection des consommateurs.

## LES CHIFFRES CLÉS

### Pourquoi agir dans le secteur de l'optique?

**40 millions** de Français portent des lunettes, et on estime que 3 millions devraient s'équiper, ou le sont mal principalement pour des raisons économiques, notamment ceux qui ne sont pas couverts par une mutuelle.

→ En sécurisant la vente sur Internet, les consommateurs disposeront d'offres plus concurrentielles selon leurs besoins.

### L'action de groupe, ça marche?

**4** actions de groupe ont été introduites par des associations de consommateurs depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2014, date d'entrée en vigueur de la mesure. Cela concerne plusieurs centaines de milliers de consommateurs, pour des litiges de quelques dizaines à plusieurs milliers d'euros, qu'il s'agisse de contrats d'assurance, de contrats de syndicats, ou de baux locatifs.

### Les Français consomment de plus en plus sur Internet?

**8 %** du commerce de détail non alimentaire se fait sur Internet, et les ventes pro-

gressent de plus de **10 %** par an. Plus de 30 millions de Français achètent en ligne.

→ Le droit de la consommation dans le e-commerce protège au quotidien et établit des règles équitables entre professionnels.

### Et le crédit à la consommation?

Le crédit à la consommation est présent dans plus de **80 %** des 200 000 dossiers de surendettement traités par la Banque de France en 2014. En moyenne, les consommateurs concernés ont plus de 4 crédits à la consommation, dont une grande partie de crédits renouvelables.

→ Encadrer le crédit renouvelable, c'est prévenir des situations de mal endettement et de surendettement.

### Et les assurances?

L'assurance automobile ou l'assurance du locataire sont obligatoires et leur prix a augmenté plus vite que l'inflation depuis plusieurs années. Il sera désormais possible de les résilier à tout moment après un an.

L'assurance emprunteur peut représenter jusqu'à un tiers du coût du crédit. En permettant d'en changer pendant 1 an à compter de la signature du contrat de prêt, on

estime qu'une économie de **9 000 euros** pour un prêt de 300 000 euros sur 20 ans est possible.

→ Avoir la possibilité de changer plus facilement d'assureur et de faire jouer la concurrence permet au consommateur d'agir sur ses dépenses contraintes.

## LES MESURES

JE VEUX  
JE PEUX



Ne plus payer de frais à mon auto-école pour la restitution de mon dossier

JE VEUX  
JE PEUX

Me rétracter pendant 14 jours au lieu de 7 pour un achat en ligne ou un démarchage. Être remboursé sous 14 jours après la réception du bien par le professionnel



JE VEUX  
JE PEUX

Être mieux informé et protégé lors d'un achat par démarchage ; le professionnel doit me remettre un formulaire de rétractation et attendre 7 jours avant d'encaisser mon paiement



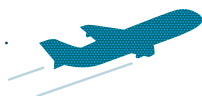
JE VEUX  
JE PEUX

Acheter des tests de grossesse dans n'importe quel commerce, ainsi que le produit d'entretien des lentilles de contact



JE VEUX  
JE PEUX

Me faire rembourser les taxes et redevances aériennes lorsque mon billet n'a pas été utilisé ; sans frais sur Internet et dans la limite de 20 % du montant remboursé dans les autres cas



JE VEUX  
JE PEUX

Renoncer dans un délai de 14 jours à une assurance associée à un bien ou service - voyage, téléphone portable, etc. - pour laquelle je suis déjà couvert



## DÉJÀ EN VIGUEUR



JE VEUX  
JE PEUX

Faire confiance à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, (DGCCRF) dont les moyens de contrôle et de sanction sont renforcés

JE VEUX  
JE PEUX

Ne plus avoir à payer des prestations précocées auxquelles je n'ai pas fait attention : c'est moi qui les sélectionne



JE VEUX  
JE PEUX

Savoir quels sont les plats faits maison réalisés à partir de produits bruts transformés sur place sur le menu des restaurants



JE VEUX  
JE PEUX



Ne plus avoir à payer des prestations non réalisées lorsqu'un parent quitte sa maison de retraite

Bénéficier d'un état des lieux à l'entrée et à la sortie de la maison de retraite

JE VEUX  
JE PEUX

Ne plus être facturé des frais de rejet de prélèvement par les opérateurs de services dits essentiels si je suis fragilisé économiquement



# LES MESURES

# DÉJÀ EN VIGUEUR

JE VEUX  
JE PEUX



Être mieux informé et protégé lors de la fourniture de GPL pour mon usage domestique

JE VEUX  
JE PEUX

Résilier mon assurance emprunteur, dans le cadre d'un prêt immobilier, pour une autre offre moins coûteuse (pendant un an à compter de la signature de l'offre)



JE VEUX  
JE PEUX



Avoir la mesure de l'écart pupillaire sur mon ordonnance et ainsi acheter mes lunettes en ligne en toute sécurité

JE VEUX  
JE PEUX

Savoir si des pièces détachées seront disponibles pour réparer le produit que j'achète. Le fabricant sera tenu de les fournir dans un délai de 2 mois aux vendeurs professionnels ou aux réparateurs



JE VEUX  
JE PEUX

Adhérer à une action de groupe lancée par une association de consommateurs pour obtenir réparation des dommages matériels subis à l'occasion d'un acte de consommation



JE VEUX  
JE PEUX

Résilier à tout moment après un an de contrat mon assurance automobile ou multirisque habitation



JE VEUX  
JE PEUX

Être informé que je n'ai pas de droit de rétractation dans les foires et salons, et ainsi acheter en connaissance de cause



JE VEUX  
JE PEUX

Pouvoir être informé des délais de livraison de mes achats en ligne. A défaut, le professionnel a un mois pour me livrer

JE VEUX  
JE PEUX

Ne plus me soucier d'une ligne de crédit renouvelable que je n'utilise pas – elle sera suspendue au bout d'un an



JE VEUX  
JE PEUX

Être assuré que les mineurs ne peuvent pas acheter de cigarettes électroniques



JE VEUX  
JE PEUX

Voir plus lourdement punis les auteurs de tromperie économiques, de fraudes ou d'abus de faiblesse : les amendes sont portées à 300 000 euros



JE VEUX  
JE PEUX

Être mieux informé avant d'acheter dans les commerces, sur internet ou par démarchage



# LES MESURES

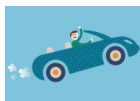
# À VENIR

## Les comparateurs sur internet



Les comparateurs de prix doivent fournir une information loyale, claire et transparente. Le consommateur sera informé de ce qui relève de la publicité et de ce qui relève d'une comparaison.

## Suppression des frais de transfert de dossier en cas de changement d'auto-école



La loi Consommation interdit les frais de transfert de dossier facturés aux apprentis conducteurs par leur nouvelle auto-école lorsqu'ils en changent.

## Création des « Indications géographiques » pour les produits non alimentaires



Les Indications géographiques (IG) permettront d'identifier les produits manufacturés et ressources naturelles de nos territoires, reconnus pour leur qualité et leur tradition.

Les professionnels obtiendront l'indication géographique en déposant un cahier des charges à l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) pour homologation.

## Tarification des parkings au quart d'heure



Le consommateur ne payera plus son stationnement dans un parking à l'heure mais au quart d'heure, ce qui correspond davantage à la réalité des pratiques. Les entreprises et les collectivités vont ainsi renégocier 1500 contrats de concessions de parkings d'ici juillet 2015 pour déterminer une tarification adaptée.

## Allongement de la garantie des produits de 6 mois à 2 ans



La loi Consommation étend la garantie légale des produits de 6 mois à 2 ans à compter de 2016. Durant cette période, le consommateur sera protégé des éventuelles défaillances du produit qu'il aura acheté, sans avoir à prouver que la défaillance technique n'est pas de son fait.

## Alternative au crédit renouvelable



Avec la loi Consommation, pour tout crédit à la consommation supérieur à 1000 €, le commerçant devra proposer à son client un crédit amortissable en alternative au crédit renouvelable. A l'inverse de ce dernier, qui se présente comme une réserve d'argent permanente et qui se renouvelle, le crédit amortissable diminue au fil des remboursements. peut être proposé dans le cadre d'un projet particulier, dont le montant, le taux et les mensualités sont préalablement définis. Cette mesure entrera en vigueur 9 mois après la publication du décret du 17 mars 2015.

## Ouverture de la distribution des lunettes et lentilles



La loi Consommation a ouvert la distribution de lunettes et de lentilles, tout en sécurisant la vente en ligne et en l'inscrivant dans un parcours de soin obligatoire. Un décret prévu au 1<sup>er</sup> semestre 2015 en précisera les modalités d'application.

## Faciliter la mobilité bancaire



Avec la loi Consommation, le consommateur pourra changer de banque plus facilement.

# LES DATES CLÉS DE LA LOI CONSOMMATION

## DU 17 MARS 2014

Un engagement en faveur de nouveaux outils de régulation économique pour rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels

