

1-Loi Consommation : santé



En rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, la loi Consommation vise à libérer du pouvoir d'achat et à améliorer la vie quotidienne des Français.

Zoom sur les mesures concernant le domaine de la santé.

■ Ouverture de la distribution des lunettes et lentilles

La loi Consommation ouvre la distribution de lunettes et de lentilles, tout en sécurisant la vente en ligne et en l'inscrivant dans un parcours de soin obligatoire. Les ordonnances délivrées par les médecins devront obligatoirement indiquer l'écart entre les pupilles afin que les lunettes commandées sur Internet puissent être adaptées. Ces mesures vont contribuer à faire baisser les prix de l'ordre de 25 %. C'est l'équivalent d'un milliard d'euros de pouvoir d'achat qui sera rendu aux Français.

■ Suppression du monopole de distribution des produits d'entretien pour lentilles

La loi Consommation permettra au consommateur de ne plus avoir à acheter ses produits nettoyants pour lentilles uniquement dans les pharmacies et les magasins d'optique. Ainsi, la loi Consommation va faciliter l'accès à ces articles et favoriser la baisse des prix, au bénéfice des consommateurs.

■ Suppression du monopole de distribution des tests de grossesse

La loi Consommation autorise la distribution des tests de grossesse hors des pharmacies. Il sera ainsi plus facile de se les procurer, de manière anonyme, en grande surface par exemple. L'ouverture de la distribution devrait permettre une baisse des prix de l'ordre de 30%.

■ Interdiction de la vente de cigarettes électroniques aux mineurs

La loi Consommation prévoit l'interdiction de la vente de cigarettes électroniques aux jeunes âgés de moins de 18 ans.

■ Suppression de frais injustes dans les maisons de retraite

Grâce à la loi Consommation, les maisons de retraite ne pourront plus facturer, lors du départ ou du décès d'un de leurs résidents, de faire payer l'intégralité du mois entamé. La facturation de prestations d'hébergement qui n'auraient pas été délivrées sera interdite et en l'absence d'un état des lieux dressé à l'arrivée du résident, des frais de remise en état de la chambre occupée ne pourront plus être réclamés.

2-Loi Consommation : qualité et traçabilité



En rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, la loi Consommation vise à libérer du pouvoir d'achat et à améliorer la vie quotidienne des Français.

Zoom sur les mesures concernant la qualité et la traçabilité des produits.

■ Création d'indications géographiques pour les produits manufacturés

Avec la loi Consommation, les indications géographiques, qui existaient déjà pour les produits naturels, agricoles ou viticoles (AOC), seront étendues aux produits manufacturés, comme la porcelaine ou la dentelle. L'objectif est de renforcer l'information du consommateur sur le mode et le lieu de fabrication des produits qu'il achète.

■ Indication du "fait maison" sur les cartes des restaurants

Grâce à la loi Consommation, une indication « fait maison » permettra au consommateur d'identifier, sur la carte d'un restaurant, les plats entièrement cuisinés sur place par le restaurateur. Cette mention sera rendue obligatoire pour tous les restaurateurs

■ Etiquetage de l'origine des viandes

La loi Consommation prévoit l'étiquetage de l'origine des viandes dans les plats préparés. Le principe est voté. Le combat continue en Europe.

3-Loi Consommation : lutte contre le démarchage abusif



En rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, la loi Consommation vise à libérer du pouvoir d'achat et à améliorer la vie quotidienne des Français.

Zoom sur les mesures afin de lutter contre le démarchage abusif.

■ Création d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique opérationnelle

La loi Consommation crée une liste d'opposition au démarchage téléphonique, sur laquelle s'inscriront les consommateurs ne souhaitant pas être démarchés. Cette liste devra être consultée par les professionnels avant toute démarche commerciale par téléphone. Cette mesure a pour but de lutter contre le développement de pratiques commerciales de plus en plus agressives.

A ne pas confondre : Aujourd'hui il existe une liste anti-prospection, qui correspond à la liste orange de l'annuaire téléphonique universel. Mais cette liste ne correspond plus aux réalités du marché des fichiers de prospection, puisque la plupart des fichiers sont établis à partir des listes de clients d'entreprise et non de l'annuaire. La nouvelle liste d'opposition permettra aux consommateurs d'être mieux protégés.

■ Interdiction de la prise de paiement à la commande

La loi Consommation interdit à tout vendeur, dans le cadre d'un démarchage physique ou téléphonique, d'encaisser un paiement ou de débiter le compte du consommateur dans un délai de 7 jours suivant la commande. Ce délai devient un temps de réflexion pour le consommateur qui peut revenir sur sa décision d'achat s'il le souhaite.

■ Renforcement du dispositif de lutte contre l'abus de faiblesse

Les sanctions pour abus de faiblesse (pratique commerciale consistant à faire souscrire un contrat à un consommateur vulnérable, du fait de son âge, de sa situation de handicap, etc.) sont renforcées grâce à la loi Consommation. Les amendes pourront aller de 9 000 à 375 000 euros, et représenter jusqu'à 10% du chiffre d'affaires de l'entreprise condamnée.

4-Loi Consommation : e-commerce



En rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, la loi Consommation vise à libérer du pouvoir d'achat et à améliorer la vie quotidienne des Français.

Zoom sur les mesures concernant le e-commerce.

■ Délai de rétractation porté de 7 à 14 jours

La loi Consommation va permettre au consommateur de bénéficier d'un temps de réflexion plus long suite à une commande en ligne. S'il souhaite retourner son achat, le délai de rétractation sera désormais de 14 jours, contre 7 aujourd'hui.

■ Livraison sous 30 jours maximum

La loi Consommation instaure l'obligation pour le professionnel de livrer le bien acheté par Internet au plus tard 30 jours à compter de la commande. Ainsi, le consommateur n'aura plus à subir des délais de livraison parfois excessifs.

■ Remboursement sous 14 jours maximum

Grâce à la loi Consommation, le consommateur sera remboursé dans un délai de 14 jours maximum après avoir exercé son droit de rétractation auprès du professionnel ou constaté un défaut de fabrication du produit.

■ Protection contre ventes forcées (cases pré-cochées)

Avec la loi Consommation, le consommateur sera mieux protégé des ventes forcées par Internet. Désormais, les professionnels n'auront plus la possibilité de pré-cocher des options supplémentaires payantes lors d'une commande en ligne empêchant la facturation de services non souhaités par le consommateur.

■ Obligation pour le professionnel de fournir plus d'informations au consommateur avant l'achat sur Internet

La loi Consommation permettra au consommateur d'être mieux informé sur le bien qu'il achète par Internet. Les professionnels de la vente en ligne devront afficher de façon claire les caractéristiques du produit, les modalités de paiement et les éventuelles restrictions de livraison.

■ Ouverture de la distribution des lunettes et lentilles

La loi Consommation ouvre la distribution de lunettes et de lentilles, tout en sécurisant la vente en ligne et en l'inscrivant dans un parcours de soin obligatoire, là où jusqu'à présent aucune régulation n'existait. Ces mesures contribueront à faire baisser les prix de l'ordre de 25 %.

5-Loi Consommation : litiges



En rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, la loi Consommation vise à libérer du pouvoir d'achat et à améliorer la vie quotidienne des Français.

Zoom sur les mesures concernant les litiges entre consommateurs et professionnels.

■ Création de l'action de groupe

Avec la loi Consommation, le consommateur va bénéficier d'une voie de recours collectif efficace pour obtenir réparation des préjudices économiques du quotidien (facturations abusives, pratiques anticoncurrentielles etc.). Les actions de groupe seront introduites par les associations de consommateurs agréées, soulageant les consommateurs des frais et de l'énergie nécessaires à une action en justice.

■ **Suppression des clauses abusives**

Grâce à la loi Consommation, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et les associations de consommateurs pourront demander au juge, après qu'il ait statué sur le caractère abusif d'une clause d'un contrat, de purger tous les contrats identiques de la clause concernée. Une seule décision de justice pourra ainsi bénéficier à tous les consommateurs concernés.

■ **Renforcement des sanctions pour tromperie**

Avec la loi Consommation, les sanctions pénales pour les auteurs de tromperies économiques seront alourdies pour les rendre plus dissuasives. Les amendes pourront atteindre jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires, pour tenir compte du profit réalisé. Des peines complémentaires seront aussi créées, comme l'interdiction d'exercer l'activité commerciale ayant donné lieu à l'infraction..

■ **Renforcement des moyens d'action de la DGCCRF**

Grâce à la loi Consommation, les moyens d'action de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) seront renforcés pour améliorer l'effectivité du droit de la consommation : possibilité de saisir le juge judiciaire en référé, développement de la pratique des « clients mystères », sanctions administrations etc.

6-Loi Consommation : banque-assurance



En rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, la loi Consommation vise à libérer du pouvoir d'achat et à améliorer la vie quotidienne des Français.

Zoom sur les mesures du secteur banque-assurance

■ **Résiliation des contrats d'assurance auto et habitation à tout moment**

La loi Consommation va permettre au consommateur de pouvoir résilier ses contrats d'assurances automobile et habitation dès qu'il le souhaitera après une première année. Cette flexibilité permettra de mieux faire jouer la concurrence et contraindra les assureurs à adopter une politique tarifaire plus raisonnable. Les consommateurs pourront enfin bénéficier d'offres plus performantes en termes de services rendus.

■ **Baisse du coût de l'assurance emprunteur**

Avec la loi Consommation, le consommateur pourra changer l'assurance de son prêt immobilier durant une période d'un an après la signature du prêt, s'il considère qu'une offre concurrente présentant les mêmes garanties s'avère plus avantageuse. Cette mesure va permettre de faire baisser le coût total du crédit.

■ **Lutte contre la multi-assurance**

La loi Consommation va donner au consommateur la possibilité de renoncer dans les 14 jours à un contrat d'assurance couvrant un risque pour lequel il est déjà assuré avec un autre contrat. Cette mesure va limiter la multi-assurance, source parfois de frais redondants.

■ **Faciliter la mobilité bancaire**

Grâce à la loi Consommation, le consommateur pourra changer de banque plus facilement. Les banques proposeront désormais à leurs futurs clients un service d'aide à la mobilité bancaire (récapitulatif des prélèvements et virements récurrents par exemple) qui sera gratuit et sans condition.

7-Loi Consommation : lutte contre le surendettement



En rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, la loi Consommation vise à libérer du pouvoir d'achat et à améliorer la vie quotidienne des Français.

Zoom sur les mesures afin de lutter contre le surendettement.

■ **Alternative au crédit renouvelable**

Grâce à la loi Consommation, pour tout crédit à la consommation supérieur à 1 000€, 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 partiellement au fil des remboursements, le crédit amortissable peut être proposé dans le cadre d'un projet particulier, dont le montant, le taux et les mensualités sont préalablement définis.

■ **Réduction du délai d'extinction des lignes dormantes**

Grâce à la loi Consommation, les lignes de crédits non actives liées aux cartes de fidélité de certains commerces seront suspendues au bout d'un an, au lieu de deux ans jusqu'à présent.

■ Réduction de la durée des plans conventionnels de rétablissement

Avec la loi Consommation, pour faciliter le retour à l'équilibre, les plans conventionnels de rétablissement s'étaleront sur 7 ans et non plus sur 8 ans. Cela favorisera l'effacement des dettes au moment de la définition des plans de désendettement, afin que ceux-ci ne soient plus supportables pour les ménages sur endettés.

■ Interdiction des hypothèques rechargeables

La loi Consommation interdit les hypothèques rechargeables, qui permettaient aux emprunteurs d'engager leur bien immobilier pour garantir un crédit à la consommation.

■ Suppression des frais de rejet pour les services essentiels

La loi Consommation interdit la facturation des frais de rejet de prélèvement par les opérateurs de services dits essentiels (énergie, eau, télécoms). Aujourd'hui, en cas de rejet de prélèvement, les banques facturent des frais (régulés par la loi bancaire), de même que les opérateurs. Avec la loi, il ne sera plus possible de facturer des frais de rejet aux personnes déjà fragilisées économiquement.

8-Loi Consommation : voiture



En rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, la loi Consommation vise à libérer du pouvoir d'achat et à améliorer la vie quotidienne des Français.

Zoom sur les mesures autour de l'automobile.

■ Résiliation des contrats d'assurance automobile à tout moment

La loi Consommation permettra au consommateur de pouvoir résilier son contrat d'assurance automobile dès qu'il le souhaitera, au terme de la première année. Cette flexibilité permettra de mieux faire jouer la concurrence et contraindra les assureurs à adopter une politique tarifaire plus raisonnable. Les consommateurs pourront enfin bénéficier d'offres plus performantes en termes de services rendus.

■ Tarification des parkings au quart d'heure

Avec la loi Consommation, 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 1 500 contrats de concessions de parkings d'ici 2015.

■ Suppression des frais de restitution de dossier en cas de changement d'auto-école

La loi Consommation interdit les frais de restitution de dossier facturés aux apprentis conducteurs qui souhaitent changer d'auto-école. Economie réalisée : de 50 à 200 €uros.

9-Loi Consommation : consommation responsable



En rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, la loi Consommation vise à libérer du pouvoir d'achat et à améliorer la vie quotidienne des Français.

Zoom sur les mesures en faveur de la consommation responsable.

■ 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. 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 liée à l'usage qu'il en a fait.

■ Information sur la disponibilité des pièces détachées

Avec la loi Consommation, le fabricant est tenu d'informer le vendeur de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées nécessaires à la réparation de ses produits seront disponibles. Cette information devra être affichée sur le lieu de vente. Ainsi, la « réparabilité » des produits pourra devenir un nouveau critère d'achat pour les consommateurs.

■ Mise à disposition des pièces détachées

Avec la loi Consommation, le fabricant sera tenu de fournir aux vendeurs ou aux réparateurs les pièces détachées nécessaires à la réparation des produits. En plus de développer des modes de consommation plus durables et responsables, cette mesure consolidera les filières de réparation et de réemploi.