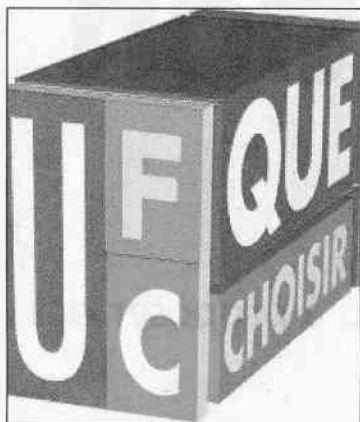


Droit du consommateur



Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents ou d'un sujet traitant des obstacles des lois.

Aujourd'hui, Le vin qui passe mal.

Les faits

Rendant visite à son père Madame Z découvre qu'il a signé, après démarchage à domicile, un

bon de commande de bouteilles de vin auprès de la société C. pour 2854 €. Devant un tel montant, Mme Z est démunie d'autant que son père, âgé de 77ans, souffre de confusion mentale.

En examinant les documents laissés par le « commercial vendeur » elle a en effet découvert que le chèque du règlement de la totalité de la commande a été remis au démarcheur de la société C... le jour même de sa visite chez son père !

Le litige

La question que se pose Mme Z est de savoir si la société C... peut encaisser ce chèque et mettre en difficulté la trésorerie de son papa modeste retraité. La vente à domicile, appelée « porte à porte », consiste à proposer au consommateur de souscrire un contrat de vente, de location ou de prestation de services.

Le démarchage est soumis à une réglementation protectrice portant sur le contenu du contrat et les délais de rétractation. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le vendeur à domicile doit obligatoirement communiquer à son client, de manière lisible et

compréhensible, les informations relatives au prix coordonnées du vendeur etc. Toute clause du contrat visant à renoncer au droit de rétractation est considérée comme nulle.

Un exemplaire du contrat, daté et signé par le client, doit lui être remis au moment de sa conclusion.

Le consommateur dispose actuellement de 14 jours pour renoncer à son engagement par lettre recommandée avec accusé de réception : s'il s'agit d'un bien ou d'une prestation de services incluant la livraison d'un bien, à partir de sa réception par le consommateur (il est possible d'exercer le droit de rétractation dès la conclusion du contrat). Aucun paiement ne doit être effectué avant la fin du délai de rétractation (ni remise de chèque, ni autorisation de prélèvement).

Notre action

En réponse à un premier courrier la société C. tente de minimiser les faits et propose de reprendre les bouteilles non bues et de rembourser seulement celles-ci ! L'association locale observe que ce démarchage est illicite dans la mesure où il a été accepté un paiement avant l'expiration du délai de réflexion.

L'article L 121-26 est on ne peut plus clair : « Avant l'expiration du

délai prévu à l'article L 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit ». Cette interdiction vaut également pour les sommes perçues avant même la signature du contrat et ce quelle que soit la nature juridique du versement (acompte, caution, arrhes, etc.) ou la forme du paiement (espèces, chèque, effets de commerce, etc.). L'antenne locale précise que le père de Mme Z présentait un état de faiblesse ou d'ignorance préalable à la sollicitation et indépendante des circonstances dans lesquelles « l'opération commerciale » a été faite permettant d'envisager un abus de faiblesse.

La société C. a préféré annuler la facture et adressé un chèque de remboursement du montant total de la commande.

Information du samedi : Envoi forcé de produits

L'envoi forcé est une pratique commerciale courante, pourtant interdite, qui consiste à envoyer chez vous un article non commandé, accompagné d'un courrier vous indiquant que vous

avez le choix de le conserver contre paiement ou bien de le réexpédier à vos frais. En réalité vous n'avez aucune obligation de payer ou de renvoyer l'article, informez l'expéditeur que vous le tenez à sa disposition pour le récupérer. S'il vous menace de poursuite pour non-paiement vous devez lui répondre par courrier recommandé que vous envisagez de saisir la justice en mentionnant l'article L 122-3 du Code de la Consommation qui stipule « qu'il est interdit d'exiger le paiement de biens ou d'exiger leur renvoi ou leur conservation, sans que ceux-ci aient fait l'objet d'une commande préalable du consommateur »

Citez également l'article L 122-12 du même Code qui prévoit une peine de prison et une amende pour ces pratiques illicites.

UFC Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au jeudi de 14 h 30 à 17 h 30 dans les locaux situés à la base nature - 1 196, bd de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44. site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.