

## **DEFENSE DU CONSOMMATEUR**

### **En amont de l'acte d'achat**

- La comparaison des biens et services et de leurs prix, et la capacité d'établir cette comparaison de manière simple.
- D'éventuelles publicités mensongères ou trompeuses.

### **Lors de l'acte d'achat**

- Le respect des procédures de vente : délais de rétractation, clauses abusives, etc.
- La réalité des promotions annoncées (fausses soldes ou promotions)
- Connaissance des techniques passives (musique, ordre des rayons et des produits, parfums, emballages) ou actives (vente flash, animations, intervention de vendeurs, etc.) d'incitation à la vente.
- La connaissance des "vraies" bonnes affaires.
- La justesse de l'étiquetage.
- L'obligation d'information.

### **Après l'acte d'achat**

- La qualité du produit ou service concerné, l'existence d'un vice caché (défaut, effet secondaire, etc.).
- Le service après-vente (ses qualités, son coût) et les garanties en France,
- La possibilité de résiliation des contrats de longue durée et abonnements dans des conditions acceptables,
- Les clauses abusives contenues dans certains contrats.

*En France, au premier semestre 2008, la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a enregistré plus de 70 000 plaintes (+6,7 % par rapport au semestre précédent).*

#### **Les secteurs les plus concernés sont :**

- Communication et téléphonie : 28,3 % des plaintes
- Produits non alimentaires : 23,5 %
- Services à domicile, autres services : 12,2 %
- Transport, véhicules : 10,8 %
- Produits alimentaires : 5 %
- Immobilier logement : 4,9 %
- Hôtellerie, restauration, tourisme : 4,1 %

#### **Les principaux problèmes rencontrés sont :**

- inexécution de la prestation (totale ou partielle) ;
- publicité mensongère ;
- problème de livraison (délai, marchandise abîmée, ...) ;
- problème de facturation (contestation du prix) ;
- non prise en compte d'une demande de résiliation