

La loi Hamon va renforcer vos droits

Votée le 13 février dernier, la loi Hamon renforce les droits et la protection des consommateurs face aux vendeurs. Elle devrait aussi améliorer leur pouvoir d'achat en favorisant la concurrence dans certains secteurs. En voici les principales mesures.

PAR PASCAL FRASNETTI

Article extrait du mensuel *Le Particulier*, n° 1096 d'avril 2014 www.leparticulier.fr

LeParticulier

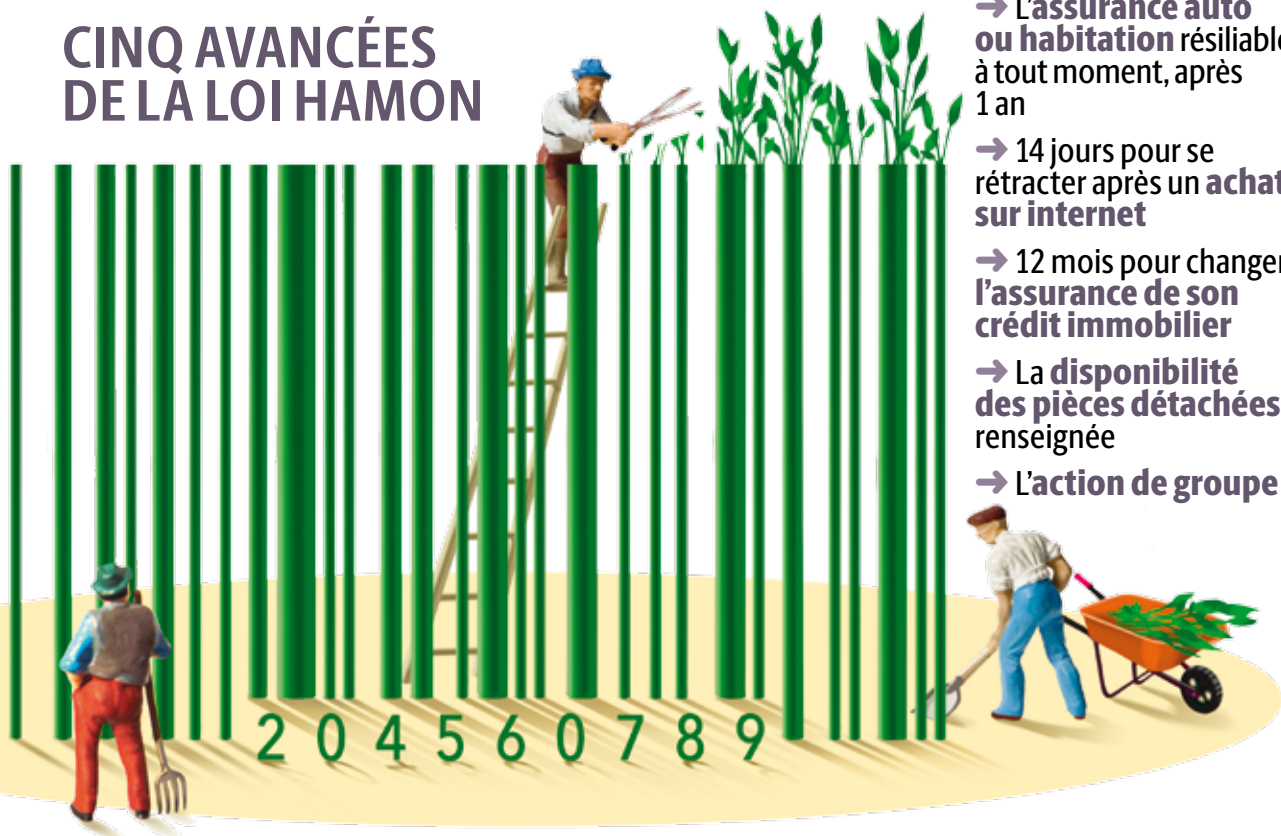
La loi portée par Benoît Hamon, ministre de la Consommation, a été adoptée le 13 février. Très attendue, elle cherche à mieux protéger le consommateur en créant un cadre plus contraignant pour les vendeurs. Elle devrait aussi redonner un peu de pouvoir d'achat aux ménages en favorisant la concurrence dans divers secteurs de la vie quotidienne. À commencer par celui des assurances : l'une des mesures phares du projet consiste à offrir à l'assuré la possibilité de résilier son contrat d'assurance automobile ou habitation à tout moment, une fois le premier anniversaire échu. Par ailleurs, la loi accorde une protection supplémentaire au client achetant un bien ou un service sur internet et précise les conditions du démarchage à domicile. Mais l'avancée la plus spectaculaire est la création de l'action de groupe qui permet à des clients lésés de faire valoir leurs droits collectivement, en sollicitant une association de consommateurs. Attention, à l'heure où nous bouclons notre magazine, le Conseil constitutionnel, saisi par l'opposition

le 17 février, ne s'est pas encore prononcé sur la validité du dispositif. Une fois son aval obtenu, la loi sera promulguée (publication au *Journal officiel*). La plupart des mesures entreront en vigueur après la publication des décrets d'application, attendus avant l'été.

VOUS POURREZ VOUS REGROUPER POUR MIEUX VOUS DÉFENDRE

L'action de groupe, inspirée des class actions à l'américaine, va voir le jour (*nouvel article L 423-1 du code de la consommation*). Tout groupe de consommateurs s'estimant lésés pourra solliciter l'une des 15 associations de consommateurs agréées par l'État, qui saisira ensuite le tribunal de grande instance (voir la procédure, p. 5) en son nom. Il sera, par exemple, possible de demander réparation des préjudices matériels résultant des dommages subis à l'occasion de la vente d'un produit ou d'un service (contrat de téléphonie ou d'énergie, service bancaire ou placement

CINQ AVANCÉES DE LA LOI HAMON



→ **L'assurance auto ou habitation résiliable** à tout moment, après 1 an

→ **14 jours pour se rétracter** après un achat **sur internet**

→ **12 mois pour changer l'assurance de son crédit immobilier**

→ **La disponibilité des pièces détachées** renseignée

→ **L'action de groupe**

financier...). Les dommages corporels ou les préjudices moraux seront toutefois exclus, contrairement à ce que permet la procédure américaine. « *Il ne s'agit pas de punir l'entreprise, mais de compenser le préjudice subi auprès d'un tribunal civil*, précise Nadia Ziane, juriste de l'association de consommateurs Familles Rurales. *Par ailleurs, les domaines de la santé et de l'environnement ne sont pas concernés par la procédure.* »

Une action de groupe simplifiée est également prévue pour des consommateurs ayant subi un préjudice d'un même montant dans un groupe facilement identifiable (des clients voyageant sur un même vol, par exemple). Ces derniers pourront recevoir une compensation venant directement de l'entreprise sans avoir à en faire la demande. « *Cette procédure simplifiée constitue une avancée notable dans le droit français*, explique Nadia Ziane. *Jusqu'à présent, les consommateurs hésitaient à saisir un tribunal pour un préjudice de quelques dizaines d'euros. Ils pourront, par exemple, attaquer un opérateur téléphonique pour publicité déloyale, s'il*

ne remplit pas ses obligations de couverture sur un réseau. La procédure pourra être très rapide. Le juge n'aura qu'à statuer sur le préjudice en exigeant de l'opérateur qu'il rembourse un pourcentage du coût du forfait aux clients concernés. »

Entrée en vigueur de la mesure

L'action de groupe n'entrera en application qu'après la publication d'un décret, qui devrait intervenir d'ici l'été. Un rapport remis au Parlement dans un délai maximal de 30 mois après promulgation sera chargé d'évaluer l'efficacité du dispositif et pourrait envisager son extension aux secteurs de la santé et de l'environnement.

L'ASSURANCE EMPRUNTEUR SERA PLUS FACILEMENT NÉGOCIABLE

Depuis 2010, la loi Lagarde (n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010) est censée faciliter la pratique de la délégation d'assurance qui permet de souscrire l'assurance de son prêt immobilier (décès, invalidité, chômage) dans un ●●●

LEXIQUE

Assurance affinitaire

Toute garantie d'assurance, d'assistance ou service accessoire liés à un produit ou service vendu par un distributeur non-assureur et qui n'est pas le motif principal d'achat du client (définition établie par la Fédération des garanties & assurances affinitaires – FG2A).

Vente à distance

Vente effectuée sans rencontre entre le professionnel et le consommateur, jusqu'à la conclusion du contrat, selon l'article 121-16 du code de la consommation.

CHIFFRE CLÉ

195 219

c'est le nombre de dossiers traités par la commission de surendettement en 2013, selon la Banque de France (chiffre en hausse de 0,18 % sur un an).

... autre établissement que celui délivrant le crédit. « Mais, en pratique, les banques ont réussi à mettre suffisamment de pression sur leurs clients pour conserver la mainmise sur l'assurance emprunteur », explique Arnaud Giraudon, président du courtier en ligne AcommeAssure. Avec la loi Hamon, les clients pourront résilier leur contrat d'assurance emprunteur dans les 12 mois qui suivent la signature de l'offre de prêt (art. L. 312-9 du code de la consommation), le temps pour eux de trouver moins cher ailleurs. « Cette mesure permettra de réaliser d'importantes économies, précise Arnaud Giraudon. Par exemple, pour un emprunt immobilier de 200 000 € à 3,5 % sur 20 ans, contracté par un couple de cadres non-fumeurs de 35 ans, l'assurance avec une couverture complète (décès, invalidité, interruption temporaire de travail) coûte, en moyenne, 25 600 € dans une banque (0,32 % du capital emprunté). En passant par un courtier, ce même couple ne paierait que 13 175 € d'assurance (0,164 % du capital emprunté). Soit 621 € d'économie par an pendant 20 ans. »

Pour bénéficier de cette mesure, le client doit envoyer un courrier, au maximum, 15 jours avant l'échéance annuelle de son contrat d'assurance. La banque a 10 jours, à compter de

la réception du nouveau contrat d'assurance pour accepter le transfert. Elle peut le refuser s'il ne présente pas des niveaux de garanties équivalents. Une fois la nouvelle offre émise, la banque doit modifier le contrat de crédit pour calculer gratuitement un nouveau taux effectif global.

Entrée en vigueur de la mesure

Elle ne sera applicable qu'aux offres de prêt émises à partir du 26 juillet 2014.

UN FICHER POUR PRÉVENIR LE RISQUE DE SURENDETTEMENT

Afin de prévenir le surendettement, la loi Hamon prévoit la création d'un registre national recensant les crédits à la consommation souscrits par des particuliers (art. L. 333-6 à 333-21 du code de la consommation). Ce fichier va répertorier les prêts personnels amortissables (remboursables par mensualité dans un délai connu à l'avance), les crédits renouvelables, les crédits affectés à l'achat d'un bien (crédit auto, par exemple), les autorisations de découvert lorsqu'elles sont remboursables dans un délai supérieur à 3 mois, les opérations de location-vente et de location avec option d'achat. Le crédit immobilier n'est pas concerné. En outre, seront indiqués tous les incidents de paiement liés à ces crédits, les situations de surendettement et les liquidations judiciaires (informations conservées pendant un maximum de 5 ans). Placé sous la responsabilité de la Banque de France, ce registre ne sera consultable que par les établissements de crédit ou les commissions de surendettement. Il permettra aux établissements de crédit d'apprécier la solvabilité d'un client avant d'accorder tout nouveau crédit. « Ce texte va responsabiliser les prêteurs comme les emprunteurs, estime Nadia Ziane. Lorsqu'un crédit à la consommation aura été accordé trop facilement, la loi va permettre de poursuivre la banque pour soutien abusif. Aujourd'hui, ces procédures sont vouées à l'échec car la preuve incombe à l'emprunteur et elle s'avère difficile à établir. »

Ce registre pourrait concerner 10 millions de particuliers. Sa mise en place et sa gestion ne devraient rien coûter aux contribuables: le financement sera assuré par les établissements de crédit eux-mêmes, la consultation du fichier étant payante. La loi précise, en outre, que « les frais afférents à cette consulta- ...

INTERVIEW

Les épargnants sont aussi beaucoup mieux protégés

HÉLÈNE FERON-POLONI, avocate au cabinet Lecoq-Vallon & Feron-Poloni

L'action de groupe peut-elle concerner les contentieux bancaires et financiers ?

Oui, tout le secteur financier est concerné. Ainsi, les produits vendus au guichet des banques à des clients mal informés, pourront faire l'objet d'un recours. Notamment les fonds structurés, comme Doubl'ò, commercialisés par les Caisses d'Épargne. La procédure pourra aussi concerner le non-respect du taux minimal de rémunération garanti dans un contrat d'assurance vie: la récente affaire sur les contrats Axa-Agipi a montré que l'assureur pouvait être condamné lorsqu'il avait

modifié le taux d'un contrat en violation des droits de ses clients. Plusieurs centaines de milliers d'adhérents sont concernés. Les contentieux juridiques en cours pourront-ils bénéficier de l'action de groupe ?

Tout à fait. Et le client sera d'autant mieux protégé que la loi suspend la prescription de 5 ans pour agir (ou de 2 ans en matière d'assurance), pendant toute la durée de la procédure de l'action de groupe. La loi apporte une protection supplémentaire, en prévoyant que le délai de prescription subsistant, une fois le jugement définitif, ne pourra être inférieur à 6 mois.

Le fonctionnement de l'action de groupe

La loi Hamon permet à des consommateurs ayant subi un préjudice de la part d'un même professionnel d'être à l'origine d'une action de groupe contre ce dernier afin d'obtenir une indemnisation. Ils doivent s'adresser à une association de consommateurs agréée par l'État, qui peut intenter une action en justice.



ÉTAPE 1 Le litige est signalé à une association de consommateurs

Le consommateur s'estimant victime d'un préjudice à la suite de l'achat d'un bien ou d'un service le signale à l'association de consommateurs de son choix parmi les 15 agréées par l'État. La procédure est gratuite.



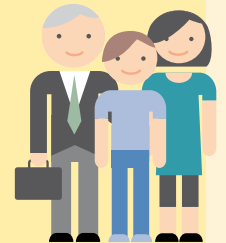
ÉTAPE 2 L'association regroupe les demandes

Si le problème est signalé par au moins 2 personnes, l'association de consommateurs peut décider d'instruire une action de groupe et de saisir le juge.



ÉTAPE 3 L'association porte le litige devant le tribunal de grande instance

Si le juge reconnaît la responsabilité du professionnel, il doit évaluer le montant du préjudice. La société peut faire appel et se pourvoir en cassation.



ÉTAPE 4 Le professionnel est condamné

La procédure d'indemnisation peut commencer. Selon que les clients lésés sont facilement identifiables ou non, la procédure est dite simplifiée ou classique.

Procédure simplifiée

Procédure classique



ÉTAPE 5

Les consommateurs lésés sont indemnisés sans aucune démarche

Dès lors, s'ils font partie d'un groupe identifiable (tous les clients d'un opérateur de téléphonie, tous les passagers d'un même vol...), ils sont remboursés automatiquement, sans avoir à se manifester.

ÉTAPE 5

Le professionnel fait savoir à ses clients lésés qu'il doit les indemniser

Les consommateurs lésés ne sont pas identifiables. La société va donc, grâce à des mesures de publicité, faire en sorte qu'ils se signalent en lui adressant une réclamation pour se faire indemniser (la procédure et les délais restent à définir par décret).

NOTRE CONSEIL Vous pouvez vous adresser à n'importe laquelle des 15 associations de consommateurs françaises, mais choisissez, de préférence, celle qui a le plus de légitimité dans le secteur concerné : Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) pour les questions liées au logement, l'UFC Que Choisir pour les litiges concernant les télécoms, la Fédération nationale des associations d'utilisateurs des transports (Fnaut) pour les problèmes liés aux transports...

...tion ne pourront être facturés par ces établissements aux personnes concernées». Attention, le fichier recensera non seulement les souscripteurs d'un crédit, mais aussi toute personne se portant caution pour un tiers. «Si cette dernière demande, à son tour, un crédit à sa banque, la caution viendra grever sa capacité d'endettement», prévient Nadia Ziane.

Autre mesure concernant le crédit à la consommation : si un client se voit proposer un crédit renouvelable, le prêteur devra lui faire une proposition de crédit amortissable (art. L 311-8-1) pour lui permettre de comparer le coût final. Cette disposition n'était jusque-là obligatoire que pour les crédits d'un montant supérieur à 1 000 € (loi Lagarde de 2010).

Entrée en vigueur de la mesure

La date de création du registre national sera fixée par décret, dans un délai maximal de 3 ans à compter de la promulgation de la loi.

LES ASSURANCES AUTO ET HABITATION SERONT RÉSILIALES À TOUT MOMENT

Alors que la plupart des assurances ne sont aujourd'hui résiliables qu'à leur échéance annuelle, tout contrat d'assurance auto ou habitation (à l'exclusion de ceux souscrits dans le cadre d'une activité professionnelle) sera bientôt résiliable à tout moment, sans frais ni pénalités, à l'issue du douzième mois

du contrat (art. L. 113-15-2 du code de la consommation). La résiliation s'appliquera un mois après la notification à l'assureur. Pour qu'elle soit effective, le client doit prévenir son assureur par courrier simple ou par mail. L'assuré n'est redevable que de la fraction de la cotisation d'assurance courant de la date anniversaire du contrat à la date de résiliation. S'il a trop payé, il est remboursé dans un délai de 30 jours à compter de la date de résiliation. Et le nouvel assureur doit vérifier que l'assuré bénéficie d'une couverture pendant la procédure de transfert du contrat.

La loi Hamon facilite également la résiliation des contrats **d'assurance affinitaires** (voir le lexique p. 2) qui couvrent les risques d'accident, de perte ou de vol de biens, mais aussi les assurances vol de bagages ou les contrats d'assistance liés à un voyage. Souvent souscrits le jour de l'achat du bien ou de la prestation, sous la pression du vendeur, ces contrats pourront désormais être résiliés sans frais dans un délai de 14 jours à compter de la date de souscription (art. L 112-10 du code de la consommation). Le temps pour le client de vérifier si une de ses assurances (habitation, auto ou garantie d'une carte bancaire...) ne couvre pas déjà les mêmes sinistres. Attention, pour résilier, il faudra justifier qu'un autre contrat, antérieurement souscrit, couvre déjà le risque.

Entrée en vigueur de la mesure

Les modalités d'application de la procédure de résiliation seront fixées par décret. Une fois le décret publié, la loi s'appliquera à tout contrat conclu ou reconduit.



CE QUI VA CHANGER SI VOUS ACHETEZ UN PRODUIT OU UN SERVICE

Type d'achat	Avec la loi Hamon
Sur internet	Le délai de rétractation va passer de 7 à 14 jours. Les moyens de paiement acceptés et les éventuelles restrictions de livraison devront apparaître au début de la commande.
En magasin	La règle est inchangée: le client n'a pas de délai de rétractation, à moins de réaliser son achat à crédit (délai de rétractation de 14 jours dans ce cas).
Suite à démarchage par téléphone ou à domicile	Délai de rétractation inchangé (7 jours), mais le vendeur doit joindre un formulaire de rétractation lors de l'envoi de la commande. Aucun paiement avant un délai de 7 jours.
En foire ou salon	La règle est inchangée mais l'absence de droit de rétractation doit obligatoirement être portée à la connaissance de l'acheteur.
En réunion	La règle est inchangée (délai de rétractation de 7 jours) mais le vendeur peut désormais prendre le paiement à la commande.

LE DÉLAI DE RÉTRACTATION APRÈS ACHAT S'ALLONGE

La loi consommation vient apporter de nouvelles garanties pour les achats de biens ou de services. Ainsi, dans le cadre d'un **achat sur internet** (qui constitue une vente à distance, voir lexique p. 2), le délai de rétractation passe de 7 à 14 jours (art. L 121-21 du code de la consommation). Cette mesure va transposer dans le droit français la directive européenne sur les droits des consommateurs (n° 2011/83 du 25.10.11). En cas de rétractation, le client devra être remboursé sous 14 jours (art. L 121-21-4). La loi précise également que la livraison d'un produit acheté sur un site de vente à distance doit, sauf accord particulier, être effectuée dans

La loi Hamon limite certains frais prélevés par les banques

• **Changer de banque ne doit rien coûter.** Les engagements pris par les banques pour faciliter les démarches en cas de transfert d'établissement sont désormais inscrits dans la loi. Dès 2005, les banques s'étaient engagées sur la clôture sans frais de tout compte de dépôt ou compte sur livret. Elles avaient également généralisé le service d'aide à la mobilité (le 1.11.09) permettant la prise en charge par le nouvel établissement du transfert des prélèvements et virements. Ainsi, en cas de changement de banque, celle de départ est tenue de mettre à disposition de celle d'arrivée un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes effectuées sur le compte au cours des 13 derniers mois, dans un délai de 5 jours. La loi Hamon précise que cette opération doit être

gratuite pour le client. Et l'établissement d'arrivée est tenu de communiquer gratuitement les coordonnées du nouveau compte bancaire aux émetteurs de prélèvements ou de virements réguliers, dans un délai de 5 jours à compter de l'ouverture du nouveau compte. La loi Hamon prévoit enfin que le gouvernement remettra au Parlement un rapport sur la mise en œuvre de la portabilité du numéro de compte bancaire, avant fin 2014.

• **Les rejets de prélèvement sur les services essentiels ne sont plus facturés.** Autre mesure concernant les banques: la loi indique qu'elles ne peuvent plus facturer de frais en cas de rejet de prélèvement par les opérateurs de services considérés comme essentiels (énergie, eau et télécoms).

les 30 jours (*art. L 138-1*). De plus, le site doit clairement indiquer, dès le début de la commande, les moyens de paiement acceptés et les éventuelles restrictions de livraison (*art. L 121-19-3*).

À l'inverse, le démarchage à domicile ou par téléphone n'est toujours pas considéré comme une vente à distance. Il s'agit d'une vente dite « hors établissement ». Le délai de rétractation reste fixé à 7 jours. À noter que les commerçants n'ont plus le droit de vous démarcher par téléphone avec un numéro masqué (*art. L 121-34-2*). Vous pourrez vous inscrire sur une liste afin d'éviter toute prospection commerciale par téléphone (*art. L 121-34*). La gestion de celle-ci sera confiée à un organisme, désigné par un futur appel d'offres. Les ventes en réunion (comme les réunions Tupperware) conservent également leur délai de rétractation de 7 jours. Mais la loi Consommation précise qu'il est désormais possible de prendre le paiement le jour même (*art. L 121-18-2, alinéa 3*), une pratique jusque-là interdite. « *Nous déplorons cette nouvelle mesure car un consommateur aura encore plus de mal à refuser l'offre d'une connaissance et risque de ne pas vouloir faire jouer, ensuite, son droit de rétractation* », regrette Nadia Ziane.

Par ailleurs, les ventes en foires, salons ou manifestations commerciales n'ouvrent toujours pas droit à un délai de rétractation. Mais la loi Hamon précise que le professionnel devra informer le consommateur par écrit qu'il ne dispose pas de ce délai, avant la signature du contrat (*art. L 121-97*).

Entrée en vigueur de la mesure

Elle sera applicable aux offres émises à partir du 26 juillet 2014.

LA GARANTIE SUR LES APPAREILS PASSE À 2 ANS ET LA RÉPARATION EST FACILITÉE

La loi consommation allonge le délai pendant lequel les clients pourront invoquer un défaut de conformité d'un article en cas de panne, sans avoir à se justifier. Ce délai passera de 6 à 24 mois (*art. L 211-7 du code de la consommation*). Ainsi, selon le gouvernement, « *le consommateur n'aura pas à souscrire une garantie payante complémentaire pour se voir protégé des éventuelles défaillances du produit qu'il aura acheté* ». De même, il devra pouvoir connaître, avant d'acheter, la durée de disponibilité des pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement d'un bien. La loi prévoit que le fabricant devra informer les consommateurs sur la durée de fabrication et de commercialisation de ses pièces détachées. Cette précision devra être transmise par le vendeur au client, avant la vente, et confirmée par écrit au moment de l'achat (*art. L 111-3*). Le texte imposera même au fabricant un délai maximal de 2 mois pour fournir les pièces détachées.

Entrée en vigueur de la mesure

La garantie légale de conformité de 24 mois entrera en vigueur 2 ans après la promulgation de la loi. Concernant la disponibilité des pièces détachées, la date d'application sera fixée par décret. Un futur rapport sur l'obsolescence programmée (stratégie industrielle visant à écourter délibérément la durée de vie de certains produits) devra être remis par le gouvernement au Parlement dans un délai d'un an à compter de la promulgation de la loi Consommation. ■