



Les fêtes de fin d'année et la protection du consommateur en Essonne

Période importante tant pour les consommateurs que les professionnels du commerce, les fêtes de fin d'année correspondent à un pic saisonnier de la consommation des ménages et une part déterminante du chiffre d'affaires des commerçants.

Afin de garantir la qualité et la sécurité des produits mis sur le marché et pour prévenir les fraudes et pratiques commerciales douteuses, la Direction Départementale de la Protection des Populations de l'Essonne (DDPP) intensifie fortement ses contrôles depuis le 1er novembre 2019, jusqu'au 15 janvier 2020.

À cet effet, ce sont plus d'une quarantaine d'agents de la DDPP qui sont mobilisés sur le terrain pour effectuer la campagne de contrôles, avec une visée particulière sur les produits alimentaires (origine, labels éventuels, respect de la chaîne du froid), les produits non alimentaires, les articles de décoration de Noël mais également sur les opérations promotionnelles, y compris sur les sites de ventes en ligne.

Il s'agit donc d'une période de vigilance renforcée pour les services de l'État qui vous livrent quelques conseils utiles afin que chacun puisse effectuer ses achats de fin d'année en toute sérénité.



Jean-Benoît Albertini
Préfet de l'Essonne



Éric Dumoulin
Directeur de la Direction
Départementale de la
Protection des Populations

Bonne lecture et joyeuses fêtes à tous !

ACHETER SANS SE FAIRE ABUSER ?

COMMENT Y REMÉDIER ?

Sachez que des règles protectrices à l'égard des consommateurs existent. Les agents de la Direction Générale de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes (DGCCRF) au sein des DDPP font respecter ces règles.

>> 10 conseils clés pour les fêtes de fin d'année



1 – Examinez les mentions des produits alimentaires, certaines indications permettant de vous guider dans vos achats. Lisez attentivement la liste des ingrédients des produits alimentaires.

2 – Faites attention aux publicités trompeuses et aux allégations mensongères sur la composition et la provenance des produits.



3 – Privilégiez les produits dotés d'un certificat de conformité.

4 – Un prix bas n'est pas forcément une bonne affaire.



5 – S'agissant des jouets, n'achetez que des produits portant le marquage « CE », signe de leur conformité aux règles de sécurité.

6 – Vos jouets sont destinés à de jeunes enfants ? Choisissez des mécanismes simples et évitez les jouets comportant des mécanismes pliants.



7 – Lisez avec attention les notices d'utilisation des jouets. Vous vérifiez ainsi à quelle classe d'âge est destiné le produit.

8 – Soyez vigilants lorsque vous achetez des jouets d'occasion. Ils peuvent ne pas respecter les normes de sécurité en vigueur.



9 – Les boutiques en ligne doivent satisfaire à une obligation d'information envers les consommateurs, concernant notamment l'identification du vendeur, les caractéristiques du produit et les garanties. Consultez les conditions générales de vente et les mentions légales.

10 – Dans le domaine des produits multimédias, sachez que vous pouvez acquérir désormais des produits reconditionnés. Certains marchands sont spécialisés dans la vente de ce type de produits. Vérifiez bien si le produit qui vous est vendu est neuf ou reconditionné. En effet, le professionnel doit vous prévenir quand vous achetez un produit reconditionné.



FOCUS SUR LES RÉDUCTIONS DE PRIX

Les réductions de prix sous forme de rabais ou de promotions peuvent être intéressantes pour le consommateur. Mais soyez vigilants sur l’affichage des prix !

Les opérateurs peuvent informer les consommateurs de la réduction de leurs prix par le biais d’annonces.

Les publicités qui sont effectuées à l’occasion de ces opérations commerciales doivent cependant obéir à des modalités précises.

Ces modalités visent à protéger le consommateur des pratiques commerciales qui consisteraient à lui faire croire indûment que le prix d’un article ou d’une prestation a baissé. Il est ainsi interdit à un commerçant d’augmenter le prix d’un article juste avant de faire une promotion de prix de l’article.

Développer quelques conseils :

- Regarder les prix dans plusieurs commerces
- Chercher des conseils auprès d’autres acheteurs
- Comparer les prix et la qualité des produits



LES ACHATS EN LIGNE

La protection des consommateurs lors d'achats en vente à distance doit être renforcée. Ainsi, le vendeur doit fournir au consommateur, de manière lisible et compréhensible notamment les informations spécifiques aux contrats conclus à distance suivantes :

- ✓ Les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement pas être renvoyé par la poste
- ✓ Lorsqu'il existe, les conditions, les délais et les modalités d'exercice du droit de rétractation ainsi que le formulaire type de rétractation
- ✓ L'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles il le perd
- ✓ L'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de service dont il a demandé expressément le commencement d'exécution avant la fin du délai de rétractation
- ✓ Les informations relatives aux coordonnées du professionnel.



Le professionnel doit également :

- ✓ Indiquer à l'acheteur une date de livraison du bien ou d'exécution du service (en l'absence d'une telle information, la livraison doit intervenir dans un délai de 30 jours)
- ✓ Ne pas pré-cocher des options payantes (souscrites par défaut sauf décochage par le consommateur) ni utiliser de numéros surtaxés pour la bonne exécution du contrat
- ✓ Le droit de se rétracter dans un délai de 14 jours après la livraison du bien et retourner le bien commandé. Dans ce cas, le professionnel doit rembourser la totalité des sommes versées dans un délai de 14 jours.

SOYEZ VIGILANTS !

Achetez sur un site connu est plus sécurisé que de s'adresser à un site inconnu.

Vérifiez qu'il existe des mentions légales sur le site. En ce cas regardez si le site est, ou non, dans l'Union Européenne.

Au moment du paiement, vérifiez qu'un symbole apparait pour indiquer que le paiement est sécurisé.

En cas de litige :



- Si l'entreprise est située en France, vous pouvez vous adresser à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) du lieu du siège de l'entreprise ;



- Si l'entreprise se situe dans un pays de l'Union européenne, en Norvège ou en l'Islande, vous pouvez contacter le Centre européen des consommateurs France sur son site internet (www.europe-consommateurs.eu).



Si votre achat s'est fait par carte bancaire :

La procédure de chargeback ou rétrofacturation permet à un consommateur qui a payé par carte bancaire de revenir sur son ordre de paiement et d'être remboursé directement et gratuitement par la marque de la carte bancaire ou par sa banque, lorsqu'un professionnel français ou étranger, ne respecte pas les droits du consommateur. Le service bancaire doit alors vous rembourser dans les 90 jours.

La révocation d'un paiement (effectué par carte bancaire) au motif du non respect des droits des consommateurs par le professionnel, est possible depuis de nombreuses années grâce à plusieurs directives européennes.

Mais certaines sociétés de carte bancaire, sont allées au-delà en proposant le remboursement des sommes payées par carte dans des cas plus larges que les situations prévues dans les textes européens.

En général, la procédure de chargeback s'applique donc aux cas suivants :

→ Produit non reçu, ou non conforme à la description

→ Vol de carte bancaire

→ Fraude avérée

→ Piratage de carte bancaire

→ Faillite de la société

SI VOUS ENVISAGEZ L'ACHAT D'UN ENGIN DE DÉPLACEMENT PERSONNELS MOTORISÉS

Selon le **décret au Journal officiel du 25 octobre 2019**, l'usage des engins de déplacement personnels (EDP) motorisés est désormais encadré.

Selon cette nouvelle réglementation, les conducteurs d'EDP motorisés doivent :



Être âgés d'au moins 12 ans



Ne pas transporter un autre passager



Ne pas circuler sur le trottoir (sauf si les maires l'autorisent)



Ne pas dépasser la vitesse maximale autorisée de 25km/h

En agglomération, ils doivent circuler sur les pistes et bandes cyclables lorsqu'il y en a (à défaut, ils peuvent circuler sur les routes où la vitesse maximale autorisée est inférieure ou égale à 50 km/h mais aussi sur les aires piétonnes à condition de circuler à une allure modérée et de ne pas gêner les piétons).

De nuit (ou de jour par visibilité insuffisante), et même en agglomération, il faut désormais porter un vêtement ou équipement rétro-réfléchissant (gilet, brassard...).

Quant au stationnement sur un trottoir, il n'est possible que si les EDP ne gênent pas la circulation des piétons (le maire pouvant néanmoins décider de l'interdire).



À savoir :

À partir du 1er juillet 2020, les EDP devront également être équipés de feux avant et arrière, de dispositifs rétro-réfléchissants, de frein et d'un avertisseur sonore.



NOUS
SUIVRE

EN
LIGNE



www.essonne.gouv.fr