

Qizz CONSO - Réponses

1 - Je dispose de 14 jours pour me rétracter après avoir fait un achat sur une foire ou lors d'un salon.

FAUX

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas pour des achats effectués dans les foires et salons, sauf si l'achat est lié à un crédit. L'annulation du crédit annule l'achat.

Art. L. 224-59 : Avant la conclusion de tout contrat entre un consommateur et un professionnel à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du code de commerce, le professionnel informe le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation.

Art. L. 224-60 : Les offres de contrat faites dans les foires et les salons doivent mentionner l'absence de délai de rétractation, en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent.

2 – Le prix d'envoi d'un SMS depuis un pays d'Europe vers la France est limité par un règlement européen.

VRAI

C'est le règlement européen n° 544/2009. Depuis le 1er juillet 2010 il est plafonné à 11centimes d'euros la minute. A noter qu'à partir du 15 juin 2017 ce plafond sera abaissé à 1 centime d'euro. Dans tous les cas, la réception est gratuite. De plus, votre opérateur doit vous informer sur les tarifs applicables au moment où vous passez la frontière.

3 – Mon propriétaire, mes fournisseurs d'eau, d'électricité ou de téléphonie-internet peuvent m'imposer un prélèvement.

FAUX

Le consommateur doit avoir le choix entre au moins deux moyens de paiement. Attention certains associent des frais aux modes de paiement autres que le prélèvement. Or, cette pratique appelée "surcharging" est interdite en France, quel que soit le moyen de paiement concerné (art. L.112-12 du Code monétaire et financier). Par ailleurs, en ce qui concerne la location immobilière, la loi du 6 juillet 1989 est très claire : il est interdit d'inclure dans un bail une clause vous imposant de régler votre loyer par prélèvement bancaire.

4 – Je peux faire opposition au chèque que j'ai donné au commerçant pour annuler mon achat.

FAUX

En raison du principe de l'irrévocabilité de la provision, l'opposition au paiement d'un chèque est en principe interdite sauf cas limitativement énumérés par la loi à savoir :

- En cas de perte, de vol, ou d'utilisation frauduleuse du chèque,
- En cas de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du porteur du chèque.

Article L 131-35 du Code monétaire et financier

5 – 2000 consommateurs ont subi le même préjudice. Ils peuvent se regrouper pour obtenir réparation en étant en justice.

VRAI

C'est la loi du 17 mars 2014 qui a instauré cette nouveauté dans la loi Française. Une association peut désormais présenter une action de groupe devant les tribunaux. Cette action doit cependant répondre à des conditions très strictes.

6 – Je passe commande et verse un acompte, mais je peux cependant me dédire.

FAUX

L'acompte est en fait un premier versement à valoir sur un achat. Celui-ci implique un engagement ferme des deux parties, c'est-à-dire l'obligation d'acheter pour le consommateur et celle de fournir la marchandise pour le commerçant. Il n'y a aucune possibilité de dédit et le consommateur peut être condamné à payer des dommages-intérêts s'il se rétracte.

7 – Après avoir passé une commande et l'avoir annulée, les arrhes versées sont perdues.

VRAI

Si le consommateur annule une commande ou se désiste, les arrhes sont perdues, sauf dispositions contraires prévues au contrat. Cependant, un accord amiable est toujours possible afin de récupérer toute ou partie de la somme.

8 – Le médecin conventionné secteur 1 peut pratiquer un dépassement d'honoraires.

FAUX

Sauf sur demande particulière du patient (visite en dehors des heures d'ouverture).

9 – En cas de débits effectués depuis un compte insuffisamment provisionné, il n'existe aucun plafonnement des commissions facturées par les banques.

FAUX

Le décret 2013-931 du 17 octobre 2013 fixe les plafonds respectivement à 8 euros par opération et 80 euros par mois pour l'ensemble des clients et à 4 euros et 20 euros pour les clients les plus fragiles (surendettement...). Les banques devront également prévenir leur clients 15 jours à l'avance en cas d'un éventuel prélèvement de frais bancaires.

10 – Un restaurateur peut refuser l'admission d'animaux dans son restaurant.

VRAI

L'accueil des animaux relève de la discrétion du restaurateur.