

Information préalable des consommateurs

* Pourquoi cette fiche ?

Le grand **PRINCIPE** est que **les conditions des contrats sont libres, ainsi que les prix** (sauf quelques exceptions, par exemple lorsqu'il s'agit de services publics, ou produits réglementés (librairie), ou protégés partiellement (marques de luxe).

En contrepartie, **le consommateur doit être pleinement informé avant de contracter ou d'acheter**, pour pouvoir comparer, et/ou prendre ses décisions en conséquence de cause.

Ce principe d'information préalable est général et supporte peu d'exceptions. Il n'est pas toujours appliqué, généralement par ignorance, ou volontairement pour tromper, ou parce que le "service" rendu est ressenti comme "noble" (ex : professions libérales), ou parce que la profession évolue (ex : pharmacie, où la plupart des prix des médicaments étaient réglementés, ce qui n'est plus le cas) .

* En cas de contrat ¹, l'information préalable sur les conditions du contrat

- **Tout** acte d'achat, de service après-vente, de prestation de service, même sans document écrit, **est un contrat**, au même titre que les contrats formels, auquel nous sommes habitués (assurance, carte bancaire,...) et relève du même droit. Un **document écrit** peut être un ticket de caisse, une facture, un bon de commande, un bon de réparation, une offre de cadeau, un bon de réduction sur un produit, un devis accepté, un "contrat" dans les formes, un billet de transport, Un contrat crée des obligations aux 2 parties.

- **Dans tous les cas**, il faut disposer d'un **document clair**, même sommaire, qui fixe les conditions convenues entre le consommateur et le professionnel, et les devoirs et droits des 2 parties.

La qualité de ces informations dépend dans la plupart des cas, de la qualité des questions posées par le consommateur, afin que ne subsiste aucun malentendu.

IL FAUT SAVOIR AVANT DE SIGNER. APRES, IL EST TROP TARD !

- S'il s'agit d'un **document préimprimé** : faites vous expliquer le sens du texte (il ne faut pas avoir de fausse honte qui coûterait cher). Si des conditions complémentaires sont convenues, un professionnel sérieux ne répugnera pas à les écrire. Sinon, faites comme ci-dessous.

- Si l'affaire est assez complexe (compte-tenu de vos compétences réelles), et vous devez **réfléchir** avant **d'accepter le contrat** (ce devrait être la règle !), n'hésitez pas à **écrire** (ex: *"Suite à notre conversation sur tel contrat (sujet), pour éviter tout malentendu, je vous confirme que j'ai compris (ceci). Pouvez-vous me confirmer ces points, ou me faire vos remarques. Sans réponse de votre part avant le, je considérerai que"*)

- Lorsqu'il s'agit d'un **document important**, comportant souvent plusieurs pages, **demandez à emporter le document pour le lire** à tête reposée, et **poser ensuite des questions** si vous l'estimez nécessaire., avant de le signer. **Vous en avez le droit.**

Si le professionnel refuse, ou fait tout ce qu'il peut pour vous faire signer tout de suite, quels que soient ses arguments, vous prenez un risque élevé (par exemple, dans les ventes à domicile, les Foires et Salons, ...).

- Dans les contrats, certaines clauses sont interdites, ou "abusives". Elles sont nulles de plein droit, et réputées non écrites.

* L'information préalable sur les prix:

- De nombreux textes réglementent les méthodes d'information sur les prix, pour tenir compte de la spécificité de certaines professions, ou permettre des comparaisons plus faciles aux consommateurs. En général, il s'agit de processus d'affichage ou de documents imposés à des prestataires de services (par exemple : Auto-Ecoles, Garages, Banques, ...).

* Quelques cas particuliers, ou exemples ...

- **les professions libérales** (avocats,...): il n'est pas habituel de "parler d'argent". Pourtant, il en sera question plus tard. Il faut aussi préciser le champ d'intervention du professionnel et de la prestation possible en fonction des circonstances (obligation de moyens). L'idéal serait que le "tarif" soit affiché dans la salle d'attente. C'est peu habituel. Il faut donc s'informer. Par exemple, en entrant dans le cabinet d'un avocat, il doit être précisé le prix de la consultation commençante (x francs la 1/2 heure par exemple), pour éventuellement l'interrompre, et les conditions de traitement du dossier (à l'heure, au forfait, pour telle prestation, ...) pour mettre au point une "convention".

Il en est de même avec les notaires, et d'autres professions libérales.

- **les pharmacies:** on a l'habitude d'y acheter des médicaments ² dont le prix est préétabli et unique. La suppression du remboursement par la Sécurité Sociale a "libéré" les prix de nombreux médicaments courants qu'achètent les familles (ex: aspirine). On y trouve également de nombreux "produits de santé". Les articles doivent être étiquetés. Le consommateur doit pouvoir comparer les prix "à l'unité" de produits équivalents dans une même pharmacie (ex :

aspirines à croquer / aspirine effervescente/ autres analgésiques) et entre les pharmacies. Maintenant, il faut savoir se renseigner, et savoir là où le prix est le meilleur, et là où le "service" est de bonne qualité.

La **qualification de votre interlocuteur** est importante, pour que vous puissiez avoir confiance dans ses conseils, ou dans ses mises en garde. C'est pourquoi **chaque personne de l'officine** doit porter un **badge** (pharmacien, préparateur, vendeur, ..). Exigez-le.

1 voir fiche spécifique

2 cette "impossibilité" de comparer existe même parfois pour les produits d'hygiène (ex : dentifrices)



CNAFC



CNAFC

