

Pour être remboursé...

Vous disposez de 14 jours pour changer d'avis après un démarchage, à l'aide du bordereau de rétractation annexé au contrat (à défaut, rédigez votre demande sur papier libre).

Les exceptions? « Entre autres, les achats, dans les foires et salons, de produits confectionnés sur mesure, audio ou vidéo, de logiciels "descellés", ou lorsque le professionnel a, à la demande du client (qui a expressément renoncé à son droit de rétractation), exécuté l'intégralité de la prestation de service avant la fin du délai de rétractation », précise M^e Sarah Temple-Boyer.

Cartes bancaires : vous êtes protégé

Vous n'êtes pas responsable des paiements réalisés à distance avec votre carte bancaire piratée. La banque doit vous rembourser intégralement les débits frauduleux.

Et aussi

Il est possible de consulter les alertes régulièrement publiées par l'ACPR sur le site internet Assurance-Banque-Épargne info service : www.abe-infoservice.fr, rubrique « actualités et alertes ».

● La qualité risque d'être décevante, et retourner les produits est souvent impossible, ces sites étant en général situés hors de l'Union européenne.

LA PARADE

- Méfiez-vous des promotions trop alléchantes.
- Vérifiez les mentions légales du site, sa localisation, testez son téléphone ou son mail pour vous assurer qu'ils ne sont pas faux.
- Préférez les sites installés en Europe, et ceux adhérents à la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance, www.fevad.com).

➤ Les délais de livraison à rallonge

Les commerçants sont tenus d'indiquer un délai de livraison dans le bon de commande. Mais souvent, il n'est qu'indicatif ou estimé. Les consommateurs croient donc être impuissants en cas de retard.

LA PARADE

- Même si la date n'est mentionnée qu'à titre indicatif, elle s'impose au commerçant, sauf force majeure (Incendie, grève...). « En cas de retard, exigez, par recommandé avec avis de réception, la livraison dans un délai raisonnable. Si le commerçant n'obtempère pas, vous pouvez résilier la vente par une nouvelle lettre recommandée. Il doit vous rembourser dans les 14 jours qui suivent », précise M^e Sarah Temple-Boyer, avocate à Paris.
- Si la première date de livraison était une condition impérative de votre achat (vous aviez indiqué en avoir besoin dans un délai précis, avant Noël par exemple), « vous avez le droit de lui notifier l'annulation de la vente sans relancer au préalable », ajoute Sarah Temple-Boyer.

➤ Les « meilleurs tarifs » des sites de réservation

- Vous réservez un vol et pensez avoir trouvé le meilleur tarif. Mais juste au moment de payer, le prix a été modifié à votre insu.
- C'est ce que pratiquent certains sites



comme Govoyages, où le prix varie en fonction de la carte bancaire utilisée pour régler. Ils affichent au départ leur meilleur tarif... accordé pour une carte que bien peu de Français ont dans la poche. Quand vous utilisez la vôtre, plus classique, des frais de dossier se rajoutent à la dernière minute.

LA PARADE

Avant de finaliser le paiement, relisez bien votre commande, et vérifiez le prix.

Les grands classiques de l'entourloupe**➤ Les « professionnels » qui abusent**

PAR EXEMPLE, dans le dépannage à domicile (serrurerie, plomberie, vitrerie...), la situation est devenue si grave que la DGCCRF a lancé en 2016 une campagne nationale pour mettre en garde le public. « De nombreux professionnels y manquent à leurs obligations, les litiges augmentent, sans compter les entreprises organisées pour frauder, qui disparaissent dès qu'elles sont repérées », relève Vincent Designolle.

● Les dérives existent aussi dans le secteur de la rénovation énergétique, où des artisans peu scrupuleux revendiquent à tort le label RGE (Reconnu garant de l'environnement) exigé notamment pour bénéficier d'un crédit d'impôt lié aux travaux d'économies d'énergie.

LA PARADE

- « Même dans l'urgence, ne signez pas un devis fantaisiste présenté par un dépanneur à domicile. N'acceptez



TOUS NOS ARTICLES DROIT
SONT SUR
notretemps.com/droit

PAROLE D'EXPERT

3 questions à Franck AMELAINE,

Responsable Gestion de patrimoine au Crédit Mutuel

Direction Régionale Bourgogne-Champagne

À 10 ans de ma retraite et ayant peu mis de côté, est-il encore temps d'épargner pour compenser la chute de mes revenus à cet horizon ?

Il est toujours utile d'épargner pour réaliser des projets ou faire face aux éventuels coûts liés à une situation de dépendance. Parmi les solutions, l'assurance vie est attractive pour sa souplesse d'alimentation et sa fiscalité avantageuse¹. Vous pouvez disposer de votre capital à tout moment sous forme de rachat total ou partiel. Vous aurez à terme le libre choix de récupérer le capital valorisé, de percevoir une rente viagère, ou de combiner les deux. Le Plan d'Épargne en Actions (PEA)², solution si vous souhaitez vous orienter vers les actions, offre aussi différentes options de sortie (capital ou rente viagère défiscalisée)³. Dans tous les cas, mettez en place des versements programmés dès que possible pour constituer une épargne sans trop d'effort.

Investir dans l'immobilier locatif est-il aussi une solution intéressante ?

À condition d'être sélectif, notamment sur le bien et son emplacement, l'immobilier locatif permet la constitution d'un patrimoine en percevant un revenu complémentaire. Selon votre situation, le financement à crédit peut être une opportunité d'optimisation fiscale, les intérêts d'emprunt et les frais liés à la gestion du bien étant déductibles des revenus fonciers. De plus, en cas de décès, l'assurance emprunteur protège vos proches du remboursement du crédit. Posez-vous également la question d'une gestion locative déléguée à des experts pour optimiser votre investissement.

Et comment puis-je protéger mon conjoint si je décède ?

L'assurance vie évoquée plus haut permet, en cas de décès, de protéger votre conjoint, s'il est désigné comme bénéficiaire des capitaux, grâce à un cadre juridique et fiscal favorable⁴. D'autre part, si vous envisagez de faire une donation à vos enfants, étudiez avec votre notaire la solution du démembrement de propriété qui vous permettra de conserver pour vous et votre conjoint l'usage du bien ou les revenus (usufruit) : au décès du premier époux, le survivant pourra rester dans les lieux ou bénéficiera des revenus.

¹Voir conditions en Caisse locale. ²Les performances passées ne préjugent pas des performances futures. Investir en bourse peut présenter des risques, l'investisseur peut ne pas récupérer les sommes investies.

Pour plus d'informations sur les solutions du Crédit Mutuel, rendez-vous dans votre Caisse locale ou sur www.creditmutuel.com

Les Caisses du Crédit Mutuel sont des intermédiaires d'assurance inscrits au registre national consultable sur www.orias.fr

Crédit Mutuel



technique avant de verser le moindre acompte.

- Essayez la voiture, examinez-la soigneusement.
- Demandez le carnet d'entretien et toutes les factures d'intervention, comparez le kilométrage inscrit au compteur (même s'il peut avoir été trafiqué) à celui indiqué par le vendeur et à celui figurant sur les factures d'entretien.

► Les fausses locations saisonnières

Des escrocs passent des annonces pour louer des biens qui n'existent pas, ou de vrais logements... qui ne leur appartiennent pas. Les victimes paient l'acompte, et parfois même d'avance la totalité du loyer, sans trouver leur hébergement le jour venu.

LA PARADE

- Méfiez-vous si le prix est trop attractif, s'il faut verser de l'argent à l'étranger, se décider vite, ou si l'annonce paraît sur d'autres sites à d'autres prix et avec un autre numéro de téléphone.
- Préférez les sites qui ont une politique anti-fraude (ils la mettent en général en avant dans une rubrique du site consacrée à la sécurité).

► Démarchage : ce qu'il ne faut jamais accepter

- Commander pour recevoir un lot que vous avez soi-disant gagné ou aller chercher un merveilleux cadeau (vous risquez d'être « alpagué » par des commerciaux particulièrement convaincants).
- Croire de prétendus agents d'EDF, d'Engie ou autre qui promettent des économies sur votre facture d'énergie ou assurent que des travaux sont urgents. Ne jamais payer immédiatement. « Lors d'un démarchage, aucun paiement ne doit vous être demandé avant un délai de 7 jours après la signature du contrat, précise M^e Sarah Temple Boyer, sauf dans des cas particuliers, comme les services à la personne, l'achat de produits au cours de réunions à domicile, de travaux d'entretien ou de réparation d'urgence. » ■

aucuns travaux sans devis préalable : l'entreprise est tenue d'en fournir un, comme elle doit vous remettre une facture. Pour éviter d'être pris de court, constituez à l'avance votre liste de professionnels. Si possible, déposez un double de vos clés chez une personne de confiance au cas où vous n'auriez plus les vôtres pour rentrer chez vous », conseille Vincent Designolle.

● Ne vous fiez pas aux publicités affichées dans l'immeuble ou aux prospectus. Pour duper les clients, certains escrocs usurpent même l'identité de services publics.

● Renseignez-vous sur les artisans auxquels vous confiez des travaux. Par exemple, le site www.renovation-info-service.gouv.fr recense les entreprises réellement titulaires d'une qualification RGE.

► La triche à la voiture d'occasion

● Près de la moitié des professionnels contrôlés par la DGCCRF au printemps 2016 (concessionnaires, agents de marques, mandataires, négociants indépendants...) fraudent sur les voitures qu'ils revendent.

● Outre l'arnaque très classique sur le kilométrage réel, la DGCCRF a notamment relevé l'absence d'informations précises, des tromperies sur la qualification du véhicule...

LA PARADE

- Exigez le procès-verbal de contrôle