



# Conso' jeune & responsable



Association Régionale Léo Lagrange  
pour la Défense des Consommateurs Ile-de-France  
19 rue de Sévigné 75004 Paris tél. 01 42 77 11 80 / 01 48 10 65 65  
<http://www.leolagrange-conso.org>



# Sois responsable et deviens un vrai *Consom'acteur*

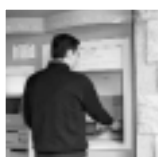
Léo Lagrange Consommation s'est donnée une mission d'information et d'éducation des consommateurs, des jeunes en particulier.

Tu vis dans un monde où la consommation est au centre de l'économie. Tu es la cible privilégiée des commerçants et distributeurs de produits et services.

Nous souhaitons communiquer avec toi pour t'inviter à consommer des produits ou services que tu auras réellement choisis en fonction de tes besoins et de tes envies.

Ce livret est fait à cette intention. Il aborde les principaux thèmes de la consommation, il t'alerte et te donne des conseils.

# s o m m a i r e



La banque

4



Le crédit à la consommation

6



Les assurances

8



Les garanties

9



Les aides au logement

10



La location d'un logement

11



La vente à distance

12



Le téléphone portable

14

Pratique

15

*Les notes en gras italiques dans les textes sont expliquées dans le lexique de la page pratique*



# La *banque*

## Le compte bancaire

### • Avant 18 ans

De nombreux établissements te proposent un service réduit qui peut associer un livret jeune et une carte de retrait. Une autorisation des parents est cependant requise, il pourra leur être demandé de signer une décharge de responsabilité et une autorisation de prélèvement automatique sur leur compte si le tien présentait un solde débiteur.

### • Après 18 ans

Les banques mettent en général à la disposition des jeunes majeurs des comptes-services à prix réduits.

Avant de signer, n'hésite pas à demander les conditions générales qui s'appliqueront à ton compte. En effet, ce document t'indique les différentes prestations comprises dans ton contrat, comme par exemple le montant du découvert autorisé, le taux d'intérêt en cas de dépassement de celui-ci, le prix de ta carte bancaire si celle-ci est prévue dans le lot.

Le découvert autorisé signifie que ton compte pourra être débité d'un certain montant fixé dans le contrat sans encourir de pénalité, comme le rejet d'un chèque pour insuffisance de provision.

Mais attention, il ne s'agit pas d'une obligation,

c'est seulement une facilité de caisse qui peut s'avérer très onéreuse si tu l'utilises régulièrement.

## Le livret jeune

C'est un compte épargne réservé aux jeunes de 12 à 25 ans, sur lequel tu peux déposer jusqu'à 1525 € et effectuer des retraits ou déposer de l'argent quand tu le souhaites. Tes économies sont ainsi rémunérées à un taux d'environ 4.25 % (au 01/01/03).

## Les moyens de paiement

• **Le carnet de chèques** : il n'est pas obligatoire mais le banquier peut te le proposer. Pour effectuer un paiement par chèque, tu dois naturellement disposer d'une provision d'argent préalable et suffisante. Si ce n'est pas le cas, le chèque sera rejeté. Ta banque t'adressera un courrier recommandé t'indiquant que tu n'as désormais plus le droit d'émettre de chèques et que tu dois restituer ton chéquier. Tu seras donc déclaré "interdit bancaire".

A défaut de régulariser cet incident de paiement, tu resteras privé de chéquier pendant cinq ans et la plupart des services bancaires te seront refusés.

Attention, en cas de perte ou de vol d'un ou plusieurs chèques, tu dois faire une déclaration au commissariat de police du lieu de ton domicile et prévenir ton banquier par téléphone.

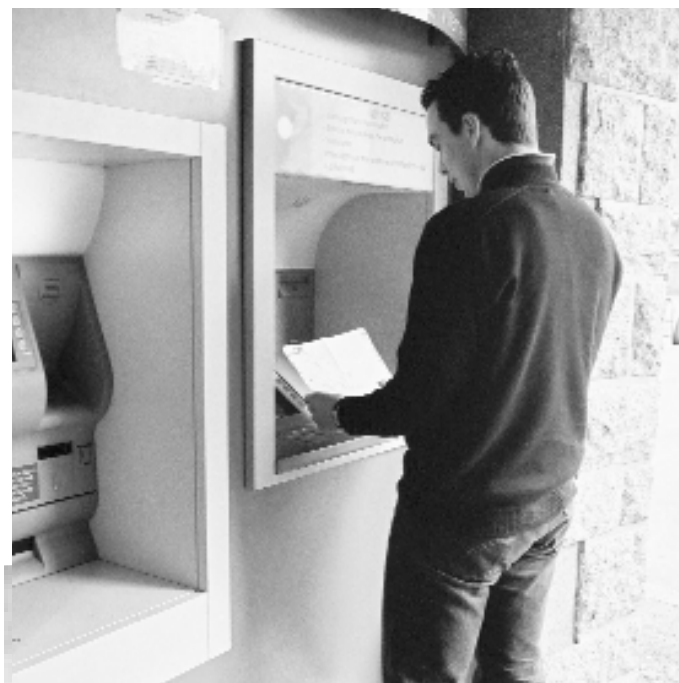
N'oublie pas de le lui confirmer par courrier recommandé avec accusé de réception (AR).

• **La carte bancaire** : elle est payante. Mais certains établissements l'offrent à leurs nouveaux clients.

On distingue :

- la carte de retrait : elle te permet de retirer de l'argent aux distributeurs.
- la carte de paiement : elle te permet de retirer de l'argent aux distributeurs et de régler tes achats chez les commerçants. Tu peux choisir, selon tes besoins, une carte valable en France ou à l'international.

En cas de vol ou de perte, tu dois immédiatement faire **opposition**, d'abord par téléphone et communiquer ton numéro à 16 chiffres inscrit en relief sur ta carte. Dès que possible, tu dois confirmer ton opposition par courrier recommandé avec AR, adressé à ta banque et faire une déclaration de perte ou de vol auprès du commissariat de ton domicile.



## notre conseil

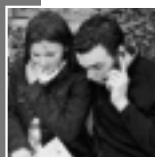
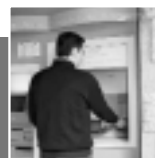
Sois très vigilant quand tu utilises ta carte bancaire.

Ne laisse surtout pas traîner tes facturettes, conserve les précieusement : tu éviteras une utilisation frauduleuse. Apprends ton code confidentiel, et ne laisse aucune trace de celui-ci à proximité de ta carte.

Si ta carte reste bloquée dans un distributeur, fais immédiatement opposition car il peut s'agir d'une technique permettant de te la subtiliser frauduleusement.

En cas de litige avec ta banque, tu dois savoir qu'il existe dans chacune des banques un médiateur qui est une personne indépendante de l'établissement et qui peut être saisie en dernier ressort pour tenter de régler les litiges à l'amiable.

Pour connaître ses coordonnées, adresse toi à ton agence.





# Le *crédit à la consommation*

## L'offre de crédit

Avant toute souscription de crédit, une offre préalable, où sont mentionnés les éléments essentiels du prêt, le coût total du crédit, le taux d'intérêt, le nombre de mensualités, doit être présentée.

Cette offre doit être maintenue pendant au moins 15 jours, pendant lesquels tu dois bien examiner les conditions du crédit.

Une fois l'offre signée, tu as 7 jours à compter du lendemain de l'acceptation de l'offre pour te rétracter, c'est à dire pour renoncer au crédit. Pendant ce temps, aucune somme ne peut être versée.

Pour que la rétractation soit prise en compte, tu dois adresser un courrier recommandé avec AR dans les 7 jours qui suivent la signature du contrat à l'organisme de crédit. Passé ce délai, tu seras engagé définitivement pour ce crédit. Attention, pour le crédit affecté, ce délai peut être ramené à 3 jours en cas de livraison du bien acheté.

## Les formes de crédit

Tu dois savoir qu'il existe plusieurs formes de crédits ne présentant, ni les mêmes modalités, ni les mêmes risques :

- **Le prêt personnel** : il te permet d'emprunter une somme d'argent définie que tu rembourseras, avec un taux d'intérêt fixé au départ, par des mensualités. Cette somme peut être utilisée librement pour tout achat. L'organisme de crédit ne te demandera pas à quoi est destinée cette somme.
- **Le crédit renouvelable, dit aussi perma-**

**nent ou revolving** : une somme d'argent, appelée réserve, est mise à ta disposition par l'organisme de crédit, tu puises ce que tu veux et dois rembourser au fur et à mesure de tes utilisations. Ce genre de crédit a souvent un taux d'intérêt très important, et s'accompagne souvent d'une carte. A chaque utilisation de cette carte, tu puises dans la réserve et dois donc rembourser avec, en plus, les intérêts.

- **Le crédit affecté** : la somme empruntée l'est pour un achat défini, ce crédit est souvent proposé sur les lieux de vente ( concessionnaire automobile, ...). Si la vente ne se conclue pas, le crédit tombe.

## L'assurance

Elle est en général facultative. Si tu souscris une assurance, lis bien dans quelles conditions elle se met en œuvre et quels risques sont couverts ( décès, invalidité, perte d'emploi...).

Une déclaration de santé doit souvent être remplie, il faut le faire sans mensonge, ni oubli sinon l'assurance ne fonctionnera pas.



Lis bien l'offre

notre conseil

préalable de crédit qui t'est présentée, regarde bien ses conditions et quel type de crédit t'est proposé. N'oublie pas que tu peux te rétracter dans un délai de 7 jours après la signature, passé celui-ci, il est trop tard.



# Les *auto-écoles*

Pour obtenir un permis de conduire, l'apprentissage de la conduite n'est pas forcément le plus difficile. En effet, ta relation avec ton auto-école peut te réserver quelques surprises, notamment au niveau du prix et de la qualité de la prestation.

## Comment choisir une auto-école ?

Pour t'aider dans ton choix, tu dois tenir compte d'un certain nombre d'éléments :

- **L'agrément** : toutes les auto-écoles doivent être agréées par l'administration. En cas de doute, contacte la préfecture.
- **Le résultat** : la moyenne française de réussite des candidats lors de la première présentation au permis de conduire s'élève à 50%. Pour connaître les résultats de l'auto-école qui t'intéresse, contacte la préfecture. Un taux de réussite supérieur à 60 % est douteux. Demande à l'administration de te confirmer un taux qui te paraît très élevé.
- **La garantie financière** : elle doit apparaître sur le contrat qui est obligatoire. Elle te permettra d'être dédommagé, si l'auto-école dépose son bilan en cours de formation. A défaut de garantie financière, tu perds tout.
- **Signe de qualité** : certaines auto-écoles se sont engagées dans une démarche de certification de service : l'auto-école s'engage à respecter des engagements autres que ceux prévus par la loi. Les auto-écoles engagées dans cette démarche communiquent grâce à un label (par exemple, Qualicert représenté par une feuille de chêne). En cas de non-respect des engagements décrits dans le référentiel, tu pourras saisir l'organisme certificateur.

- **L'affichage des tarifs** : la loi impose l'affichage des tarifs. Ceux-ci doivent être lisibles et visibles de l'extérieur de la boutique.

## Quel sera le coût de la formation ?

La loi t'oblige à prendre au minimum 20 heures de conduite. N'oublie pas que ton code n'est valable que pendant deux ans, tu devras donc obtenir la conduite dans ce délai. Sois prudent lorsque tu vois des offres alléchantes t'annonçant des tarifs d'environ 460 €. En effet, généralement les prix ne comprennent que les leçons. Tu devras y ajouter des frais de dossier, le livret d'apprentissage, les frais d'inscription aux examens, etc...  
N'hésite pas à comparer les prix et à bien lire le contrat.

## Quand devras-tu payer ?

Tu dois éviter de payer la totalité de la formation lors de ton inscription. Prévois un règlement échelonné ou demande à régler tes leçons au coup par coup. Cela te permettra de ne pas perdre ton argent si l'auto-école fait faillite ou si tu souhaites en changer. Ne fais jamais de chèque antidaté, c'est illégal et dangereux.



notre

conseil

Contacte la préfecture qui pourra te donner des informations sur l'auto-école de ton choix.



# Les *assurances*

Avant de prendre une décision, explore les deux pistes suivantes : la compagnie d'assurance de tes parents et les garanties offertes par les différentes compagnies présentes sur le marché.

## Tu assures ton logement : Qu'est ce qu'un "contrat multirisques habitation" ?

Il contient les garanties à souscrire : la responsabilité civile pour les dommages que tu pourrais causer à ton propriétaire ou à un tiers, le dégât des eaux, l'incendie, les explosions, et facultativement le vol. Demande à ton assureur un contrat spécialement adapté aux petites surfaces. L'âge limite pour en bénéficier est de 25 à 28 ans selon les cas, à condition que tu ne sois pas marié(e).

Si tu souhaites résilier le contrat, tu dois respecter un délai de préavis en général d'une durée de 2 mois et adresser un courrier recommandé avec AR.



En cas de litige avec ton assureur,

sache qu'il existe un médiateur dans chacune des assurances chargé de trouver un accord amiable qu'il proposera à la compagnie d'assurance.

En général, l'assureur suit l'avis du médiateur.

Pour avoir ses coordonnées, adresse toi à ton agence ou contacte une association de défense des consommateurs.

notre conseil

## Tu assures ta voiture :

Sais-tu qu'un conducteur novice (conducteur ayant moins d'un an de permis) a 3,5 fois plus de risques d'être impliqué dans un accident qu'un conducteur expérimenté ?

Ce qui explique que la prime (somme versée chaque année à l'assurance pour bénéficier des garanties prévues à ton contrat) peut être plus élevée (entre 2300 € et 3000 €). Cependant, certaines mutuelles n'appliquent aucune majoration aux jeunes conducteurs. Il t'appar-

tient donc de comparer les prix, les garanties et de faire jouer la concurrence.

## Quelles garanties choisir ?

Une seule garantie est obligatoire : la responsabilité civile. Les autres garanties telles que le vol, l'incendie, le bris de glace, et les dommages causés à ton propre véhicule sont facultatives mais néanmoins conseillées.

Une assurance individuelle conducteur est conseillée afin de couvrir les dommages corporels que tu subiras suite à un accident dont tu serais responsable.

## Comment réduire le coût de ton premier contrat ?

Grâce à la conduite accompagnée ou en te déclarant "conducteur occasionnel" sur le véhicule de tes parents. Si tu as choisi la conduite accompagnée, la compagnie d'assurance appliquera une surprime de 50 % au lieu de 100 % sur le montant de ta prime, et, sauf en cas d'accident, un bonus te sera accordé dès la deuxième année. Si tu te declares comme conducteur occasionnel du véhicule de tes parents, tu bénéficies du bonus qu'ils ont cumulé. Mais leur prime sera augmentée d'une surprime jeune conducteur ou une franchise plus importante pourra être appliquée en cas d'accident dont tu serais responsable. De plus, en tant que conducteur occasionnel, ne cours pas le risque de conduire trop souvent le véhicule de tes parents sous peine de fausse déclaration.

## Tu assures ta moto

Pour ce type de véhicule, il existe des contrats spécifiques. En effet, certaines compagnies d'assurance sont spécialisées dans les deux roues.

## Et si personne ne veut t'assurer ?

L'assurance automobile étant obligatoire, si aucune compagnie ne souhaite t'assurer, tu peux contacter le **bureau central de tarification** (BCT) qui désignera une assurance. Celle-ci sera tenue de te proposer un contrat.



# Les *garanties*

Lorsque tu fais l'acquisition d'un bien, tu bénéficies généralement d'une garantie contractuelle. Outre cette garantie contractuelle, le vendeur est tenu par la garantie légale des vices cachés.

## La garantie contractuelle

Matérialisée par le bon de garantie, elle est facultative, gratuite et limitée dans le temps. Tu dois savoir ce qu'elle couvre exactement, afin de pouvoir choisir le vendeur le plus intéressant et décider d'opter ou non pour une extension de garantie contractuelle (payante).

En principe, cette garantie t'est offerte par le vendeur en son nom et pour son compte; tu ne pourras donc pas te retourner contre le fabricant.

Si le vendeur refuse de prendre en charge la réparation en cas de problème, mets-le **en demeure** de respecter ses obligations contractuelles par courrier recommandé avec AR. S'il refuse toujours de s'exécuter, tu pourras alors utiliser la **procédure d'injonction de faire**.

## La garantie légale

Dans le cas où ton bien n'est plus sous garantie contractuelle, qu'il a fait l'objet de plusieurs réparations et qu'il ne fonctionne toujours pas correctement, on peut supposer que celui-ci est atteint d'un **vice caché**.

Tu peux alors faire appliquer la garantie légale.

Cependant, elle est difficile à mettre en œuvre car quatre conditions sont requises :

- il faut que le vice soit caché. En effet, si tu peux, en examinant attentivement le bien, déceler ce vice, tu ne pourras pas te retourner contre le vendeur,

- le défaut doit déjà exister avant la vente,
- il doit être important au point d'empêcher l'utilisation du bien conformément à sa destination,
- tu dois saisir le tribunal rapidement. En effet, l'action doit être intentée dans un bref délai, le point de départ de ce dernier étant la découverte du vice.

Adresse alors un courrier recommandé avec AR au vendeur en lui faisant part de l'inefficacité des réparations et demande un échange ou un remboursement. Sans réponse, tu pourras agir en justice. Mais tu devras apporter la preuve du vice par une expertise souvent payante.

Si le vendeur ou le fabricant t'offrant la garantie cesse son activité, tu auras malheureusement très peu de chance d'obtenir gain de cause. Rapproche-toi de nous pour connaître l'étendue de tes droits dans ce cas.



notre conseil

Pour chaque intervention, demande un reçu de dépôt de ton bien daté, faisant apparaître le délai de réparation et une attestation ou une facture de réparation. Ces documents te serviront de preuve en cas de litige. Ne cherche pas à faire réparer ton appareil par d'autres personnes avant de l'envoyer au service après-vente. En effet, bien souvent, la garantie ne fonctionnera pas si l'appareil comporte des traces d'ouverture.

# ➔ Les *aides au logement*

Où trouver son logement ?

- **Les résidences universitaires** : pour en bénéficier, tu dois être âgé de moins de 26 ans et être inscrit dans un établissement d'enseignement supérieur. Priorité est donnée aux étudiants à faibles revenus. Il faut déposer ton Dossier Social (DES) entre le 15.01 et le 30.04. Si tu es admis, tu devras verser une garantie de 150 à 300 €.

- **Les logements individuels du CROUS** : ils sont destinés aux étudiants mariés. Consulte les annonces au Point Logement du CROUS.

- **Les offres dans le secteur public** : elles sont peu nombreuses. Ces logements ne sont attribués qu'à des personnes répondant à un certain nombre de critères, comme des revenus modestes.

Quelles conditions peut exiger ton bailleur ?

Saches que ton bailleur peut demander à ce que tes parents se portent garants pour toi, c'est à dire qu'ils s'engagent, en cas de défaillance de ta part, à lui régler le montant des loyers ou les frais de remise en état du logement.



notre conseil

Renseigne-toi auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou auprès de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole si tu relèves du Régime Agricole. Fais attention aux offres alléchantes des "**mar-chands de listes**" : ils te vendent des listes d'adresses d'appartements pour lesquels les propriétaires ne sont pas tenus de te les louer !

En cas de conflit avec ton bailleur, tu ne peux te faire justice toi-même en cessant de payer ton loyer. Seul un juge peut, compte tenu des circonstances, t'autoriser à cesser son paiement. Prends donc immédiatement contact avec une association de défense des consommateurs afin de tenter dans un premier temps un règlement amiable du litige.

Sur quelles aides peux-tu compter ?

- **L'Aide Personnalisée au Logement - APL** : tu es locataire d'un logement qui a fait l'objet d'une convention entre le propriétaire et l'Etat. Ton propriétaire ne doit pas être un de tes parents ou grands-parents. Renseigne-toi sur les conditions de ressources exigées. Le logement doit être ta résidence principale. Si tu n'as aucun revenu, l'APL est calculée sur la base de 3 900 € (3 660 € si tu es boursier).

- **L'Allocation de Logement Social - ALS** : tu peux la percevoir si tu ne bénéficies ni de l'APL, ni des allocations familiales. Le propriétaire ne doit être ni un parent ni un grand-parent. Le logement doit être salubre et d'une superficie d'au moins 9 m<sup>2</sup> pour une personne, 16 m<sup>2</sup> pour deux, plus 7 m<sup>2</sup> par personne supplémentaire. Certaines conditions de ressources sont exigées. Renseigne-toi.

# ➔ La *location d'un logement*

## Le contrat

En principe, il est écrit. Un bail conclu verbalement n'est pas nul mais chaque partie peut exiger l'établissement d'un écrit.

Sa durée est en général de 3 ans. Ce bail est résiliable à tout moment sous réserve du respect du délai de préavis mentionné dans ce dernier (normalement 3 mois). Ce délai peut être réduit à un mois dans certains cas (mutation professionnelle, perte d'emploi...).

Ton bailleur peut ne pas renouveler le contrat à la fin de celui-ci, en respectant un préavis de 6 mois, que s'il a décidé de vendre le logement, d'y habiter ou pour un motif légitime et sérieux.

## Le dépôt de garantie

C'est la somme versée au bailleur par le locataire au moment de l'entrée dans les lieux. Elle ne peut excéder deux mois de loyer hors charges. Sa restitution est conditionnée par l'état des lieux de sortie et ce, pour couvrir des frais éventuels de remise en état.

Il doit t'être restitué dans un délai maximum de deux mois à compter de la remise des clefs. A défaut de restitution dans ce délai, le solde du dépôt de garantie reste dû au locataire.

## L'état des lieux

Ne néglige surtout pas cette étape en entrant et en sortant du logement. Tout ce qui ne figure pas sur l'état des lieux d'entrée mais figure sur celui de sortie pourra t'être reproché.

Il peut être établi à l'amiable en présence du propriétaire et du locataire ou, en cas de désaccord, par huissier de justice, les frais en seront partagés.

## Les charges locatives

Elles sont fixées dans un document qui t'est remis au moment de la location. Ton bailleur ne peut te demander le remboursement que de celles qui y figurent.

Tu verseras, en général, une provision chaque mois en plus de ton loyer pour leur règlement. Cependant, une fois par an, ton bailleur doit procéder à une régularisation des charges et un mois avant cette régularisation, il doit t'adresser un décompte des charges. Les pièces justificatives doivent être tenues à ta disposition pendant un mois à compter de l'envoi de ce décompte.

## Les réparations locatives

Le bailleur doit, au cours de la location, effectuer toutes les grosses réparations qui s'avèreraient nécessaires. En effet, tu dois pouvoir jouir paisiblement de ton logement.

Cependant, tu dois de ton côté entretenir le logement et y effectuer toutes les petites réparations tels que les changements de joints, de stores, etc. N'hésite pas à consulter la liste du document pour connaître la nature d'une réparation.



notre conseil

Etablis soigneusement l'état des lieux, de préférence en journée pour une meilleure visibilité. Fais signaler tout problème rencontré ultérieurement dans ton logement et ce, par courrier recommandé avec AR.



# La *vente à distance*

La vente à distance, c'est lorsque tu conclus un contrat en dehors d'un lieu réservé à la vente, comme un magasin, par exemple. En effet, tu peux conclure un contrat par téléphone, sur catalogue et de plus en plus par internet.

Ce type de vente peut te paraître avantageux, mais ne doit pas te dispenser de rester vigilant sur plusieurs points importants.

## Qui est le vendeur ?

Le vendeur doit être clairement identifiable et communiquer au minimum le nom de la société, les coordonnées (adresse postale) de son siège social, son numéro d'enregistrement au registre du commerce et des sociétés (preuve que la société existe réellement).

## Qu'est ce qu'il vend ?

Le vendeur est tenu de fournir au consommateur les caractéristiques essentielles du produit ou du service qu'il vend à distance.

Il doit afficher le prix des articles qu'il vend toutes taxes comprises, les modalités de paiement (paiement en trois fois sans frais), les délais de livraison, les conditions d'application de la garantie contractuelle si elle existe.

Pour les prestations qui se situent dans le temps, comme un abonnement à un magazine, le vendeur doit indiquer clairement la durée du contrat.

## La conclusion du contrat

Le contrat est conclu à distance mais le vendeur est tenu de te confirmer par écrit les termes de l'engagement avec les conditions générales qui s'appliquent.

## Le délai de réflexion

En matière de vente à distance, le contrat n'est pas définitif au moment de la signature.

Cela signifie que le vendeur ne peut te demander aucune somme d'argent dans le délai de sept jours à compter de la conclusion. Mais, cela signifie aussi que tu peux décider de revenir sur ton engagement dans ce délai à compter du lendemain du jour où tu as conclu ton contrat à distance.

En effet, tu peux restituer la marchandise dans les sept jours sans explication, en adressant un courrier recommandé avec AR au vendeur.

## Le paiement à distance

Lorsque tu passes une commande, l'opérateur(rice) va te demander de lui communiquer ton numéro de carte bancaire à 16 chiffres ainsi que la date d'expiration de la validité de la carte.

Sois très vigilant lorsque tu communique ces chiffres, car ils pourraient être utilisés frauduleusement et permettre à un tiers de te subtiliser de l'argent.

En ce qui concerne les paiements via Internet, le même problème peut se poser.

Certains sites sont sûrs et affichent un petit cadenas qui signifie que les paiements sont sécurisés.



Il convient néanmoins de privilégier les autres modes de paiement.

### L'absence de livraison dans le délai convenu

Si le contrat ne prévoit pas de délai de livraison, le professionnel est tenu de livrer le bien dans un délai de trente jours à compter du lendemain du jour où tu as passé ta commande.

Donc, si tu n'as rien reçu passé ce délai, deux possibilités s'offrent à toi :

- soit tu demandes (toujours par courrier recommandé) la livraison forcée du bien ou du service,
- soit tu exerces ton droit de rétractation, et tu demandes le remboursement des sommes versées.



## notre conseil

Internet est et sera de plus en plus un moyen de commercer au delà des frontières.

Ce mode de commerce dit "électronique" peut te permettre d'accéder à plus d'offres sur le marché. Tu devras comparer les prix des produits et services en fonction de tes besoins.

Cependant, certains problèmes subsistent car, derrière la vitrine, il doit y avoir une société qui existe réellement et qui est en mesure de fournir les moyens pour satisfaire ses clients.

Aussi, veille à l'existence de la société avant de t'engager.

Pour cela, tu peux te renseigner auprès du tribunal de commerce du lieu de situation du siège social et demander un extrait K bis. Il s'agit d'un document qui t'informe sur l'existence, la localisation, les dirigeants... En cas de cessation d'activité, ce document t'en informera.





# Le *téléphone portable*

## La durée du contrat

Fais bien attention à la durée de ton abonnement, elle est bien souvent de 12 à 24 mois sans réelle possibilité de résilier le contrat, sauf dans des cas précis mentionnés dans ses conditions générales (le licenciement, une incarcération, un déménagement dans une zone non couverte).

Après cette période initiale d'abonnement, ton contrat continuera, à moins que tu ne le résilies en respectant le délai de préavis mentionné dans les conditions générales (souvent 2 ou 3 mois), ta demande doit être formulée par courrier recommandé avec AR, car c'est la date d'envoi de ce dernier qui marque le début de préavis.

## Ton téléphone tombe en panne

Il est en général garanti par le vendeur, qui doit le prendre en charge afin de le réparer. Pendant ce temps, l'abonnement ne sera pas dû si tu as acheté ton appareil dans le cadre d'un forfait, dans le cas contraire tu devras payer l'abonnement.

## Vol ou perte de ton portable

Ton téléphone est volé ou perdu, il faut le plus rapidement possible prévenir ton opérateur afin de suspendre ta ligne et porter plainte au commissariat ou à la gendarmerie. Il faudra confirmer ta demande par courrier recommandé avec AR. Attention, le vol ou la perte de ton portable n'est pas une cause de résiliation de ton contrat, ton opérateur peut continuer de prélever l'abonnement jusqu'à la fin de la durée de ton engagement. Tu devras donc racheter un téléphone pour pouvoir bénéficier de l'abonnement jusqu'à son terme.

## L'assurance

Si tu as souscrit une assurance, lis bien dans quelles conditions elle peut intervenir, les risques couverts sont souvent très restreints (vol avec violence, vol à l'arrachée...). En dehors de cela, elle n'interviendra pas.

## La facture

Ta facture de téléphone te semble excessive ? Surtout ne suspends pas le prélèvement ou le paiement, cela te mettrait dans une situation difficile. Tu peux te retrouver inscrit sur le fichier GIE PREVENTEL, fichier des incidents de paiement des factures de téléphone fixe et mobile. Cette inscription t'empêche de souscrire un contrat de téléphonie.

La première chose à faire est de contacter le service client afin d'obtenir une explication sur le montant de ta facture,

tu peux également demander une facture détaillée (qui est souvent payante) afin de vérifier les numéros appelés et les heures. En cas d'irrégularité, il convient d'adresser un courrier recommandé avec tes arguments. Si tu n'arrives pas à te faire entendre de ton opérateur, tu peux nous contacter.



notre conseil

Lis attentivement ton contrat et ses conditions d'application avant de le signer (durée et type de l'abonnement, options souscrites, ...). Sache qu'un médiateur a été désigné afin d'intervenir, en dernier ressort, en cas de litige avec un opérateur.

## ***Lexique***

***L'injonction de faire*** : procédure judiciaire gratuite qui te permet d'obtenir du juge une ordonnance qui oblige le professionnel à exécuter ses obligations. Tu peux la mettre en œuvre pour les litiges dont les sommes en jeu n'excèdent pas 7600 €.

***Marchand de liste*** : professionnel qui te vend une liste d'adresses d'appartements ainsi que les coordonnées de leurs propriétaires. Il s'engage seulement à te communiquer les adresses, et ne garantit pas une location effective.

***Mise en demeure*** : courrier recommandé que tu adresses à un professionnel afin d'obtenir de lui l'exécution de ses obligations.

***Vices cachés*** : un problème qui survient après l'achat d'un bien et dont tu ne pouvais pas avoir connaissance au moment de la vente. Exemple : tu achètes un véhicule et quelques jours plus tard, celui-ci tombe en panne. Au moment de l'achat, tu ne pouvais pas savoir que le véhicule était défectueux. Il était atteint d'un vice caché.

## ***Adresses utiles***

***Bureau central de tarification*** : si l'assurance que tu souhaites est obligatoire, et qu'aucun organisme n'accepte de te garantir, tu peux t'adresser à cet organisme qui se chargera de te trouver une assurance et l'obligera à te proposer un contrat d'assurance.

11 rue de la Rochefoucault, BP 904, 75424 Paris cedex 09

***Centre de documentation et d'information sur l'assurance*** : il répond par téléphone ou par écrit à tes questions en matière d'assurance  
2 rue de la chaussée d'Antin, 75009 Paris, 01.42.47.90.00,  
[www.cdia.fr](http://www.cdia.fr)

***Centre d'information bancaire*** : il répond par téléphone à tes questions si ta banque est affiliée à cet organisme.

18 rue Lafayette, 75009 Paris, 01.48.00.50.05

***Centre interministériel des renseignements administratifs*** : il s'agit d'un organisme qui répond aux questions des particuliers par téléphone pour tout ce qui concerne les rapports entre le consommateur et l'administration.

0 821 08 09 10 (0,12 € /mn)

***Médiation assurances*** : si tu ignores les coordonnées du médiateur de ton assurance, adresse ton dossier à cet organisme qui est chargé de le transmettre au service compétent.

Médiation Assurances BP 907, 75424 Paris cedex 9

***Numéro interbancaire*** : en cas de perte ou de vol, tu seras dirigé vers le centre d'opposition de ta banque .

0 892 705 705 (0,34 € /mn)

## ***Sites internet utiles***

• ***Direction Générale de la Concurrence Consommation et Répression des Fraudes***  
[www.minefi.gouv.fr](http://www.minefi.gouv.fr)

• ***Léo Lagrange Consommation***  
[www.leolagrange-conso.org](http://www.leolagrange-conso.org)

• ***Services publics***  
[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

• ***Institut National de la Consommation***  
[www.conso.net](http://www.conso.net)



Ce livret pédagogique  
a été réalisé par les associations  
départementales Léo Lagrange  
Consommation 75, 93, 94 et 95.

Coordination du projet  
Association régionale Léo  
Lagrange de Défense des  
Consommateurs Ile-de-France

Comité de rédaction  
Ludivine Coly  
Marie-Christine Danbricourt  
Marie-Laure Davy  
Nadège Pons

Remerciements  
Mélanie, Thomas et Vincent

Avril 2003