

DROIT DE LA CONSOMMATION

Loi tendant à renforcer la confiance et la protection du consommateur

Henri Saint-Père - Sophie Helary
Cabinet Ratheaux



La loi 2005-67, dite Loi Chatel, tendant à renforcer la confiance et la protection du consommateur, a été adoptée le 28 janvier 2005.

I. Généralités

Les trois mesures prises par la loi portent sur la résiliation des contrats tacitement reconductibles, sur l'encadrement du crédit renouvelable et sur la libération du crédit gratuit.

1. Mise en application de la loi

Pour les deux premières mesures, la loi n'entrera en vigueur que le 28 juillet 2005 et s'appliquera aux contrats en cours et à leur reconduction au jour de la parution de la loi, pour laisser le temps aux professionnels de se préparer à cette nouvelle législation.

Pour la troisième mesure, la loi est entrée en application le 2 février 2005.

La loi modifie le Code de la consommation, le Code des assurances, le Code de la mutualité et le Code de la sécurité Sociale.

2. Personnes et opérations concernées

Par consommateur, on entend toutes personnes physiques, à l'exclusion des sociétés.

Pour ce qui concerne le Code des assurances, sont visées les per-

sonnes physiques en dehors de leur activité professionnelle : sont donc exclus les personnes morales, syndicats de copropriété, associations ou comités d'entreprise.

Ne sont pas concernés les assurances sur la vie, ni les contrats de groupe et autres opérations collectives.

Pour le Code de la mutualité, cela concerne les adhésions à des opérations individuelles à caractère non professionnel.

Pour le Code de la sécurité sociale, la loi ne s'applique pas aux opérations dépendant de la durée de la vie humaine qui comportent une valeur de rachat, c'est-à-dire, les adhésions individuelles à un régime de prévoyance.

II. Mesures prises par la loi

A) Reconduction des contrats

1. Situation avant la loi

Les contrats de services (assurances, banques) sont généralement fixés pour une durée de douze, dix-huit ou vingt quatre mois, et renouvelables, par tacite reconduction, pour une période d'un an.

Le consommateur ne pouvait résilier, sauf circonstances spécifiques légales, qu'à la date anniversaire, après en avoir fait la demande au plus tard un à deux mois avant cette date. Passé ce délai, le contrat était prorogé pour une durée d'un an, le prestataire de services informant alors

le consommateur des évolutions tarifaires.

Une nouvelle génération de contrats est arrivée relatifs à la téléphonie mobile, l'accès à internet ou à la télévision à péage.

Ces contrats prévoyaient une durée initiale déterminée. Puis le contrat devenait un contrat à durée indéterminée, tacitement renouvelable chaque mois.

Le consommateur avait la possibilité de résilier alors à tout moment, sur la base d'un préavis d'un à deux mois. Bien souvent, cela entraînait des frais de clôture du dossier et du compte, pouvant être élevés. La résiliation ne prenait effet qu'à la fin du mois suivant.

Les principaux inconvénients de ce système étaient, d'une part, le manque de souplesse du système, rendant le consommateur prisonnier du contrat et, d'autre part, le coût financier.

2. L'apport de la loi

a) Résiliation des contrats de services

Afin de faciliter la résiliation de tels contrats, il incombe désor-

mais au professionnel d'informer le consommateur par écrit, par simple lettre, au plus tôt, trois mois et au plus tard un mois avant la date anniversaire du contrat (article L.136-1 du Code de la consommation).

Ainsi, le consommateur est libre de continuer ou non son contrat. S'il n'a pas été prévenu par le professionnel, le consommateur a alors la possibilité de mettre fin gratuitement au contrat, à tout moment, après la date de reconduction. Toute somme avancée sera remboursée, déduction faite des sommes correspondant à la période entre la date d'échéance et celle de la résiliation du contrat.

Le remboursement doit être effectué dans le délai de trente jours.

En cas de retard de remboursement, les sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

b) Résiliation des contrats d'assurances et de mutuel.

Il en va de même pour l'article L.135-15 du Code des assurances qui est complété par un nouvel



➤ article L.135-15-1, l'article L.221-10 du Code de la mutualité qui est également complété par l'article L.221-10-1 et enfin l'article L.932-21 du Code de la sécurité sociale complété par l'article L.932-21-1.

Par rapport au principe précédent, seuls les délais sont différents.

L'assureur doit adresser, au moins quinze jours avant la date d'échéance, un avis informant le consommateur de l'arrivée d'échéance de son contrat d'assurance. L'assuré dispose alors d'un délai de 20 jours suivant l'envoi de cet avis pour dénoncer la reconduction de sa police.

Le délai est identique si l'assureur envoie l'avis moins de quinze jours avant la date d'échéance ou l'envoie après la date d'échéance, le cachet de la poste faisant foi pour calculer ce délai de vingt jours.

A défaut d'avoir reçu une telle notification, l'assuré peut résilier, à tout moment, le contrat, en payant la prime jusqu'à la date à laquelle le bien a été assuré.

Pour ce faire, il doit envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception et la résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste.

La résiliation se fait sans pénalités.

Si la prime avait été payée avant pour l'année en cours, l'assureur doit rembourser le montant correspondant à la période au-delà de laquelle le bien ne sera plus assuré.

B. L'encadrement du crédit renouvelable

Le crédit renouvelable est considéré comme une forme de crédit à la consommation.

Il s'agit du crédit utilisable par fractions ou permanent ou encore appelé « revolving » (lié à des cartes de crédit, cartes de fidélité de grande enseigne, offres spéciales).

C'est un crédit qui est disponible à tout moment, utilisable pour financer des besoins courants, sur des périodes d'emprunt courtes.

Au fur et à mesure des mensualités de remboursement, le capital se reconstitue et le crédit peut être réutilisé. Les intérêts ne sont dus que sur les sommes effectivement utilisées.

A ce stade, il convient de rappeler que la loi de sécurité financière du 1^{er} août 2003 avait déjà renforcé la protection de l'emprunteur par l'information mensuelle sur l'état de son crédit en cours et sur l'obligation pour le prêteur de joindre un coupon afin que l'emprunteur puisse refuser le maintien du crédit en cas de modification des conditions initiales.

Jusqu'alors, l'établissement d'une offre préalable avait lieu seulement pour le contrat initial.

Désormais, lorsque l'emprunteur demandera une augmentation de son crédit, l'offre préalable devient obligatoire (article L.311-9, alinéa 1 modifié du Code de la consommation).

L'emprunteur peut également demander l'arrêt de sa réserve de crédit ou la résiliation de son contrat. Il suffit alors qu'il rembourse le montant de la réserve déjà utilisée.

Enfin, si pendant trois années consécutives, il n'a pas utilisé son crédit, le prêteur, qui souhaite proposer la prolongation du crédit, devra adresser un document de renseignements (identité des parties, nature de l'opération, montant du crédit disponible, taux effectif annuel global).

Si l'emprunteur ne retourne pas ce document vingt jours avant la date d'échéance du contrat, ce dernier est résilié de plein droit.

C. Libération du crédit gratuit

Le crédit gratuit est un crédit remboursable sans paiement d'intérêts par le consommateur, le ven-

deur prenant généralement ce coût à sa charge.

Il est soumis à la même réglementation que le crédit à la consommation, le vendeur étant tenu de remettre au consommateur une offre préalable et le consommateur bénéficiant d'un délai légal de sept jours pour se rétracter. Cette réglementation ne s'applique qu'aux crédits d'une durée supérieure à quatre-vingt-dix jours.

Dans le cadre de sa politique pour permettre le développement du crédit gratuit et promotionnel et favoriser la consommation des ménages, le législateur autorise désormais que la publicité « crédit gratuit » ne soit plus limitée aux seuls lieux de vente (article L.311-6 du Code de la consommation).

En contrepartie, il faut que certaines mentions soient précisées :

- Le montant de l'escompte consenti en cas de paiement comptant,
- Si c'est le fournisseur ou le distributeur qui prend en charge le coût du crédit gratuit.

Quant à l'article L.311-5, la loi supprime l'interdiction hors des lieux de vente, de toute publicité portant sur une opération de financement proposé pour l'acquisition ou la location avec option d'achat d'un bien de consommation d'une ou plusieurs marques, mais non d'une autre, avec un taux inférieur au coût de refinancement pour les mêmes durées.

Un nouvel article L.311-7-1 est inséré après l'article L.311-7 du Code de la Consommation qui vise à éviter que, lors d'opérations



de crédit gratuit, le consommateur se voit proposer un crédit renouvelable. Ce nouvel article dispose que toute opération de crédit à titre onéreux proposée en même temps qu'une opération de crédit gratuit ou promotionnel doit faire l'objet d'une offre préalable de crédit distincte.

D. Disposition spécifique

La dernière disposition de la loi concerne les clauses abusives. Il est désormais interdit d'obliger le consommateur à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges. Le consommateur peut décider d'intenter directement une procédure contentieuse pour porter le conflit à l'appréciation du juge (modification du § q de l'annexe à l'article L.132-1 du Code de la consommation).

