



# PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET REFORME DU DROIT DE LA CONSOMMATION

publié le **16/02/2015**, vu **2188 fois**, Auteur : [Harry BENSIMON](#)

## PROTECTION DU CONSOMMATEUR SUITE A LA REFORME

Après plusieurs mois de débats parlementaires et une revue par le Conseil constitutionnel, la loi relative à la Consommation du 17 mars 2014, dite « Loi Hamon », vient d'être publiée.

Cette loi très dense contient une série de mesures extrêmement diversifiées ayant pour objectif affiché de restaurer la confiance des consommateurs.

Elle vient transposer en droit français les dispositions de la Directive n° 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs.

Les clauses faisant peser sur le consommateur **les risques du transport** de biens livrés sont désormais expressément interdites, et ce même si la livraison s'effectue par un transporteur choisi par le consommateur.

**Transposant la Directive européenne 2011/83/UE du 25 octobre 2011, la loi Hamon porte de 7 à 14 jours le délai de rétractation.**

Le délai court à compter de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services et à compter de la réception du bien par le consommateur ou un tiers autre que le transporteur pour les contrats incluant la livraison d'un bien.

La rétractation devra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, aux frais de l'acheteur **sauf si cette précision n'apparaît pas dans les conditions générales de vente.**

En cas de rétractation, le prix d'achat doit être remboursé, y compris avec les frais d'expédition sous 14 jours à peine de sanction financières.

Le **démarchage téléphonique** est mieux encadré.

Notamment, une **liste « anti-prospection »**, identifiant les consommateurs ayant manifesté leur refus de recevoir ce type d'appels, est créée.

L'utilisation d'un **numéro masqué** en matière de démarchage téléphonique est par ailleurs expressément interdite.

**Les ventes forcées, réalisées notamment par le biais de cases pré-cochées, sont expressément interdites.**

**Ainsi, en cas de consentement donné par défaut, le consommateur peut prétendre au remboursement intégral des sommes versées au titre de ce paiement.**

Pour tout achat d'un bien dans l'UE, les consommateurs bénéficient d'une garantie légale de conformité d'au moins 2 ans.

Je reste bien évidemment à votre disposition pour toute information complémentaire.

Bien à vous.

Maître Harry BENSIMON