

Info Conso INDECOSA CGT 86

OCTOBRE 2024

## EDITO

### Grandes surfaces : protégez vos droits !

Chaque semaine, nous nous y rendons. Mais avons-nous pensé qu'un litige pouvait survenir à chaque fois que nous prenons un objet ? Celui-ci peut nous échapper des mains et être cassé.

Une mauvaise chute sur un sol glissant ? Que se passe-t-il alors en termes de droits en tant que consommateurs ?

Que dit la loi dans plusieurs cas ?

C'est ce que nous vous présentons dans cette nouvelle gazette.

L'Association INDECOSA CGT 86  
vous accueille :

**Le mardi de 14h à 17h** (sans RV)  
et

**Le jeudi de 14h à 17h** (uniquement sur RV)

21 Bis rue Arsène Orillard à Poitiers  
et

2 Rue de la Souche à Poitiers

Tél : 09 78 81 69 68

(Détail des horaires et autres points d'accueils  
en dernière page).

Le cahier de la consommation

**Une force pour  
La défense et l'information  
des consommateurs**

**Mes droits au  
supermarché**

**Vie de l'association**

**INDECOSA CGT 86  
Nouvelle permanence logement  
2 rue de la Souche à Poitiers**

(Près du stade de la Madeleine  
avenue de la Libération)

**09 78 81 69 68**

**INDECOSA CGT, c'est quoi ?**

# CONSO



## Que faire en cas de casse dans un magasin ?

Dans la plupart des situations de casse (pots de confitures, objets divers), rares sont les enseignes qui demandent au client de payer puisqu'elles sont couvertes par leur assurance pour ces types de sinistres.

**Mais le commerçant peut vous faire payer et il est dans son droit**

Si la casse est volontaire, vous devrez payer le commerçant car vous avez la responsabilité de réparer le préjudice que la perte de la marchandise lui a causé.

Si votre enfant ou votre animal a lui-même cassé un objet, vous devrez rembourser l'objet, car étant sous votre responsabilité.

Le remboursement d'un objet cassé concerne également « les autres dommages » que la casse aurait pu causer au commerçant telle celle du pot de confiture qui aurait sali la moquette.

**Si la faute ou la négligence est du fait du commerçant (chute d'un pot en équilibre sur une étagère défectueuse), le client n'a aucune obligation de verser une indemnisation au commerçant.**

## Qu'en est-il du remboursement ?



Cela dépend du prix de l'objet détérioré.  
En cas de valeur importante :

- Faire jouer votre garantie responsabilité civile.
- Contacter votre assureur dans les 5 jours suivants par lettre recommandée avec accusé de réception en précisant le détail du sinistre, le lieu, la date, les coordonnées du commerçant et les circonstances.



# CONSO

- Si le commerçant est assuré, il doit vous communiquer les coordonnées de son assurance afin de le noter sur votre déclaration de sinistre. Il devra lui aussi faire une déclaration auprès de son assurance.



- Ne jamais signer une déclaration de reconnaissance de responsabilité.
- Vérifiez auparavant que la franchise de votre assurance n'est pas égale ou supérieure au montant des dégâts.
- Si la casse résulte d'un acte volontaire et délibéré, le contrat d'assurance ne pourra pas fonctionner. Dans ce cas, le commerçant est en droit de vous réclamer le paiement immédiat des marchandises détériorées.
- Si vous n'êtes pas assuré ou que la franchise est trop élevée, vous n'avez pas à payer pour un préjudice plus important que celui que vous avez causé.

**Vous devrez rembourser le prix d'achat du produit et non le prix auquel le magasin le revend en rayon. Vous avez le droit de demander au vendeur la facture d'achat.**

## Une erreur d'étiquetage, puis-je en bénéficier ?

- 1) Un petit écart par rapport au prix habituel portant sur quelques euros. L'usage veut que l'erreur profite au consommateur. L'enseigne doit accorder le prix le plus bas. (Circulaire du 19 juillet 1988 relative à l'information du consommateur sur les prix).
- 2) Si l'écart est important, exemple un vélo électrique affiché à 50 euros alors qu'en réalité il coûte dix fois plus, le vendeur peut refuser la vente. L'erreur est manifeste. Le consommateur ne peut pas ignorer l'erreur et donc il ne peut être considéré de bonne foi.

## L'accident en magasin



En cas de blessures en glissant sur le sol mouillé au rayon fruits et légumes, vous pouvez prétendre à réparation du préjudice en engageant la responsabilité du magasin.



Elle n'est pas reconnue automatiquement, mais uniquement si le magasin a commis une faute : Ex : un morceau de salade par terre. Le morceau était existant avant – et non si la cliente vient de le faire tomber).

**En cas de silence sur votre indemnisation de la part du magasin, vous pouvez le mettre en demeure.**

# CONSO

## La responsabilité du magasin

- C'est à la victime de prouver la faute du magasin.
- Déclarez immédiatement l'accident auprès du responsable du magasin. Si le gérant refuse de signer la déclaration, la victime peut prendre des photos et coordonnées des témoins de l'accident.

C'est le magasin qui devra prendre en charge l'indemnisation de la victime ou son assurance.



## Les étapes de l'indemnisation

- Prendre rendez-vous avec le médecin le plus rapidement possible afin d'établir l'état des séquelles et obtenir un certificat médical initial.
- Attendre la consolidation de la victime (dernière étape du processus de guérison). Dès lors, le médecin, souvent missionné par l'assureur, examinera la victime et transmettra son rapport à l'assureur pour chiffrage des préjudices et faire une offre à la victime.

Une provision financière peut être accordée à la victime jusqu'à sa consolidation (Celle-ci reste facultative).



**Je peux désolidariser un yaourt de son pack ?? *Faux***

Cette pratique est tolérée pour certains produits qui ont un code barre en lot et en plus un code barre sur chaque produit à l'intérieur du lot.



Un lot de 24 yaourts, sans intérêt économique pour le consommateur peut être sanctionné sous le prisme des pratiques commerciales trompeuses (Art. L 121-1 du Code de la Consommation)

**Puis-je goûter un fruit en rayon ? *Faux***

Cette pratique ne concerne que les foires et salons et autres lieux où il est d'usage de procéder à la dégustation avant l'achat.



Il est toléré d'ouvrir un paquet de gâteaux dès lors que vous en réglez le montant ensuite.

Est-il toujours possible d'acheter le modèle exposé **Non**

**En cas de motif légitime**, le vendeur est libre de refuser la vente d'un modèle exposé. Les motifs légitimes de refus de vente sont des pratiques encadrées souvent définies par jurisprudence.

Exemple :

- La spéculation sur les prix de vente fluctuant de certains produits.
- Une demande anormale en quantité d'un produit.
- Le comportement inapproprié ou de mauvaise foi d'un acheteur.
- Le refus par le commerçant de certains moyens de paiement, si l'acheteur en a été averti.



**Hormis les cas de motifs légitimes**, si vous êtes intéressé pour acheter un modèle exposé, en rupture de stocks, le commerçant ne peut pas refuser de vous le vendre même s'il doit défaire sa vitrine pour cela. Le refus de vente s'applique même si l'article est en cours de réapprovisionnement. Il peut représenter, dans ce cas, une infraction assimilable à une discrimination de vente.

**(Art. 121-11 du Code de la Consommation)**

« Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit **sauf motif légitime** ».

*Un commerçant qui refuse la vente d'un modèle d'exposition peut être condamné à une contravention de 5<sup>ème</sup> catégorie et à 7 500 euros d'amende (Art R 132-1 du Code de la Consommation). En revanche, il n'est absolument pas tenu de faire une réduction sur le prix de vente, même si l'objet porte des traces d'utilisation.*

**Les ristournes sur les modèles d'expo** relèvent de pratiques d'usage dépendant de la bonne volonté des commerçants. **Elles ne sont pas obligatoires.**

Peut-on rendre un vêtement trop grand ? **Non**

Les supermarchés ne sont pas obligés d'échanger ou de rembourser un objet ne convenant pas ou bien en cas de changement d'avis.



Rappelons qu'en magasin, le droit légal de rétractation de 14 jours ne s'applique pas.

(En revanche, dans le cadre de leur politique commerciale, les points de ventes pratiquent cet échange ou le remboursement).

Puis-je exiger de bénéficier de la promotion inscrite dans le catalogue ? **Oui**

L'article doit être disponible pendant toute la durée de la promo. Dans le cas contraire, le professionnel doit se réapprovisionner s'il ne veut pas être poursuivi pour pratique commerciale déloyale.



**(Art. 121-1 du Code de la Consommation)**  
« Une pratique commerciale est déloyale lorsqu'elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle et qu'elle altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service ».

La mention « *dans la limite des stocks disponibles* » ne suffit pas à justifier des ruptures de stocks. Toutefois le distributeur peut limiter son offre à un nombre précis de produits et en indiquer le nombre par écrit dans l'offre.

Le magasin peut-il encaisser mon chèque un mois après mes achats **Oui et non**

Si votre chèque est émis et payable en France, le commerçant doit le présenter sous 8 jours ((Art L. 131-32 du Code Monétaire et Financier). Ce délai n'est pas sanctionné par la loi et le chèque pourra être encaissé au-delà de 8 jours, sans pouvoir dépasser les 12 mois à compter de la fin du délai de présentation (Art L. 131-59 du Code Monétaire et Financier). Ex : achats payés le 1<sup>er</sup> septembre 2024, le chèque n'est plus encaissable à partir du 10 septembre 2025).



Si le chèque n'est plus valable, la créance n'est pas éteinte pour autant. Le magasin a 2 ans pour faire valoir ses droits en justice (Art. L. 218-2 du Code de la Consommation).

Un vigile peut-il fouiller mon sac **Oui, mais**  
**Seulement si vous l'autorisez !**

Sans quoi, il ne doit procéder qu'à une inspection visuelle (Art. L 613-2 du Code de la Sécurité Intérieure).

L'agent de surveillance est le seul à pouvoir faire ce contrôle, à l'exclusion des autres membres du personnel.



Si vous n'autorisez pas le vigile à regarder dans votre sac, il peut vous retenir jusqu'à l'arrivée d'un officier de police judiciaire qui, lui, pourra le faire.

Vous pouvez vous référer à notre gazette du mois d'août 2023 qui a traité plus longuement ce sujet.

# VIE DE L'ASSOCIATION

INDECOSA CGT 86 a participé au colloque à Montreuil le 2 octobre (Xavier et Jocelyne) sur la consommation numérique. Ce fut un moment riche d'enseignement et de débat.

Le thème de l'alimentation a été abordé, mettant en lumière les aberrations du système productiviste et ses logiques sous-jacentes. Le mot numérique donne le sentiment que les choix opérés ne sont dus qu'à des contraintes techniques, mais derrière la technique, se cache souvent la politique. Ceci a des impacts sur le rapport au collectif, à celui de la vie privée, à la séparation des sphères affectives, commerciales et culturelles, c'est tout ça, l'arrière-boutique !

Les consommateurs ont changé leurs manières de faire :

- Sur la méthode d'achat, ils ne voient plus le produit, mais l'image.
- Sur la temporalité, le consommateur est impatient d'avoir tout, tout de suite.
- Sur le culturel avec une notion de régularité, à travers des abonnements divers, par exemple.

Les avantages de la conso numérique sont marqués par :

- Un gain de temps.
- Un certain succès permettant de diminuer la charge mentale (ex : plus besoin de chercher pendant des heures un menu pour la semaine, l'intelligence artificielle le fait à notre place).
- L'optimisation des achats avec la multitude de renseignements sur les produits.
- La livraison, le choix, sa rapidité.

Dans le domaine alimentaire, l'arrivée du numérique s'est traduite par la modification de la production :

- L'accès à l'information avec le transfert de savoirs et de pratiques. L'enjeu majeur reste la capacité à trier cette masse d'information.
- L'arrivée en France des bases de données énormes permet un conseil personnalisé suite à nos renseignements donnés sur Internet.

Le consommateur est profondément influencé par les prix et les nouveautés.

Nous sommes dans un monde qui nous a formaté dans une société de consommation et sommes devenus très vulnérables par rapport à la dépendance des autres pays tant sur le plan économique que politique, avec des réseaux nébuleux ciblant différents publics afin de diffuser des infos, collecter des fonds, faire des inscriptions, devenant ainsi des lieux de cyberharcèlement.

En France, nous allons vers la consommation guidée par le numérique qui servira au gouvernement pour mettre en place sa politique. Ainsi, à Barcelone, une carte existe pour pouvoir consommer dans les épiceries sociales où tout est répertorié et où tout se sait.

Le consommateur français sait ce qu'il ne veut pas, mais il reste à définir ce qu'il veut.

Les influenceurs sont à la mode et s'inscrivent dans une relation de proximité donc de confiance auprès des consommateurs.

**La modernisation va vers l'accélération du monde.**

**INDECOSA reste la seule association de consommateurs qui porte attention à l'environnement humain, politique, social et a voulu, par cette journée, porter une lumière crue sur ce qui reste ignoré du grand public, la plupart du temps.**



# INDECOSA, C'EST QUOI ?

INDECOSA-CGT (Information Défense des Consommateurs Salariés) est une association loi 1901 créée par la Confédération Générale du Travail en 1979. Son principal objectif est la défense de tous les consommateurs du salarié au retraité. Elle pratique ainsi la défense individuelle et/ou collective. Reconnue et agréée par l'État comme représentative, elle participe aux principales instances de concertation où sont débattues avec les professionnels sous l'arbitrage des pouvoirs publics, les intérêts des consommateurs.

Elle est présente sur l'ensemble du territoire français, avec plus de 280 points d'accueils répartis dans les départements, villes et parfois au cœur d'une entreprise dans le cadre des activités du CSE. Chaque année, elle prend en compte et traite des milliers de litiges liés à ses domaines d'intervention. Ses missions s'articulent autour des points suivants : transport et mobilité, banque et argent, habitat et logement, consommation, la santé et l'accès aux soins, l'environnement et la valorisation des déchets. Pour l'INDECOSA-CGT il est impératif de renforcer la présence des organisations de consommateurs dans la gouvernance des questions environnementales. Au niveau institutionnel, INDECOSA-CGT intervient dans un grand nombre d'instances où les intérêts des consommateurs sont en jeu. Au plan national, elle est membre, entre autres, du Conseil National de la Consommation (CNC), du Conseil National des Déchets (CND), du comité consommation de l'AFNOR, ou du comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Elle entretient également des concertations avec les directions des opérateurs historiques. Aux niveaux local et régional, elle représente les consommateurs au sein des Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC). Au niveau européen, elle est membre de l'association European Consumer Union (ECU) créée en novembre 2009. Elle intervient également auprès du Système européen des paiements automatisés (SEPA). Elle participe à des initiatives organisées par le Comité Economique et Social Européen (CESE).

## INDECOSA CGT 86

### Composition du Bureau

**Présidente : Jocelyne ANTUNES**

jose.antunes@wanadoo.fr

Tél : 07 86 45 04 34

**Vice-Président : Jean-Claude SARDIN**

Tél : 06 10 20 06 07

sardin.jean-claude@orange.fr

**Trésorier : François BONNIN**

Tél : 06 52 87 55 65

f.bonnin86@laposte.net

**Trésorier adjoint : Pascal ZANCHETTIN**

pascal.zanchettin@gmail.com

Tél 06 70 61 11 00

**Secrétaire : Marylène RAFFIN-HERAULT**

Tél : 06 76 64 68 90

maryleneraffin@hotmail.fr

**Secrétaire adjoint : Claude FUZEAU**

claude.fuzeau@sfr.fr

Tél : 07 67 42 41 00

### Membres du Conseil d'Administration

**Marie Jo BAUDENEAU UL CHATELLERAULT**

**Béatrice GUILMIN – POLE EMPLOI**

**Julien HEMON – LC ARMATIS/UD CGT 86**

**Astrid SINGARRAUD LC ARMATIS**

**Lionel BONNIFAIT – RETRAITE FAPT 86**

**Xavier LARTIGUE – SECURIT DOG MAN**

**Jean-Philippe GUITTONNEAU – TERRITORIAUX POITIERS**

**Brigitte ORGERET – POLE EMPLOI**

**Marie-Nicole TIFFANEAU – Retraitée commerce**

**Joana CARNEIRO – SERVICES ET COMMERCE**

**Patrick AUDEBERT – Retraité FAPT 86**

**Claudine KEPINSKI – Retraitée CARSAT**

**Géraldine RICHARD – FAPT 86**

#### Accueils :

Le mardi de 14h à 17h (sans RV), et **le jeudi (uniquement sur RV)** 21 bis Rue Arsène Orillard et au 2 Rue de la Souche à POITIERS.

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net

Le jeudi de 16h30 à 18h30 sans RV **et sur RV**, 11 Rue du Cognet à CHATELLERAULT

Tél : 05 49 21 15 39 - Mail : indecosachatellerault@gmail.com

**Uniquement sur RV, 1 rue du Moulin St Léger à CHAUVIGNY (attention changement)**

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net