



sozial
MINISTERIUM

Défense du consommateur

SAVOIR PLUS SUR LA DÉFENSE DU CONSOMMATEUR

*Education à la consommation
destinés aux immigrés*

Version: Mai 2015

Savoir plus sur la défense du consommateur

L'affichage obligatoire des prix

Le prix de tout produit (TVA comprise) doit être visible et lisible.

Le devis

Faites-vous établir plusieurs devis avant de procéder à des achats importants ou de conclure des contrats avec des artisans. Sauf stipulation contraire explicite, tout devis est ferme et gratuit.

Le financement

Veillez impérativement à ce que le financement soit assuré AVANT de passer un contrat.

L'achat à tempérament

Faites attention aux intérêts souvent élevés et aux frais d'administration ou d'entretien dont le prix d'achat sera majoré.

Le crédit

Comparez plusieurs offres préalables. Prenez garde au taux effectif global («effektiver Jahreszinssatz») qui comprend toutes les taxes aussi. Les services d'un agent de crédit coûtent souvent plus cher.

Le découvert autorisé

Il s'agit un type de crédit onéreux qu'il faut éviter dans la mesure du possible.

Savoir plus sur la défense du consommateur

La caution

La caution n'est ni une formalité, ni un service d'ami. Ne vous portez jamais garant si vous n'êtes pas absolument sûr d'être en mesure de payer la somme pour laquelle vous donnez une caution.

La livraison de marchandises non commandées

Vous n'avez aucune obligation de les payer ou de les retourner.

Contrat d'achat

Tout achat est le résultat d'un contrat passé entre le vendeur/la vendeuse et l'acheteur/acheteuse. Dans le quotidien, un tel marché est en général conclu par l'échange direct de biens contre de l'argent. Les contrats oraux sont également valables. A partir d'une certaine somme, nous vous conseillons pourtant de conclure des contrats écrits afin d'avoir les preuves respectives.

Capacité d'exercice

Ceux/celles qui ont révolu leurs 18 ans sont capables de contracter et peuvent donc passer des contrats. Les enfants et adolescents sont protégés. Leur capacité d'exercice est restreinte.

Conditions générales de vente (CGV)

Les conditions générales de vente figurent déjà sur les contrats de la plupart des entreprises. Elles

Savoir plus sur la défense du consommateur

sont souvent écrites en petits caractères. Avec votre signature, vous acceptez les conditions générales de vente aussi. Emmenez le contrat AVANT de le signer en cas d'achats importants. Etudiez-le à fonds chez vous. Faites-vous conseiller par une organisation pour la défense du consommateur en cas de manque de clarté.

Prolongation automatique d'un contrat, résiliation

Avec des contrats à long terme, veillez aux dispositions y stipulées et résiliez-le «avec effet au prochain terme pertinent» par courrier recommandé.

Conventions annexes orales

Afin d'avoir des preuves, vous devez impérativement faire inclure toute convention et promesse orale dans le contrat.

Tout contrat a force obligatoire

En général, l'annulation unilatérale et gratuite par une des parties est impossible en cas d'un contrat ayant acquis force obligatoire.

Les frais d'annulation

Ces frais sont d'habitude stipulés dans les CGV des entreprises. Le montant respectif sera perçu en cas d'annulation injustifiée d'un contrat.

Savoir plus sur la défense du consommateur

Le droit de résiliation

Le droit de résiliation reste limité à quelques cas d'exception: en cas de ventes à domicile ou ventes à distance (commandes par internet p. ex.) vous disposez, normalement, d'un délai de 14 jours pour résilier le contrat gratuitement.

Le retard de livraison

Si l'entreprise concernée ne fournit pas la prestation à la date convenue, vous pouvez résilier le contrat après fixation d'un délai (d'env.) 14 jours (par courrier recommandé).

La garantie obligatoire

Au cas où vous constateriez des vices, vous avez droit à la réparation, ou l'échange du produit. Vous pouvez également demander une réduction ou la restitution du prix d'achat. Pour les biens meubles corporels (poste de télévision p. ex.), le délai de garantie est de deux ans et de trois ans en cas de biens immeubles corporels (maison p. ex.).

La garantie commerciale

En plus de la garantie obligatoire, certaines entreprises acceptent la réparation ou l'échange gratuit de produits défectueux (déclaration de garantie).

Savoir plus sur la défense du consommateur

«La défense du consommateur» englobe toutes les mesures et dispositions légales permettant d'éviter que les consommateurs/consommatrices de biens ou de services subissent des désavantages. Ceci concerne tant l'escroquerie lors de l'achat que la protection contre des produits peu sûrs ou dangereux pour la santé.

Par consommateurs/consommatrices il faut entendre les personnes qui achètent des biens ou services auprès d'une entreprise.

Il y a toujours des entreprises qui cherchent à profiter de l'ignorance des consommateurs/consommatrices au détriment de ces derniers/dernières.

Pour cette raison, les dispositions de la défense du consommateur compensent les désavantages typiques que les consommateurs/consommatrices risquent de subir lors de la procuration d'informations ou en cas de méthodes de vente agressives.

La défense du consommateur couvre beaucoup de domaines: habitat, alimentation, voyages, santé, téléphone, épargnes – rares sont les domaines qui sont pas concernés par

Savoir plus sur la défense du consommateur

des questions relevant du droit du consommateur. La conclusion de contrats de crédit ou d'assurance, le choix d'un prestataire internet ou la caution pour un crédit: réfléchissez à fond afin d'éviter des problèmes ultérieurs.

Le projet «Savoir plus sur la défense du consommateur» devra contribuer à mieux informer les concitoyens d'origine migratoire sur leurs droits et possibilités.

PLUS D'INFORMATION SUR LA DÉFENSE DU CONSOMMATEUR:

**Ministère fédéral du Travail,
des Affaires sociales et de la Protection des
consommateurs (BMASK)**

[*www.konsumentenfragen.at*](http://www.konsumentenfragen.at)

[*www.sozialministerium.at*](http://www.sozialministerium.at)

Association des consommateurs (VKI)

[*www.konsument.at*](http://www.konsument.at)

[*www.verbraucherrecht.at*](http://www.verbraucherrecht.at)

**Représentation des travailleurs
(dans tous les états fédérés)**

[*www.arbeiterkammer.at*](http://www.arbeiterkammer.at)

Savoir plus sur la défense du consommateur

Informations sur le portable et l' internet

www.bankenrechner.at

www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at

www.schuldnerberatung.at

www.e-control.at/tk (Prix de l'électricité
et du gaz)

www.spritpreisrechner.at (Prix de l'essence)

Mobile phone and Internet issues

www.internetombudsmann.at

www.saferinternet.at

www.internetprovider.arbeiterkammer.at

www.handy.arbeiterkammer.at

Administration Guide

www.help.gv.at

IMPRESSUM:

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Titelbild: © istockphoto.com/bmask

Druck: Sozialministerium – Zentrale Dienste

Medieninhaber und für den Inhalt verantwortlich:

**BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00 – 0

sozialministerium.at