



# La Vigie

Cette newsletter est un lien entre vous, adhérent de notre association et nous, bénévoles. Son but est de vous faire part des actions menées et des résultats obtenus. Vous y trouverez aussi des informations locales et générales sur la consommation.

La lettre d'information de votre agence locale

## ABUS DE FAIBLESSE



**L**a notion d'abus de faiblesse, notamment due à l'âge, peut être facilement utilisée lors de litiges. Cette notion n'est ni valorisante pour les adhérents ni opératoire. Dénoncer des pratiques commerciales agressives est une action factuelle, prouvable et aussi réprimée que l'abus de faiblesse.

### NOTION DE FAIBLESSE

**P**our les tribunaux, **la notion de faiblesse doit être démontrée. Elle ne se présume pas.** La Cour de cassation (N°17-80421 du 12/12/2016) a exigé, en plus de l'âge de 82 ans, une expertise psychiatrique pour un achat avec la signature de plusieurs chèques pour un montant de 46.500€.

Une situation de faiblesse peut résulter d'une maladie mentale comme la schizophrénie ou une dépression, d'un handicap physique ou mental, d'une maladie dégénérative comme Alzheimer.

Un diagnostic médical, un handicap reconnu sont nécessaires pour caractériser la notion de faiblesse.

Il est également nécessaire que l'auteur du délit d'abus de faiblesse ait eu connaissance de l'état de vulnérabilité de la victime au moment de l'acte frauduleux. Ce qui reste à démontrer lors du dépôt de plainte.

Il faut que l'état de faiblesse psychologique soit apparent et que le vendeur ait conscience du préjudice occasionné. (Rejet de la Cour d'appel de Paris le 10/01/2005 . Le consommateur était pourtant déficient intellectuel).

Le seul fait d'avoir été victime d'une catastrophe (AZF) ne suffit pas à caractériser l'état de sujétion psychologique nécessaire pour constituer un abus de faiblesse. (Cour d'Appel de Toulouse le 04/01/2005).

### QUI PEUT PORTER PLAINE ?

**C**omme dans toute affaire pénale, l'abus de faiblesse est un délit, seule la victime ou son représentant légal avec la personne protégée peut porter plainte. La victime s'adresse au commissariat ou à la Gendarmerie ou par lettre recommandée avec accusé de réception au procureur de la République.

En application de l'art. L 421-1 du code de la consommation, l'UFC que choisir peut également se porter partie civile et réclamer des dommages et intérêts au nom des consommateurs.

Il est difficile d'utiliser la notion d'abus de faiblesse et de caractériser cet abus devant un tribunal pénal ou judiciaire compte tenu de la difficulté à démontrer la faiblesse du consommateur et que l'auteur de l'abus en avait connaissance.

( suite page 2 )

### LE SITE DU MOIS

#### SIGNAL ARNAQUE

Le premier site communautaire qui permet de référencer les arnaques rencontrées sur Internet. Plus de 481000 actuellement recensées

<https://www.signal-arnaques.com/>

### SAISIR UN CONCILIEUR



En avril 2020, Monsieur V avait loué une salle de réception dans un hôtel pour fêter son départ en retraite.

La direction de l'hôtel a dû annuler la réception du fait de la pandémie. Comprenant la motivation du professionnel, il a demandé à être remboursé du montant des arrhes.

Le groupe gestionnaire de l'hôtel ne répondant pas à ses courriers, notre adhérent nous a confié le dossier.

Nos deux courriers étant aussi restés sans réponse, nous avons conseillé à notre adhérent de saisir le conciliateur de justice et avons instruit le dossier à lui remettre. Les arrhes lui ont été remboursées.

#### Que retenir de ce dossier ?

L'article 1590 du Code civil prévoit que le versement d'arrhes autorise l'acheteur et le vendeur à annuler la commande. Le consommateur qui annule la vente perd ses arrhes. Le vendeur qui annule la commande doit rembourser au client le double des sommes versées à titre d'avance.

L'annulation de la réception par le professionnel, dans ce cas précis, est un cas de force majeure qui l'exonère d'avoir à reverser le double des arrhes au client mais ne l'exonère pas de rembourser les arrhes versées.

La saisine du conciliateur est une procédure extrajudiciaire gratuite. C'est le passage obligé avant de judiciairiser une affaire pour tout litige jusqu'à 10.000€ et jusqu'à 5000€ en dernier ressort donc sans possibilité de faire appel.





## UTILISER LA NOTION DE PRATIQUES COMMERCIALES AGRESSIVES

**C**omme le recommande la DGCCRF, il est plus efficace d'utiliser la procédure de pratiques commerciales agressives qui emportent des sanctions pour l'auteur comme pour un abus de faiblesse: soit 2 ans d'emprisonnement et 300.000 € d'amende qui peut être portée à 10% du chiffre d'affaire annuel calculé sur les 3 dernières années. En outre les personnes physiques coupables encourent une interdiction d'exercer pour une durée de 5 ans (Art. L132-11 du code de la consommation).

L'article L121-6 du code de la consommation prévoit que les pratiques commerciales agressives sont «*des sollicitations répétées ou usage d'une contrainte physique ou morale* ».

Toute plainte du consommateur doit être étayée de faits incontestables. Cependant l'usage des articles L 121-6 et 7 est plus aisé pour les consommateurs car ces articles peuvent être prouvés à l'aide de faits. Les pratiques agressives qualifiées sont souvent évidentes et parfois même caricaturales. Le consommateur ne devrait pas rencontrer de difficultés à accumuler des faits qualifiants la pratique commerciale agressive.

## La DGCCRF PRÉPARE NOËL



**L**a répression des fraudes indique que la moitié des produits vendus en ligne sur certains grands sites d'achats ne respectent pas les normes. C'est notamment le cas pour les jouets.

Des déguisements qui s'enflamment, des morceaux de jouets pouvant être avalés, ou des substances toxiques : la répression des fraudes alerte sur les produits vendus par les grandes plateformes de vente en ligne. Sur les 450 produits analysés, deux tiers sont non conformes, et plus d'un sur quatre est dangereux.

À Villeneuve d'Ascq, le laboratoire de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes ( DGCCRF ) est spécialisé dans le test des jouets. Ils recherchent depuis très longtemps les métaux lourds, mais depuis quelques années ce nombre d'éléments est passé de 8 à 17 ce qui entraîne beaucoup plus d'analyses. Les jouets vendus sur les plateformes, les guirlandes et adaptateurs électriques ou encore les bijoux fantaisie sont dans le viseur. La répression des fraudes invite les consommateurs à se rendre sur son site internet, où les produits sont répertoriés.. [Site DGCCRF](#)

Voici la façon de signaler à la DGCCRF un problème auquel vous êtes confronté <https://signal.conso.gouv.fr/>

(Source France info)

## FAUX SUPPORT TECHNIQUE ET VRAIE ARNAQUE



**D**ans un premier temps votre ordinateur est bloqué et un message apparaît vous proposant de composer un numéro d'assistance. Vous êtes alors en contact avec un faux réparateur qui vous propose de remettre votre ordinateur en ordre de marche pour une somme comprise entre 150 et 500 € voire 1000 € dans certains cas. Si votre ordinateur re-fonctionne, le faux réparateur, lui, en a profité pour prendre la main sur votre machine et y avoir voler des informations sensibles ( N° de carte de crédit, codes, numéro de comptes, etc...)

**S**i vous êtes victime de ce genre d'arnaque, ne composez aucun numéro de téléphone et ne cliquez sur aucun lien. Il suffit simplement de redémarrer votre ordinateur ou de le débrancher puis de le remettre en route. En réalité vous n'avez eu aucune panne et votre ordinateur n'a été bloqué que virtuellement par les arnaqueurs.

**L**a plateforme gouvernementale de lutte contre la fraude en ligne [cybermalveillance.gouv.fr](http://cybermalveillance.gouv.fr) est de plus en plus sollicitée. Les plateformes comme les sites de streaming, de jeux ou encore de recettes de cuisine sont les plus susceptibles d'être corrompues

**T**rois bons conseils:  
N'enregistrez pas d'identifiants et de mots de passe dans un dossier de votre ordinateur, ne donnez pas votre N° de portable pour sécuriser un site et surtout ne cliquez pas sur un lien d'un mail douteux.