



# Le consommateur Franc-Comtois

Décembre 2019

Bulletin de Que-Choisir Région Franche-Comté N°32 - Besançon, Monbéliard, Belfort, Dole, Vesoul

## Sommaire

**Page 2** Tous les secteurs touchés par les litiges



**Page 3** Acheter des jouets en toute sécurité



**Page 4** Le droit à l'erreur  
Loi ESSOC



**Page 6** Carte bancaire ( Phishing )

**Page 7** Redressement et liquidation judiciaire



**Page 10** Litiges résolus



**Page 11** Calendrier de l'avent



## Édito par Monique Bisson

De qui se moque t-on ? Vous avez sans doute vu à la télévision la publicité de Liebig, dans laquelle on remercie les consommateurs d'avoir dévoilé la présence de produits indésirables dans leur soupe, sel, rehausseurs de goût...

Comme si ces composants n'avaient jamais été dénoncés par l'UFC Que Choisir depuis plus de vingt années ! Fi des campagnes demandant la suppression de ces éléments, fi des conférences alertant sur l'obésité, plus particulièrement celle des enfants ! Et bien sûr fi des nombreux articles de la revue mettant en évidence la nocivité de ces ajouts, inutiles pour les consommateurs, bien pratiques pour les fabricants.

Et que dire de ces publicités qui vantent des régimes amaigrissants sans leur joindre d'obligatoires précautions à prendre en substituant le régime équilibré à une alimentation sans règles.

Nous sommes parfois sensibles à ces publicités, même si on s'en défend.

Mais en fin d'année, on peut faire quelques dérapages culinaires. Vous trouverez sur le dernier Que Choisir quelques conseils pour de bons choix.

**Bonnes fêtes de fin d'année à tous**

### Directrice de la publication :

Monique Bisson - Reproduction et utilisation des articles parus soumis à l'accord de l'UFC Que Choisir du Doubs 8 avenue de Montrapon 25000 Besançon - Photos Que Choisir  
Site internet : <https://doubs.ufcquechoisir.fr>

## Tous les secteurs sont touchés par des litiges, Toute la population est susceptible de se faire avoir

Extrait Publié de ma commune,info le 25/10/2019

**Notre juriste pour l'UFC Que choisir dans le Doubs nous alerte sur les pièges de consommation dans lesquels il ne faut pas tomber...**

### Plus de 200 dossiers traités depuis 2019

Depuis le début de l'année, notre juriste a traité pas moins de 204 dossiers en ligne et donné 52 conseils personnalisés. En fin d'année, il aura répondu à près de 1 000 questions envoyées par mail par les consommateurs et traité plus de 380 litiges.

### Quels secteurs sont les plus propices aux litiges ?

- Logement, copropriété, immobilier
- Assurance
- Banque
- Auto-moto
- Alimentation
- Service marchand (vente sur internet, compagnie aérienne, contrat de formation)
- Energie (problème de facturation)
- Administration (problème avec un service public)
- Santé, médecine

Selon Benjamin Capelli, "aucun secteur n'est épargné par des problèmes entre consommateur et commerçant/entreprise/institution".

### Comment recevoir l'aide de UFC Que choisir ?

Notre juriste recommande aux consommateurs de formuler leur demande par mail ou par téléphone. La première marche à suivre est de formaliser la demande auprès du professionnel par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. " on est sûr que le professionnel est averti qu'il y a un problème", souligne le juriste. Lorsqu'un problème survient entre deux particuliers, Benjamin Capelli renverra la personne auprès des autorités compétentes.

Suite à cette première demande, le juriste ou les bénévoles peuvent donner un conseil d'ordre général et ça s'arrêtera là. Si le juriste a besoin de donner un conseil personnalisé ou intervenir auprès d'un professionnel, le consommateur doit venir avec son dossier pour qu'il soit examiné. Ensuite, le juriste écrira une lettre argumentée à destination du professionnel avec les éléments et preuves

fournis par l'adhérent. Dans ce document, "on demande au professionnel de s'exécuter et de faire telle chose et qu'il nous explique pourquoi ; les grandes entreprises connaissent le droit donc pour elles c'est simple, en revanche pour les artisans et petites entreprises, nous devons avoir une démarche pédagogique et leur expliquer pourquoi elles doivent faire telle ou telle chose légalement, etc. Il ne faut pas penser qu'ils sont forcément de mauvaise foi, c'est aussi parce qu'ils ne connaissent pas le droit, ils n'ont pas une formation juridique .

Si le litige n'est pas réglé après cela, le juriste saisira un médiateur (*tous les professionnels sont censés être adhérents à un mécanisme de médiation*) ou d'un conciliateur. Le médiateur va proposer une solution en fait, en équité, en droit et en fonction des faits, tandis que le conciliateur va trouver un arrangement amiable qui prendra en compte le droit ou non.

Si l'étape du médiateur ne fonctionne toujours pas, le juriste préparera le dossier pour le juge et une requête sera préparée afin que l'adhérent puisse se représenter lui-même. S'il ne peut pas se représenter, le dossier sera renvoyé à un avocat. Des dossiers qui arrivent jusqu'au juge, c'est plutôt rare, ça représente seulement 5% des litiges affirme le juriste, 8 dossiers sur 10 s'arrêtent lorsqu'une lettre recommandée est envoyée au professionnel.

### Des consommateurs trop naïfs et d'autres qui n'ont rien demandé...

Un certain nombre de litiges ont aussi leur origine dans la naïveté, la crédulité des consommateurs qui ne prennent pas le temps de vérifier certaines choses avant d'engager un paiement . Il y a aussi des litiges où les gens n'ont rien demandé.

Et personne n'est à l'abri de tomber dans le panneau ! Les consommateurs qui viennent demander conseil sont de tous âges et de toute catégorie socio-professionnelle.

### De plus en plus de problèmes avec les achats sur internet

Le juriste affirme qu'il existe de plus en plus de problèmes liés aux achats sur internet, mais c'est aussi parce que de plus en plus d'achats se font sur internet . Il explique que ce qui pose le plus de problèmes sont les marketplaces comme Amazon, CDiscount, Rakuten .



Lorsqu'on achète quelque chose sur ce genre de plateforme il arrive fréquemment que l'on nous propose un produit d'une entreprise chinoise par exemple et les gens ne prennent pas conscience que ce qu'ils achètent ne vient pas d'Amazon, mais d'une entreprise chinoise et dans ce cas, les recours ne sont pas du tout pareils . Il y a une confusion là-dessus et ça entraîne un certain nombre de litiges qui ne sont pas toujours solvables ou résolubles . Ces plateformes se dédouanent largement de leur responsabilité sur les annonces postées, mêmes problématiques pour Le Bon Coin et AirBnB.

## de plus en plus de problèmes liés aux achats sur internet

### Les conseils de notre juriste pour éviter les problèmes pour les achats sur internet

- ▶ vérifier l'identité du vendeur/entreprise
- ▶ lire les conditions générales de vente (*s'il n'y en a pas, il faut aller voir ailleurs*). Pour des travaux : se renseigner sur ce qu'un artisan/entreprise a réalisé ailleurs via le bouche-à-oreille .
- ▶ Éviter le téléphone pour signaler un problème, préférer la lettre recommandée avec accusé de réception
- ▶ Éviter de croire aux offres trop belles, il faut rester vigilant.



## Comment acheter des jouets en toute sécurité

**A** moins d'un mois de Noël, c'est le moment de se lancer dans l'achat des jouets. Soyez vigilants sur la sécurité.

### Quelles sont les garanties de sécurité données aux consommateurs ?

Tous les produits destinés à des enfants de moins de 14 ans sont soumis à des règles très strictes. On s'assure, par exemple, qu'ils ne puissent pas se blesser avec les arrêtes saillantes d'un jouet, qu'ils ne risquent pas de s'y coincer les doigts, que le produit en question ne soit pas inflammable, qu'il ne dégage pas une chaleur dangereuse ou que sa composition ne soit pas toxique. Le logo CE sur le paquet ou l'étiquette du produit indique qu'il obéit à toutes les obligations européennes en terme de conception et de matériaux. Cette réglementation impose aussi qu'un certain nombre d'avertissements figure sur le paquet, comme l'indication de l'âge minimum, ou encore la nécessité d'utiliser le jouet en présence d'adultes.

### Peut-on se fier à ces âges d'utilisation ?

C'est en tout cas une indication à prendre en compte et à adapter. Ce type d'avertissement est déterminé par rapport au développement moteur et intellectuel à un âge donné. On sait, par exemple, qu'avant trois ans, les enfants

mettent tout en bouche. Les jouets destinés à cette cible doivent donc être d'une certaine taille et ne pas comporter de petites pièces pouvant être avalées. Cet âge minimum est cependant indicatif. Les parents doivent choisir (surtout avant trois ans), des jouets adaptés à l'éveil et à l'habileté de leur petit.

### Pour résumer : quels conseils d'achat peut-on suivre ?

Il faut d'abord vérifier que le fameux marquage CE, figure sur le paquet. C'est une garantie. Ensuite, il faut tenir compte des avertissements comme l'âge minimum recommandé. Il faut aussi se méfier des jouets dont la notice n'est pas traduite en français. Prudence, également, avec les décorations de Noël. C'est mignon, ça scintille mais ce

n'est pas fait pour traîner dans les mains des enfants. Soyez vigilants sur les jouets vendus sur Internet, dans les bazars, ou par des vendeurs à la sauvette. Le risque de contrefaçons est bien plus élevé que dans les circuits de distribution traditionnels. Enfin, pour certains cadeaux, n'hésitez pas à les tester : pour les peluches par exemple, on tire sur les yeux, les oreilles, les coutures ou les poils pour vérifier que tout ça ne termine pas dans la bouche du petit dernier.

*Extrait d'un dossier France Bleu Auxerre*





# Le droit à l'erreur et à la rectification de l'administré-usager » issu de la Loi ESSOC N°2018-727 du 10 août 2018

Loi pour un Etat au service d'une société de confiance

## 1- Qu'en est-il des relations entre l'administration et l'usager ?

Depuis la fin des années 70, les relations entre l'administration et les usagers n'ont cessé de s'améliorer :

- Rendant plus juste et plus efficace la décision administrative,
  - . Protégeant les droits individuels des administrés,
  - . Rompant enfin avec la tradition du secret, rendant la motivation de la décision défavorable obligatoire, sauf exceptions limitées,
  - . Développant l'information du public, la procédure contradictoire, le recours gracieux ainsi que la transaction.

L'accès aux documents administratifs avec la CADA (*commission d'accès aux documents administratifs*) et la protection des libertés individuelles, avec la CNIL (*commission nationale informatique et libertés*) sont garantis par ces deux autorités indépendantes.

Les prescriptions normatives essentielles de la loi ESSOC (*Pour un Etat au service d'une société de confiance*) d'août 2018 ont été intégrées au code des relations entre le public et l'administration, entraînant également la modification de nombreux autres codes.

La pratique intensifiée par cette loi du rescrit administratif, social ou fiscal, à savoir : les interrogations auxquelles les services doivent répondre aux entreprises sous un délai contraint, permet à celles-ci d'être complètement informées sur l'interprétation d'un point sensible d'un texte récent. Sous réserve qu'aucune réponse de l'administration n'ait déjà été publiée par ailleurs.

L'intégralité du dispositif législatif et réglementaire sera évalué à périodicité constante, ce qui, devrait garantir l'adaptation permanente des services publics.

La reconnaissance du droit à l'erreur de l'usager est une preuve de cette adaptation.

## 2- Justement, ce droit à l'erreur issu de la loi ESSOC, de quoi s'agit-il ?

Donner à l'usager ou à l'entreprise la possibilité de régulariser une erreur commise dans leurs déclarations auprès de l'administration, sans encourir de sanction. Sous réserve que cette erreur ne soit ni intentionnelle, ni répétée à l'avenir. Répétition qui révélerait une intention frauduleuse.

La loi ESSOC confère à l'usager le droit de se tromper dans ses obligations déclaratives et doit lui permettre d'améliorer son comportement futur. Toutefois, elle est supplétive. Elle ne se substitue pas à des dispositions plus favorables de certaines administrations, mais constitue un socle commun.

## 3- Comment bénéficier de ce nouveau droit à l'erreur ?

Il figure désormais dans le code des relations entre le public et les administrations (CRPA) sous le titre "Droit à régularisation en cas d'erreur » et se décline ainsi :

- Méconnaître une règle ou commettre une erreur ou un oubli pour la première fois,
- Régulariser la situation de sa propre initiative ou dans le délai indiqué par l'administration,
- Ne pas être de mauvaise foi ou frauder (*caractère intentionnel de l'anomalie détectée par les services*).

## 4- Quels sont les domaines concernés par le droit à l'erreur ? Quelles sanctions cela évite ?

Presque tous les secteurs de l'administration au sens large ; Etat - collectivités territoriales - organismes sociaux (*Sécurité sociale, Caisse d'allocations familiales, Pôle-emploi etc..*)

Exemple: Micro-entrepreneur, qui omet une partie de ses recettes dans sa déclaration trimestrielle à l'Urssaf.

Les sanctions sont très diverses et dépendent des administrations.

Outre le remboursement des prestations familiales-RSA, la Caisse d'allocations familiales (Caf) peut

*La loi ESSOC confère à l'usager le droit de se tromper dans ses obligations déclaratives et doit lui permettre d'améliorer son comportement futur*

imposer une sanction financière, Pôle emploi une radiation temporaire avec ou sans suspension des allocations chômage.

Ces sanctions sont maintenues uniquement en cas de manquements délibérés.

#### **Sont exclus de ce droit à l'erreur:**

Les abus et atteintes à la santé publique, à la sécurité des biens et des personnes, à la préservation de l'environnement, les sanctions prévues par un contrat, celles requises pour la mise en oeuvre du droit de l'Union européenne, ainsi que les sanctions prononcées par les autorités de régulation à l'égard des professionnels soumis à leur contrôle.

Est de mauvaise foi toute personne ayant délibérément méconnu une règle applicable à sa situation.

Les erreurs qui n'auraient pas été commises de bonne foi mais intentionnellement.

#### **5- A ce sujet, quels sont les critères distinctifs de la bonne ou de la mauvaise foi de l'usager?**

L'administration devra prouver la mauvaise foi de l'usager ou du contribuable pour sanctionner.

Il s'agit d'un renversement de la charge de la preuve.

Les données contextuelles sont appréciées in concreto sous contrôle le cas échéant de l'autorité judiciaire.

L'étude de chaque cas repose sur un faisceau d'indices, pour savoir si l'erreur commise est éligible ou pas à une régularisation.

L'autorité administrative recherchera si l'administré a volontairement voulu échapper à une sanction, accroître indûment ses droits à prestations sociales ou éluder l'impôt en matière fiscale.

Exemple : La nature de l'infraction, son importance financière, le niveau de formation du contribuable, l'antériorité de ses relations avec l'administration seront examinés soigneusement, pour se forger une conviction.

#### **6- L'administré est-il en droit de demander un contrôle?**

Oui, la loi ESSOC a innové, en instaurant, à la demande de l'usager, un droit au contrôle prévu par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur (*sauf requêtes abusives ou manque de disponibilité des services, dont le plan de charge est complet*).

La demande précise les points sur lesquels le contrôle est sollicité.

Les conclusions du contrôle sont opposables à l'administration dont elles émanent.

Lorsque l'administration constate, à l'issue de son contrôle, une méconnaissance des règles applicables à la situation de la personne contrôlée, celle-ci peut régulariser sa situation

#### **7- Enfin, quels conseils pratiques pouvez-vous formuler ?**

Si l'intensification de la lutte contre la fraude fiscale et sociale s'est largement développée ces dernières années, par contre "la société de confiance" améliore encore les rapports entre le citoyen et les pouvoirs publics, notamment par cette reconnaissance explicite et textuelle du droit à l'erreur et à la rectification, pour autant qu'il soit exercé en toute probité et pour la première fois.

L'usager consommateur doit redoubler de vigilance dans ses démarches et correspondances avec l'administration, et en particulier :

- Se faire expliquer la réglementation par les services et par un tiers qualifié, si nécessaire.
- Respecter les délais fixés pour remplir déclarations et autres formalités, sans oublier
- Garder trace des correspondances envoyées impérativement en AR et de leurs réponses.
- Exiger un récépissé des courriels adressés aux services publics.
- Rectifier l'erreur ou l'anomalie à bonne date, lorsque l'administration invite à procéder à une telle rectification et produire tous justificatifs utiles.
- Attendre la décision finale sans préjudice de l'existence de voies de recours.



## **Carte bancaire débitée frauduleusement suite à un hameçonnage ( PHISHING )**

### **Une personne est victime de phishing « hameçonnage » à la carte bancaire.**

- **Que doit-elle faire ?**
- **Va-t-elle être remboursée par sa banque ?**

Pour répondre aux questions de l'abonné ou de l'adhérent, vous pouvez déjà voir l'arbre de décisionnel mis en ligne récemment sur le site de l'UFC-Que Choisir « Fraude à la carte bancaire : vos droits et les conseils de l'UFC-Que Choisir » .

### **Qu'est-ce que le phishing «hameçonnage » ?**

Le phishing (« hameçonnage ») consiste pour des personnes malveillantes à envoyer des courriels frauduleux (ex. : en se faisant passer pour une personne de la CAF, opérateur de téléphonie, impôts...).

Le but de ce mél frauduleux est de récupérer des mots de passe de comptes bancaires ou numéros de cartes bancaires.

### **Pour plus d'informations sur le phishing : voir le site de la DGCCRF.**

### **Que faire si on est victime de phishing ?**

Les victimes de cette manipulation qui ont renseigné des informations personnelles doivent contacter immédiatement leur banque pour :

- faire opposition à la carte bancaire ;
- contester les opérations de débit survenues sur leur compte et réclamer le remboursement intégral des sommes prélevées (article L 133-18 du Code monétaire et financier.)

### **La banque doit-elle rembourser les clients victimes de phishing ?**

Si l'opération frauduleuse a eu lieu depuis le 14/09/2019, la banque doit rembourser son client, sauf agissement frauduleux de sa part.

Sur ce point, vous pouvez vous reporter au communiqué de presse de l'UFC-Que Choisir du 12/09/2019.

Si l'opération frauduleuse a eu lieu avant le 14/09/2019, la banque doit rembourser les sommes dérobées en cas de phishing sauf si :

- elle apporte la preuve que son client a agi frauduleusement,
- le client a fait preuve d'une négligence grave établie par la banque (Cass. com. n° 15-18102 du 18/01/2017).

Pour la Cour de cassation, le juge doit donc vérifier, si en répondant à un courriel, le titulaire d'une carte bancaire peut s'apercevoir ou non de son caractère frauduleux.

### **La preuve de la fraude du client ou de sa négligence grave ne peut pas se déduire du seul fait :**

- que la carte bancaire ou les données personnelles qui lui sont liées ont été effectivement utilisés.
- d'utilisations successives des données attachées à la carte bancaire d'un client (en l'espèce : contestation de diverses opérations de paiement sur internet et absence de preuve de transmission de données confidentielle.
- qu'un système de paiement très sophistiqué (avec code à clé et envoi par mail ou SMS du code).

### **La Cour de cassation demande aux juges :**

- d'apporter la preuve de la négligence grave du titulaire de la carte (Cass. com. n° 15-18102 du 18/01/2017) ;
- de rechercher si l'utilisateur d'un service de paiement « n'aurait pas pu avoir conscience que le courriel qu'il avait reçu était frauduleux et si en permettant à un tiers de prendre connaissance du code 3D Secure, cela ne caractérisait pas un manquement, par négligence grave, à ses obligations »

### **Exemple de négligence grave retenu par la Cour de cassation :**

L'utilisateur d'un service de paiement manque, par négligence grave, à son obligation de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés qui communique les données personnelles de ce dispositif de sécurité en réponse à un courriel qui contient des indices permettant à un utilisateur normalement attentif de douter de sa provenance, peu importe qu'il soit, ou non, avisé des risques d'hameçonnage« (Cass. com., 28 mars 2018, n° 16-20018).

### **Le titulaire de la carte qui agit avec une négligence grave doit supporter toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées.**

Lorsqu'une entreprise fait « faillite » le consommateur est très souvent démuni face à cette situation, d'autant plus que celle-ci peut lui être particulièrement préjudiciable lorsqu'il a déjà versé plusieurs milliers d'euros pour la réalisation de travaux par exemple.

Aucune entreprise n'est à l'abri d'une faillite, les exemples récents des difficultés de compagnies aériennes et de Thomas Cook le prouvent

Si les recours sont limités, certaines actions sont possibles pour récupérer son argent ou pour éviter les risques en cas de liquidation.

### 1 Comment qualifier les procédures de redressement et de liquidation judiciaire ?

Ces procédures font partie des procédures dites collectives, qui visent à organiser le paiement des créances d'une entreprise en difficultés économiques.

Elles regroupent 3 procédures :

- ▶ la sauvegarde judiciaire
- ▶ le redressement judiciaire
- ▶ la liquidation judiciaire

Chaque année, de nombreuses procédures collectives sont ouvertes. De janvier à septembre 2019, plus de 32300 procédures ont été ouvertes en France, dont 491 en Franche-Comté.

### 2 À quelle occasion ces procédures sont-elles ouvertes ?

La procédure de sauvegarde judiciaire est réservée aux entreprises, qui ne sont pas en état de cessation des paiements, mais qui rencontrent des difficultés qu'elles ne peuvent surmonter, et qui sont de nature à les conduire à la cessation de leurs paiements. L'objectif est de permettre la poursuite de l'activité, en réorganisant ses dettes et son fonctionnement.

À la différence de la sauvegarde, le redressement et la liquidation judiciaire sont réservés aux entreprises en état de cessation des paiements, c'est-à-dire qui ne peuvent pas faire face à leur passif avec leurs actifs immédiatement disponibles.

Comme la sauvegarde de l'entreprise, la procédure de redressement judiciaire est destinée à permettre la continuité de l'entreprise, le maintien de l'activité et de l'emploi, et l'apurement du passif. Elle peut donner lieu à l'adoption d'un plan de redressement. Au terme de cette procédure, soit l'entreprise ne rencontre plus de difficultés financières soit, au contraire, elle est placée en liquidation judiciaire.

La liquidation judiciaire est une procédure réservée pour les cas, où l'activité de l'entreprise ne peut pas être sauvée.

### 3 Quels sont les effets de l'ouverture d'une procédure collective ?

Les effets sont nombreux, mais les principaux effets à l'égard des consommateurs sont :

▶ Le contrat n'est pas automatiquement annulé. Le consommateur devra engager des démarches pour obtenir son annulation ou son exécution.

▶ Blocage des sommes d'argent : aucun versement d'argent ne peut être effectué par le professionnel pour toute créance antérieure au jugement prononçant l'ouverture de la procédure.

▶ De nouveaux interlocuteurs : les recours ne dépendent plus de la société mais de personnes nommées par le tribunal de commerce et agissant sous son contrôle : le mandataire (redressement judiciaire) et le liquidateur (liquidation judiciaire).

▶ Plus de garantie : en cas de liquidation judiciaire d'une entreprise, les garanties dues par cette dernière disparaissent.

Elle a également pour effet de suspendre toute instance en cours tendant au paiement d'une somme d'argent ou à la résolution d'un contrat pour défaut de paiement.

Ainsi, le consommateur qui réclame une somme d'argent à une entreprise en raison de manquements antérieurs à l'ouverture de la procédure ne pourra pas voir sa créance payée de façon immédiate.

À noter que l'ouverture d'une procédure de liquidation impose la cessation de l'activité de l'entreprise, sauf autorisation par le juge.

### 4 Que doit-on faire, lorsque l'on possède une créance à l'encontre d'une telle entreprise ?

Il est impératif de déclarer sa créance auprès de la personne désignée par le tribunal dans un délai de 2 mois après la publication de l'annonce d'ouverture de la procédure. Cette déclaration doit se faire :

▶ soit au mandataire judiciaire pour une entreprise sous sauvegarde ou en redressement judiciaire;

▶ soit au liquidateur pour une entreprise en liquidation judiciaire.

La déclaration de la créance peut se faire en ligne ou par lettre recommandée avec AR en remplissant un formulaire CERFA auquel il faut joindre les pièces justifiant sa créance.

### 5 Comment savoir si une entreprise est en procédure collective ?

L'annonce de l'ouverture d'une telle procédure est publiée dans les journaux d'annonces légales, mais surtout



sur le Bulletin Officiel des Annonces Civiles et Commerciales (BODACC). En consultant le site internet du BODACC, en indiquant le numéro SIRET de préférence, ou le nom de l'entreprise, le site vous informera, si l'entreprise a fait l'objet d'une procédure collective et l'annonce indiquera le nom du mandataire ou du liquidateur à contacter pour déclarer sa créance. Le délai de 2 mois pour déclarer sa créance commence à courir à partir du jour, où l'annonce a été publiée sur le BODACC.

D'autres sites, comme INFOGREFFE ou SOCIETE.COM, indiquent généralement, si l'entreprise fait l'objet d'une procédure collective, sans toutefois donner plus de détails.

## 6 Comment le consommateur sera-t-il payé ?

En cas de liquidation judiciaire, les créanciers de l'entreprise seront remboursés dans un ordre déterminé par la loi. Ainsi, sont payés en priorité les salariés, les impôts, les frais de procédures par exemple. Sont ensuite désintéressés les créanciers privilégiés, puis les créanciers dits chirographaires (sans aucun droit particulier) au titre desquels font partie les consommateurs.

Il est extrêmement rare que ces derniers créanciers reçoivent une quelconque somme d'argent lors de la procédure.

Dans les autres procédures, en fonction des choix et du montant de la créance, celle-ci sera réglée après l'adoption du plan de sauvegarde ou de redressement en une ou plusieurs fois. À noter que le plan décidé par le tribunal a vocation à étaler le paiement des créanciers sur une période maximale de 10 ans.

## 7 Peut-on annuler le paiement effectué au professionnel ?

Tout va dépendre du type de paiement ou du moyen de paiement utilisé : carte bancaire, chèque, prélèvement. Sauf fraude de la société ou absence d'information sur le prix exact de la prestation il est impossible de faire opposition au paiement effectué par carte ou par prélèvement. Toutefois, certaines sociétés proposent avec leur carte bancaire un mécanisme de retrofacturation ou « chargeback » qui peut être activée en cas de faillite.

Par ailleurs, la « faillite » d'un professionnel est un motif d'opposition aux chèques prévu par la réglementation. Mais, en pratique, cette opposition est rarement possible en raison du fait que la demande doit être effectuée avant que le chèque ne soit encaissé.

Attention le contrat n'étant pas automatiquement annulé, le consommateur reste théoriquement redevable du paiement à la société.

## 8 Quels sont les autres recours ?

Si le consommateur a acheté un produit qui n'a pas été livré, il convient dans un premier temps d'interroger le

mandataire ou le liquidateur par lettre recommandée avec AR pour savoir si le contrat est maintenu ou non.

- En cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans le mois suivant la réception de votre demande, l'achat est automatiquement annulé.

- Si le contrat est maintenu et que le consommateur attend la livraison du produit commandé, il doit réaliser une démarche particulière : « une demande en revendication ». Il s'agit de revendiquer la propriété du produit présent dans le stock du professionnel en "faillite", produit qu'il a intégralement payé. Cette demande doit être faite par LRAR dans les 3 mois suivant la publication du jugement d'ouverture de la procédure.

- Si le bien était déjà entre les mains du transporteur lors de l'ouverture de la procédure, celui-ci ne peut pas refuser de vous livrer mais pourra demander le paiement des frais de livraison directement au consommateur qui devra ensuite se retourner contre l'entreprise.

- Si le consommateur a confié un de ses biens au professionnel :

Le bien présent chez l'entreprise en difficulté appartenant au consommateur, celui-ci doit informer le mandataire ou le liquidateur que ce bien lui appartient et demander sa restitution par une demande de revendication dans un délai de 3 mois.

- Si le contrat porte sur l'exécution de travaux :

La situation est la même que pour l'achat d'un bien. Il faut d'abord demander au mandataire ou au liquidateur si le contrat est maintenu (délais et effets identiques à précédemment).

- Si les travaux ont débuté avant l'abandon du chantier, il faut éviter que le mandataire ou le liquidateur judiciaire ne vous réclame des sommes supérieures aux travaux réalisés. Vous devez faire établir un constat d'avancement des travaux. Pour cela, faites appel à un huissier, qui va lister ce qui a été fait ou non par le professionnel.

## 9 Vérifier si une autre société peut intervenir

Le consommateur a toujours la possibilité de demander à une autre société la réparation de son préjudice.

Ainsi, en cas de panne d'un bien vendu par l'entreprise en difficulté, il est toujours possible d'engager la responsabilité du fabricant du bien si vice caché.

Il est également possible de mettre en cause les assurances auxquelles les professionnels souscrivent de façon volontaire ou obligatoire (responsabilité civile, assurance décennale ...). Attention, dans certains cas, la franchise de l'assurance sera opposable au consommateur. Pour connaître les références de ces assurances il est possible de les demander au mandataire ou liquidateur, si elles n'apparaissent pas sur les documents envoyés par l'entreprise.



Enfin, certains professionnels ont l'obligation de souscrire une assurance « garantie financière ». Tel est notamment le cas :

- des agences de voyages ;
- des agents immobiliers ;
- des diagnostiqueurs techniques immobiliers ;
- des architectes ;
- des professionnels proposant des Contrats de Construction de Maison Individuelle (CCMI).

En cas de faillite, le consommateur pourra se tourner vers cette garantie pour obtenir le remboursement des sommes versées.

## 10 Que devient le crédit souscrit pour financer le contrat ?

En cas de crédit affecté :

- Si le consommateur n'a pas été livré ou que les travaux n'ont pas commencé ou ne sont pas terminés : le consommateur n'a pas à rembourser le crédit, les mensualités ne pouvant débiter à minima que si une attestation de fin de travaux a été signée.

- Si la prestation est interrompue : le redressement ou la liquidation judiciaire de la société ne met pas fin au contrat de crédit. Il faut alors saisir le tribunal d'instance, afin d'obtenir le droit de suspendre les remboursements.

- Si le contrat financé par le crédit est annulé, le contrat de crédit sera également annulé. Mais si le professionnel est en liquidation judiciaire, l'établissement de crédit pourra demander le paiement du solde du crédit, puisque le professionnel est insolvable, sauf à démontrer une faute de la banque.

## 11 Quelles responsabilités pour le dirigeant de l'entreprise ?

On parlera d'escroquerie ou d'abus de confiance, si le professionnel a agi sans lien avec la « faillite » et on parlera de délit de banqueroute (ou de faillite frauduleuse), lorsque le professionnel a organisé son insolvabilité. Ce sera notamment le cas si le professionnel tenait une comptabilité fictive, incomplète ou irrégulière pour dissimuler ses difficultés, mais aussi en cas de détournement ou de dissimulation de tout ou partie de l'actif de la société.

Le dirigeant risque donc une sanction pénale, ainsi qu'une interdiction de gérer et l'obligation de combler le passif de la société avec son propre patrimoine en cas de faute suffisamment grave.



## 12 Quelques exemples

### 1. Recours contre l'assureur décennal

- Notre adhérent avait fait poser des panneaux photovoltaïques intégrés au bâti en 2012. La société à l'origine de la pose a été placée en liquidation judiciaire en 2015.

- Notre adhérent a constaté une infiltration d'eau provenant des panneaux. La société étant liquidée, il a donc demandé à l'assurance décennale de la société de prendre en charge son sinistre, à savoir la compagnie AXA. Malgré une expertise favorable à notre adhérent, la compagnie n'a pas souhaité régler la somme demandée. C'est dans ce contexte que notre adhérent a sollicité notre intervention pour obtenir le paiement.

En effet, AXA invoquait plusieurs arguments, qui ne pouvaient pas être opposés à notre adhérent dans le cadre d'une garantie décennale. Par ailleurs, pendant presque 2 ans, la compagnie a affirmé attendre le rapport de son service technique, qui n'a jamais été communiqué.

Face à cette attitude, nous avons assisté notre adhérent dans la saisine du juge compétent pour faire condamner la compagnie. AXA n'a même pas pris la peine d'être représentée à l'audience. Dans sa décision, le juge a notamment décidé que l'attitude d'AXA caractérisait une résistance abusive qui devait être sanctionnée.

Le juge a ainsi condamné la société à verser la somme de 4782,28 €, dont 500 € de dommages et intérêts auxquels s'ajoutent les dépens (frais d'huissier engagés par notre adhérent).

Malgré la liquidation de l'entreprise ayant réalisé les travaux, notre adhérent a pu obtenir réparation de son préjudice

### 2. Aide pour une déclaration de créance

Notre adhérente avait commandé plusieurs meubles auprès d'une entreprise, toutefois il s'avérait que les meubles vendus n'étaient pas compatibles avec le logement de notre adhérente, et ce malgré la visite d'un représentant de la société à son domicile pour effectuer des mesures, et qu'une partie des meubles livrés n'étaient pas conformes.

Pendant la réclamation, la société a été placée en redressement judiciaire. Nous avons donc assisté notre adhérente dans la déclaration de sa créance. Cette dernière a été contestée par la société et le mandataire devant le juge. Ce dernier a finalement donné raison à notre adhérent à la vue des pièces produites et sa créance a été inscrite dans le plan de redressement.

# Cas de litiges résolus dans nos différentes AL

## Litige résolu dans l'AL de Dole

Nous recevons le 8 juillet 2019, Mme D... à notre permanence de DOLE qui demande notre intervention dans le cadre d'un litige avec la société CÔTE CLÔTURE domicilié rue André Citroën 59128 Flers-en-Escrebieux, société vendant des éléments d'aménagements extérieur

Madame D. a commandé en ligne divers éléments (*portes, rouleaux de grillage, plaques de ciment ...*) pour construire une clôture pour un montant total de 3932.22€ TTC.

La commande a été livrée le 1 juillet 2019 par un transporteur de la société S.T.T.I Avenue Gabriel Deheurles 10430 ROSIERES PRETS TROYES, A réception il a été constaté que 25 plaques de ciment sur 41 étaient abîmées.

Cette situation a été notifiée avec le transporteur sur le bon de livraison.

Madame D. suite à ce constat a envoyé plusieurs mails avec photos des plaques endommagées pour obtenir le retour de ces plaques suivant les conditions générales de vente de la société CÔTE CLÔTURE ou une remise sur le montant de celles-ci.

Après différents échanges téléphoniques et mails, Madame D. n'a pu obtenir qu'une proposition de dédommagement de 50€. Non satisfaite de cette proposition Madame D. nous a saisi.

A l'examen des différentes pièces du dossier, nous avons pu faire valoir que Madame D.

- pouvait exercer son droit de rétractation et exiger le remboursement de sa commande, sa demande ayant été faite dans les délais légaux de 14 jours conformément à la loi.
- Le bien ayant été livré défectueux, impropre à l'usage auquel Madame D. pouvait légitimement s'attendre, elle était aussi pour ce fait en droit d'en demander le remboursement.

Nous sommes intervenus auprès de la société CÔTE CLÔTURE pour demander : soit l'annulation totale de la livraison avec reprise à leur frais de la marchandise soit un dédommagement.

Nous avons obtenu une proposition de dédommagement de la somme de 474€ TTC soit 50% du coût total des plaques ou la reprise de la commande.

Madame D. ayant des impératifs de temps pour édifier sa clôture a choisi la première solution le dédommagement de 474€.

Madame D. nous a remerciés pour notre intervention sans laquelle elle n'aurait pu obtenir un tel dédommagement et un dénouement aussi rapide.

## Litige résolu dans l'AL de Besançon Voiture d'occasion dangereuse

Notre adhérent avait fait l'acquisition d'un véhicule d'occasion auprès du garage LUXO situé à proximité de LUXUEIL pour un prix de 3059 €.

Le véhicule a été vendu avec un contrôle technique ne mentionnant qu'une défaillance mineure pour ripage excessif.

Suite à cet achat, notre adhérent a voulu faire réparer cette défaillance auprès de son garagiste qui lui a alors indiqué que le véhicule comportait de nombreux défauts. Notre adhérent a alors procédé à un contrôle technique volontaire révélant 15 défauts, dont 9 majeurs moins d'une semaine après l'achat du bien.

C'est dans ces conditions que notre association est intervenue contre le garagiste et la société qui a réalisé le contrôle technique ayant permis de réaliser la vente.

Sans réponse du contrôleur technique, nous avons donc informé la DREAL qui a par la suite effectué un contrôle du centre et a constaté des infractions à la législation.

Concernant le garagiste, ce dernier a refusé de rembourser le véhicule et a rejeté toute présence de vices cachés ou de tromperie lors de la vente du véhicule.

Face à ce refus, nous avons assisté notre adhérent dans les démarches nécessaires pour saisir le juge d'Instance. Dans un premier temps, l'affaire a été portée devant le Tribunal de DOLE (notre adhérent résidant dans le Jura), toutefois, malgré les dispositions du Code de la consommation permettant au consommateur de saisir la juridiction du lieu où il résidait lors de la conclusion du contrat, la juge en place s'est déclarée incompétente et le dossier a été renvoyé au Tribunal de LURE.

Le garagiste n'a jamais pris la peine de se présenter lors des audiences et le tribunal de LURE l'a condamné à rembourser le véhicule à notre adhérent et à supporter l'intégralité des frais de la procédure et de recouvrement. (jugement susceptible de pourvoi en cassation)

Malgré cette décision favorable, nous ne pouvons que regretter la méconnaissance que certains juges ont du Droit de la consommation et refusent d'appliquer les textes pourtant clairs destinés à faciliter les actions des consommateurs. Notre adhérent a donc attendu plusieurs mois supplémentaires en raison de la décision prise le Tribunal de DOLE.

**Le calendrier de l' Avent 2019 de l' UFC-Que Choisir**  
sera publié sur notre site internet <https://doubs.ufcquechoisir.fr> à compter du 1er décembre



*Ce calendrier permet de valoriser l'activité de l' UFC-Que Choisir à travers toutes les actions engagées. Vous découvrirez chaque jour en cliquant sur la case de votre calendrier les différents thèmes abordés. Ce sera aussi l'occasion de faire une rétrospective de l'année presque écoulée mais aussi d'aborder 2020.*







## UFC - QUE CHOISIR REGION FRANCHE-COMTÉ

### **BELFORT** AL 901

cité des associations 2 rue JP Melleville  
BP 462  
90008 BELFORT CEDEX  
TEL : 03 84 22 10 91

[contact@belfort.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@belfort.ufcquechoisir.fr)

**Jeudi de 14h   16h** (*hors vacances scolaires*)

### **BESANCON** AL 251

8 Avenue de Montrapon 25000 Besancon  
TEL :03 81 81 23 40

[contact@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@doubs.ufcquechoisir.fr)

**Lundi de 14 h   17 h** **Banque**  
**Mardi , Jeudi de 14 h   18h** **Tous litiges**  
(*administration , automobile*  
*, copropriété, électricité, gaz, téléphone.....*)

**Vendredi de 14 h   17 h** **Banque et assurance**  
*sur rendez-vous de préférence le mardi et le jeudi*  
*litige santé*

### **MONTBELIARD** AL 251

52 rue de la Beuse aux loups  
25000 Montbeliard  
TEL : 03 81 94 52 64

[contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr](mailto:contact.montbeliard@doubs.ufcquechoisir.fr)

**Lundi de 9h30   11h30** **Tous litiges**  
**Mardi de 14h   16h** **Tous litiges**  
**de 16h   18h sur rendez vous** **Tous litiges**  
**Jeudi de 9h30   11h30** **Tous litiges**

### **DOLE** AL 391

27 rue de la Sous-Préfecture  
39100 DOLE

TEL : 03 84 82 60 15

[contact@jura.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@jura.ufcquechoisir.fr)

Pour les permanences: 3A Avenue Aristide Briand - La  
Visitation salle N  3

**Lundi de 17h   19h**

### **VESOUL** AL 701

22 Rue de Breuil - 70006 VESOUL CEDEX  
TEL : 03 84 76 36 71

[contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@haute-saone.ufcquechoisir.fr)

**Contact uniquement sur rendez-vous par**  
**message sur répondeur au N  03 84 76 36 71**  
( *Réponse sous 48H* )

Consulter notre site internet  
<https://doubs.ufcquechoisir.fr>



**Votre adhésion n'est pas le prix d'un service mais le soutien à un  
mouvement dont l'un des objets est de faire évoluer la législation et la jurisprudence  
vers une meilleure protection des consommateurs**

**Pour adhérer veuillez contacter votre association locale**