

ATTENTION !

Cette notice ne contient que les informations les plus importantes. Vous trouverez de plus amples informations sur notre site www.vz-bw.de/beratung. Dans certains cas, nous recommandons une consultation personnelle.



BARRIERE LINGUISTIQUES

Information importante à l'attention des demandeurs d'asile et des personnes tolérées notamment : pour des raisons juridiques, notre conseil juridique ne peut être dispensé qu'en langue allemande afin d'éviter tout malentendu. Par conséquent, les personnes qui nous consultent doivent impérativement avoir une maîtrise suffisante de la langue allemande ou être accompagnées d'un traducteur majeur.

NOTRE OFFRE

À leur arrivée en Allemagne, les réfugiés, qui sont aussi des consommateurs, sont confrontés à une multitude de problèmes et de questions. En cas de malentendus entre les réfugiés et les entreprises, les bénévoles qui aident les réfugiés sont souvent les premiers interlocuteurs. C'est pourquoi la centrale des consommateurs informe et soutient les bénévoles et les réfugiés à travers différentes initiatives :

- Information et formation d'accompagnants professionnels et bénévoles pour réfugiés
- Informations en ligne pour les réfugiés, disponibles en plusieurs langues dont notamment l'arabe, l'anglais et le farsi
- Informations générales sur les questions de consommation pour les bénévoles dans nos centres de conseils.
- Stands d'information

Des informations complémentaires sur les principales questions de consommation destinées aux réfugiés et aux bénévoles sont disponibles sur www.vz-bw.de/fluechtlingshilfe

PROJET « AIDE AUX REFUGIES »

Les collaborateurs du projet « Aide aux réfugiés » peuvent être contactés directement à l'adresse suivante fluechtlingshilfe@vz-bw.de

Écrivez-nous si vous avez des questions générales sur la protection des consommateurs en rapport avec les réfugiés, si vous rencontrez des problèmes liés à la consommation en rapport avec des réfugiés ou encore si vous voulez nous signaler des pratiques malhonnêtes ou d'autres problèmes.

CONTACT TELEPHONIQUE (RDV ET INFOS)

En cas de problèmes concrets liés à la consommation, nous vous proposons également une information et un conseil personnels.

Prise de rendez-vous : **(0711) 66 91 10**

du lundi au jeudi de 10h à 18h | vendredi de 10h à 14h

Liste des centres de conseil :

www.vz-bw.de/beratung-vor-ort

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

MENTIONS LEGALES

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.
(Centrale des consommateurs Bade-Wurtemberg)
Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart
Tél. : (07 11) 66 91 10 | Fax (07 11) 66 91 50
info@vz-bw.de | www.vz-bw.de

Photo de couverture : © Nonwarit / Shutterstock

Soutenu par le Ministère des affaires rurales et de la protection des consommateurs du Bade-Wurtemberg

Version : décembre 2016



verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

LES CONTRATS EX-PLIQUES SIMPLEMENT

Contrats de téléphonie mobile et contrats hors établissement

LES CONTRATS EXPLIQUES SIMPLEMENT

CONTRATS DE TELEPHONIE MOBILE ET CONTRATS HORS ETABLISSEMENT

Les contrats proposés à la vente dans le cadre d'un démarchage à domicile doivent être considérés avec la plus grande prudence. Cette règle vaut également pour les entretiens de vente dans les espaces piétonniers ou les gares. Des démarcheurs sont formés pour profiter de ce type de situations où le consommateur est pris au dépourvu et n'a aucun moyen de comparer l'offre. Il n'est pas rare qu'en signant pour se débarrasser du démarcheur, le consommateur se retrouve avec un abonnement hors de prix ou des options contractuelles superflues. Pour éviter ce genre de désagréments, la Centrale des consommateurs a dressé une liste de conseils.

REGLES DE BASE IMPORTANTES :

- Ne laissez jamais un démarcheur entrer dans votre domicile.
- Si vous ne comprenez pas les termes d'un contrat, ne le signez pas et demandez des éclaircissements.
- Si vous doutez de l'utilité d'un contrat, ne le signez pas tout de suite.
- Même si l'on vous promet des offres exceptionnelles : ne vous laissez pas inciter à signer un contrat au prétexte que son prix est imbattable.

Lorsque vous signez le contrat :

- Ne réglez pas d'avance, exigez une facture.
- Demandez que l'on vous remette sans délai une copie du contrat sur lequel figurent clairement l'adresse de la société et les parties contractantes.
- Ne communiquez aucunes données bancaires par téléphone ou au démarcheur à domicile.
- Ne payez aucune facture avant de savoir à quoi elle correspond.

DROIT DE RETRACTATION

Les contrats conclus en ligne, par téléphone ou hors établissement commerciaux sont certes valables mais ils peuvent aussi être résiliés, à quelques exceptions près. Une rétractation vous délie du contrat. En principe, vous disposez de deux semaines, à compter de la signature du contrat, pour vous rétracter. Dans le cas d'un achat de produit, le délai commence à courir à compter de la livraison de la marchandise. Si le démarcheur a omis de vous informer sur le droit de rétractation, le délai de rétractation expire au bout de 12 mois et 2 semaines.

Si vous souhaitez vous rétracter, vous devez clairement l'indiquer à l'autre partie contractante. Le meilleur moyen est d'envoyer votre déclaration de rétractation par courrier recommandé et de conserver soigneusement le récépissé d'envoi ou l'accusé de réception. Il ne suffit pas de retourner simplement la marchandise ou de ne pas régler la facture.

CONTRAT DE TELEPHONIE MOBILE

Des vendeurs peu scrupuleux ou une mauvaise maîtrise de la langue peuvent vous amener à souscrire un contrat de téléphonie mobile qui ne correspond pas à vos besoins. Un abonnement inadapté est souvent synonyme de frais élevés :

Exemple : vous souhaitez souscrire un abonnement mobile incluant un forfait vers la Gambie. Vous faites part de votre demande au vendeur de l'opérateur mobile et vous vous fiez à ces dires. Mais un mois plus tard, vous recevez une facture de téléphone mobile de plus de 400 euros. L'opérateur mobile vous indique, à votre demande, que les appels vers la Gambie ne sont pas compris dans le forfait souscrit mais bien facturés 1,98 euros/minute. L'information figure également dans les documents contractuels que vous avez signés. Vous êtes tenus de payer ces 400 euros.

ATTENTION AUX CONTRATS SOUSCRITS PRECIPITAMMENT:

Avant de conclure un contrat, posez-vous la question de l'utilité et de la durée de votre engagement.

En principe, les contrats signés en établissement ne prévoient aucun droit de rétractation, vous vous engagez donc pour la durée de contrat convenue.

Règle générale : si vous ne comprenez pas un point du contrat, ne le signez pas tout de suite, demandez des éclaircissements ou relisez les documents chez vous, à tête reposée. Si vous avez des difficultés à comprendre les termes d'un contrat, adressez-vous à des bénévoles ou des traducteurs.

LE PIEGE DES TELEPHONES A 0 € : les opérateurs mobiles font régulièrement la publicité d'abonnements assortis d'un smartphone prétendument gratuit pour toute souscription d'un nouveau contrat. Il convient d'être très prudent avec ce type d'offres. En effet le téléphone portable n'est jamais gratuit dans ces cas-là, son coût est répercuté sur les redevances mensuelles de l'abonnement. Vous trouverez des téléphones portables à des conditions plus avantageuses dans les magasins d'électronique ou sur Internet.

LE PIEGE DES OPERATEURS TIERS : un clic de trop sur une bannière publicitaire via un smartphone peut suffire à conclure un abonnement à votre insu. Pour prévenir ce genre de problème, il suffit de demander à son opérateur de téléphonie mobile de bloquer gratuitement l'accès aux services d'opérateurs tiers. Le mieux est de demander l'activation du blocage directement à la conclusion du contrat.

LISTE DE CONTROLE DES CONTRATS DE TELEPHONIE MOBILE

- ✓ **Durée :** quelle est la durée du contrat ? Avez-vous la possibilité de résilier le contrat pour la fin d'un mois ou êtes-vous lié à l'opérateur pendant deux ans ? De nombreux opérateurs proposent des contrats avec des délais de résiliation courts. Ces contrats sont souvent plus chers que ceux assortis de durées plus longues.
- ✓ **Frais :** le contrat inclut-il des coûts uniques, par exemple des coûts de connexion ? Quel est le montant des frais mensuels ? Il peut arriver que des frais additionnels viennent s'ajouter au prix de base. Lisez attentivement les lignes écrites en petits caractères qui pourraient concerner des options additionnelles, des frais associés au smartphone ou encore des abonnements supplémentaires.
- ✓ **Utilité :** votre contrat est-il adapté à vos besoins ? Un forfait limité au réseau mobile allemand n'a que peu d'intérêt pour quelqu'un qui appelle principalement vers l'étranger. Si vous optez pour un forfait international, vérifiez bien les pays vers lesquels vous pouvez téléphoner. L'abonnement inclut-il un forfait données ? C'est très important car ce forfait permet d'utiliser les réseaux WLAN.