

# Droits des consommateurs et utilisateurs

1. Qu'est-ce qu'un consommateur ou utilisateur?
2. Principaux Droits des Consommateurs et Utilisateurs
3. Défense des Droits des Consommateurs et Utilisateurs
4. Les associations de Consommateurs et Utilisateurs
5. Recommandations en matière de consommation
6. Législation de référence
7. Bureaux et registres
8. Sites web et téléphones d'intérêt






## ■ Qu'est-ce qu'un consommateur ou utilisateur?

- Toute personne physique ou juridique, de n'importe quelle nationalité ou provenance, qui acquière, utilise ou profite comme destinataire final de biens, services, produits, activités ou fonctions, quelle que soit la nature juridique des personnes qui les produisent, vendent, fournissent ou distribuent.

- Ne seront pas considérés comme consommateurs ou utilisateurs les personnes physiques ou juridiques qui ne sont pas destinataires finaux, c'est à dire tous ceux qui acquièrent utilisent ou profitent de biens ou services afin de les intégrer dans l'organisation ou exercice d'une activité commerciale, professionnelle ou de prestation de services à des tiers.



- Les droits et intérêts des consommateurs et utilisateurs, ainsi que leur santé et sécurité sont largement couverts par la législation européenne, espagnole et valencienne. Les administrations publiques ont l'obligation de garantir la défense des droits et intérêts des consommateurs et utilisateurs, de fournir toute information et de les en instruire, et de promouvoir leur association.

## ■ Principaux Droits des Consommateurs et Utilisateurs


- Les principaux Droits des Consommateurs et Utilisateurs sont :
  - Droit à la protection de leur santé et sécurité.
  - Droit à la protection des droits économiques et sociaux.
  - Droit à une information correcte sur les biens et services (mode d'emploi, risques, étiquetage correct...).
  - Droit à l'éducation et la formation adéquate en matière de consommation.
  - Droit à la représentation, consultation et participation des consommateurs et utilisateurs à travers leurs associations dans des matières en relation avec la consommation et les marchés.
  - Droit à la protection juridique, administrative et technique de la part des pouvoirs publics, permettant d'élire librement et de corriger les situations d'infériorité, subordination ou de manque de défense.
  - Droit à la réparation et indemnisation des dommages et intérêts soufferts.
- La renonciation préalable à n'importe lequel de ces droits dans l'acquisition et utilisation de biens ou services sera nulle.




## ■ Défense des Droits des Consommateurs et Utilisateurs

- Les consommateurs et utilisateurs disposent de différentes possibilités afin de défendre leurs droits et intérêts et cette défense pourra-t'être réalisée individuellement ou à travers une association de Consommateurs et Utilisateurs. Les possibilités sont les suivantes:


### - Réclamation auprès de l'entreprise même



- Si vous n'êtes pas satisfaits par un service ou produit reçu, il est recommandé de déposer une réclamation en premier lieu auprès des responsables de l'entreprise.




- De nombreuses entreprises disposent d'un Service d'assistance au client, auprès duquel vous pourrez présenter votre réclamation. Ce type de réclamations est normalement réalisé de façon verbale ou téléphonique, bien qu'il soit recommandé de le faire par écrit afin que vous en conserviez la preuve.




- Certaines entreprises (banques, caisses d'épargne, assurances...) ont l'obligation de disposer d'un défenseur du client, qui sera une personne ou organisme prestigieux, étranger à l'organisation et auprès duquel vous pourrez vous diriger si un accord n'a pas été établi avec l'entreprise. Les résolutions du défenseur du client sont d'application obligatoire pour l'entreprise et non pour le consommateur qui, s'il n'est pas d'accord, pourra avoir recours au reste des moyens de défense de ses intérêts.

### - Plainte auprès de l'Administration



- Si vous portez plainte contre l'entreprise auprès de l'Administration et vous démontrez que l'entreprise n'a pas respecté une norme légale, celle-ci sera sanctionnée, mais l'administration ne déterminera dans aucun cas une indemnisation pour dommages et intérêts en votre faveur, vous ne pourrez obtenir une indemnisation que par accord à l'amiable, par arbitrage de consommation ou auprès des tribunaux.



- Dans certains cas, l'Administration réalisera un travail de médiation afin que les parties arrivent à un accord, mais si cet accord n'est pas possible, l'Administration ne peut prendre aucune décision en la matière.

- Dans tous les cas, il est recommandé de porter plainte car si l'entreprise est sanctionnée vous détiendrez une preuve à votre faveur au cours de l'arbitrage de consommation ou auprès des tribunaux.

- Les consommateurs et utilisateurs peuvent porter plainte contre l'entreprise ou le professionnel auprès de l'Administration de deux façons :

Plainte: Par écrit auprès du,  
Bureau Municipal d'information  
au consommateur (OMIC) de la mairie



ou, auprès du Service Territorial de  
la Consommation de la Generalitat  
Valenciana (STC)



Formulaire de réclamation: Un formulaire accompagné de quatre copies, chacune d'une couleur différente (blanche, verte, jaune et rose), écrites en espagnol, valencien, anglais et français, disponible auprès de tous les établissements ouverts au public et au travers desquelles le consommateur peut présenter sa réclamation.


Les établissements ouverts au public ont l'obligation d'avoir à disposition des clients lesdits formulaires de réclamation ainsi qu'un panneau indiquant que ceux-ci existent doit être visible.

Le formulaire de réclamation doit être rempli dans l'établissement même, il peut être rempli en espagnol, valencien, anglais ou français, bien qu'il soit préférable de le faire en espagnol ou valencien, ou de fournir une traduction lorsque l'on présente le formulaire blanc.

**Aquest establiment té fulls  
de reclamacions a disposició  
de qui els sol·licite**

**Este establecimiento tiene hojas  
de reclamaciones a disposición  
de quienes las soliciten**






Le consommateur conservera les copies blanche et verte, afin de déposer la copie blanche auprès de l'OMIC ou du STC, ou dans le cas des établissements touristiques (hôtels, motels, gîtes ruraux, parcs d'attraction, agences de voyage, restaurants...) celui-ci devra le déposer auprès de l'Office Municipale du Tourisme (OMT) ou du Service Territorial du Tourisme de la Generalitat Valenciana (STT).




### - Arbitrage de Consommation




- Le système arbitraire de consommation (SAC) constitue une forme extrajudiciaire de résolution des désaccords entre un consommateur et une entreprise ou commerçant.

- Un système rapide : il est possible d'obtenir une solution dans un délai de moins de 4 mois.




- Un système efficace: puisque l'on obtient une solution obligatoire pour les parties sans le besoin d'avoir recours aux tribunaux.

- Un système économique: il est gratuit et dans la plupart des cas, sans coûts judiciaires et sans le besoin d'un avocat.



- Un système volontaire: les deux parties doivent se soumettre au système de façon volontaire et il n'est pas possible d'y obliger l'entreprise. C'est pour cela qu'il est recommandable d'acquiescer des produits et services auprès des entreprises qui ont accepté volontairement de se soumettre au SAC, s'agissant d'une garantie supplémentaire. Ces entreprises sont identifiables par le distinctif suivant.



- La demande d'arbitrage peut être présentée auprès de la direction arbitraire de la consommation correspondant au consommateur même ou à travers une association de consommateurs et utilisateurs. L'arbitrage sera résolu moyennant une résolution appelée *Laudo Arbitral* (jugement arbitral) qui, à cet effet, est similaire à un jugement prononcé par les tribunaux, d'application obligatoire pour les parties.



## - Tribunaux

- Vous pourrez vous diriger auprès des tribunaux de justice directement ou après avoir présenté sans succès une réclamation auprès de l'entreprise.

- Vous ne pourrez pas utiliser ce moyen si vous avez soumis le cas auprès de la direction de l'arbitrage de la consommation.

Vous pourrez vous diriger auprès des tribunaux de justice individuellement avec notre avocat, bien qu'il soit recommandé de le faire à travers une association de consommateurs et utilisateurs.

- Après des tribunaux vous aurez deux possibilités, la voie civile et la voie pénale.

### Voie Civile

Dans cette voie, vous pourrez exiger différentes solutions, selon le problème posé:

- que le bien vous soit remis ou que le service payé soit prêté, ou, à défaut, que le montant vous soit rendu;
- que les dommages et intérêts soufferts vous soient payés ;qu'une clause du contrat considérée abusive soit annulée;
- que l'information contenue dans la publicité soit véridique.

### Voie Pénale

Cette voie est réservée aux cas les plus graves, lorsque le sujet de la plainte peut constituer un délit, par exemple:

- escroquerie;
- provocation de blessures ou la mort;
- changement d'appareils compteurs;
- publicité mensongère provoquant des blessures graves au consommateur.


Dans cette voie vous pourrez demander, en plus de la condamnation pour les responsables, une indemnisation pour dommages et intérêts.




## ■ Les associations de Consommateurs et Utilisateurs

- Les associations de consommateurs et utilisateurs sont toutes celles ayant pour but la défense des droits et intérêts des utilisateurs, incluant leur information, formation et éducation.


- Ce type d'associations peut faire référence aux consommateurs et utilisateurs en général ou à des secteurs déterminés (banque, télécommunications, alimentation...).



- Ces associations disposent du soutien complet des pouvoirs publics et peuvent défendre les intérêts des consommateurs et utilisateurs auprès des entreprises, de l'administration et auprès des tribunaux de justice.



- Ces associations participent à la rédaction des textes légaux sur la consommation et font partie des tribunaux d'arbitrage de consommation.



- Il est fortement recommandé de se diriger auprès de ces associations lorsque survient un problème ou une réclamation en relation avec la consommation.

- Devenir membre de ces associations est économique et il s'agit d'une façon adéquate d'être informés et de défendre nos droits comme consommateurs.





## ■ Recommandations en matière de consommation

- Avant d'acquiescer un bien ou un service, surtout dans ce dernier cas, il est préférable de demander un devis détaillé et signé ou tamponné par l'entreprise.
- De même, il serait préférable de consulter le prix et les conditions du produit ou service dans différents établissements afin de pouvoir comparer et choisir l'option qui s'ajuste le mieux à vos besoins.
- Face à n'importe quel doute (caractéristiques du produit, notice mode d'emploi, prix, formes de paiement, garantie...) demandez toute information à l'entreprise, préférablement par écrit. Si vous éprouvez une quelconque difficulté avec la langue, faites le savoir à l'entreprise qui, bien qu'elle n'y soit pas obligée peut disposer d'une personne parlant votre langue.
- Vérifiez l'étiquetage du produit, si celui-ci est incomplet, modifié ou si son contenu est incompréhensible, il est préférable de choisir un autre produit.
- Si vous laissez un bien en réparation ou nettoyage (véhicule, vêtements, bijoux, montres...) demandez un reçu de dépôt.
- Ne jetez pas la publicité des biens et services acquis, car celle-ci a un caractère obligatoire pour l'entreprise.
- Avant de signer n'importe quel contrat lisez-le attentivement. Si vous n'en comprenez pas une partie, il convient que vous soyez accompagné d'une personne pouvant vous aider ou d'emporter le contrat et de l'étudier tranquillement chez vous. Ne signez jamais un contrat avec des espaces en blanc et, une fois signé, gardez-en une copie.
- Il est conseillé de n'accepter aucun contrat téléphonique, car vous n'auriez aucune preuve des conditions accordées. Si vous le faites, vous devez demander que le contrat vous soit envoyé par écrit.
- Il convient de conserver le justificatif correspondant (ticket ou facture) si vous acquérez un bien ou service, ainsi que la documentation faisant référence à la garantie, le cas échéant. Vérifiez que le justificatif d'achat inclut les données de l'établissement, du produit et la date d'acquisition.
- Rappelez-vous que la garantie minimum des biens de consommation est de deux ans, quitte à ce qu'elle soit étendue par le vendeur.
- Il est préférable que vous ayez affaire avec des entreprises ayant l'accréditation de qualité (ISO-9000), car les plaintes des clients sont beaucoup plus prises en compte.
- De même, il convient également d'avoir affaire avec des entreprises adhérant au système d'arbitrage de la consommation car il vous sera plus facile de résoudre les problèmes pouvant surgir.



## ■ Législation de référence

- Article 51 de la Constitution Espagnole.
- Article 9.5 du Statut d'Autonomie de la Comunidad Valenciana.
- Loi 7/1998 du 13 avril, sur les conditions générales de l'établissement de contrats.
- Décret Royal législatif 1/2007, du 16 novembre, approuvant le texte remodelé de la loi générale pour la défense des consommateurs et utilisateurs et autres lois complémentaires.
- Décret royal 1945/1983 du 22 juin régulant les infractions et sanctions en matière de défense du consommateur et de production agroalimentaire.
- Décret royal 825/1990 du 22 juin sur le droit de représentation, consultation et participation des consommateurs et utilisateurs à travers leurs associations.
- Décret royal 636/1993 du 3 mai régulant le système d'arbitrage de la consommation.
- Décret royal 303/2004 du 20 février approuvant le règlement des mandatés pour la défense des clients des services financiers.
- Loi 2/1987 du 9 avril sur le statut des consommateurs et utilisateurs de la Comunidad Valenciana.
- Décret 77/1994 du 12 avril du gouvernement valencien régulant les formulaires de réclamation des consommateurs et utilisateurs de la Comunidad Valenciana.
- Certaines communes de la province d'Alicante ont approuvé des arrêtés régulant les services locaux de consommation ("charte du consommateur").

## ■ Bureaux et registres

- Institut national de la consommation. Príncipe de Vergara 54. CP 28.006. Madrid. Téléphone 918224440. Horaire d'assistance au public du lundi au vendredi de 09h00 à 14h00.

- Service Territorial de la Consommation de la Generalitat Valenciana à Alicante. Rambla Méndez Nuñez n° 41 (Torre de la Generalitat). CP 03001, Alicante. Téléphone 966 478 170. Horaire d'assistance au public du lundi au vendredi de 09h00 à 14h00.

- Service Territorial du Tourisme de la Generalitat Valenciana à Alicante. C/ Churruca n° 29. CP 03003. Alicante. Téléphone 965 935 467. Horaire d'assistance au public du lundi au vendredi de 09h00 à 14h00.

- Direction arbitraire de la consommation de la Comunidad Valenciana. C/ Colón n° 32, CP46004. Valencia. Téléphone 963 866 000. Horaire d'assistance au public du lundi au vendredi de 09h00 à 14h00.

- Direction arbitraire provinciale de la consommation d'Alicante. C/ Mayor n° 39, CP 03002. Alicante. Téléphone : 965 145 600. Horaire d'assistance au public : de 9h00 à 14h00.

- Direction arbitraire provinciale de la consommation, siège de Benidorm. C/ Júpiter n° 18, bajo. CP 03501. Benidorm. Téléphone : 965 868 001. Horaire d'assistance au public : de 9h00 à 14h00.

- Bureau municipal d'information au consommateur (OMIC).




## Sites web et téléphones d'intérêt

Téléphone d'assistance au consommateur : 900 500 222


- Site web de l'institut national de la consommation :

[www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)



- Principales associations de consommateurs

[www.consumo-inc.es/directorio/INTERIOR/ADC/Asc.htm](http://www.consumo-inc.es/directorio/INTERIOR/ADC/Asc.htm)



- Conseil général de l'industrie, du commerce et de l'innovation



[www.gva.es/jsp/portalgv.jsp?deliberate=true](http://www.gva.es/jsp/portalgv.jsp?deliberate=true)

- Arbitrage par Internet (Generalitat Valenciana)



[www.gva.es/industria/consumo/consumo10\\_c.htm](http://www.gva.es/industria/consumo/consumo10_c.htm)

- OMIC de la province d'Alicante



[www.consumo-inc.es/directorio/interior/omic/omic.htm](http://www.consumo-inc.es/directorio/interior/omic/omic.htm)