



Ce que les consommateurs doivent savoir face aux pratiques commerciales trompeuses

Conseils pratiques publié le 21/03/2025, vu 294 fois, Auteur : [noo-médiation](#)

Dans un marché de plus en plus compétitif, les consommateurs peuvent être confrontés à des pratiques commerciales trompeuses, tel que le défaut d'information précontractuelle et/ou contractuelle.

1. L'obligation de mentionner le coût total : Qu'est-ce que cela signifie ?

La loi impose aux **professionnels** (qu'ils soient commerçants, prestataires de services, ou vendeurs en ligne) d'informer **clairement** et **préalablement** le consommateur du **coût total** d'un produit ou service, avant la conclusion du contrat. Cela inclut tous les **frais supplémentaires**, les **charges annexes**, et les **taxes applicables**. Cette mention doit être faite de manière **claire** et **compréhensible**, sans ambiguïté, pour que le consommateur puisse prendre une décision éclairée.

Exemple de mauvaise pratique :

Lors d'un achat en ligne, un consommateur peut se retrouver à payer des frais de livraison supplémentaires qui ne lui étaient pas communiqués avant l'achat,

Une pratique fréquente vise à facturer un abonnement dont le consommateur n'avait pas connaissance au moment de l'achat.

2. Le coût total : Ce qui doit être inclus dans l'information

En pratique, le coût total doit comprendre plusieurs éléments :

- **Le prix du produit ou service** : Le prix de base.
- **Les frais accessoires** : Les frais de livraison, d'installation, de gestion, etc.
- **Les taxes et droits applicables** : TVA, droits de douane, etc.
- **Les coûts supplémentaires éventuels** : Pour les abonnements, les reconductions tacites, ou des services annexes.

Les entreprises doivent donc être transparentes, notamment dans le cadre des **publicités** et des **offres commerciales**. L'omission de certains frais constitue une **pratique commerciale trompeuse**.

3. Les conséquences d'une information trompeuse ou incomplète

Le défaut d'information sur le coût total peut avoir des conséquences graves pour le consommateur, notamment :

- **Le droit de rétractation** : Si l'information donnée sur le prix était trompeuse ou incomplète, le consommateur peut avoir le droit de revenir sur son contrat et demander un remboursement, en vertu du **droit de rétractation** prévu par le Code de la consommation. (le délai de rétractation peut être prolongé)
- **Sanctions à l'encontre des entreprises** : Les pratiques commerciales trompeuses, comme la dissimulation du coût total, sont sanctionnées par la loi. En cas de litige, le consommateur peut saisir un **médiateur de la consommation** ou, dans certains cas, le tribunal compétent.

4. Les recours en cas de pratiques commerciales trompeuses

Si vous êtes victime de pratiques commerciales trompeuses, plusieurs recours sont possibles :

- **Contactez l'entreprise** : Dans un premier temps, il est conseillé de contacter l'entreprise pour résoudre le problème amiablement. Demandez des explications sur la mention du coût total et exigez une solution.
- **Médiation de la consommation** : Si le litige n'est pas résolu, vous pouvez saisir un **médiateur de la consommation**. Ce service est rapide, gratuit et efficace pour résoudre les conflits entre consommateurs et entreprises sans passer par la voie judiciaire.
- **Déposer un signalement DGCCRF (<https://signal.conso.gouv.fr/fr>)**
- **Recours judiciaire** : Si aucun accord amiable n'est trouvé, vous pouvez envisager un recours devant le tribunal compétent.

5. Comment éviter les mauvaises surprises ?

Pour vous protéger des pratiques commerciales trompeuses, voici quelques conseils pratiques :

- **Lisez attentivement les conditions de vente** : Même si elles sont parfois longues, il est crucial de prendre connaissance des prix et des frais annexes avant d'accepter une offre.
- **Vérifiez les informations sur les sites e-commerce** : Lors d'un achat en ligne, assurez-vous que le prix total est bien indiqué avant de valider votre commande.
- **Laissez-vous quelques jours de réflexion pour lire le contrat et consulter les avis en ligne relatif à l'entreprise**
- **Evitez de signer un contrat important avec exécution immédiate et renonciation au droit de rétractation**
- **Demandez confirmation écrite des arguments et/ou promesses orales**
- **Demandez des précisions lors du démarchage téléphonique ou en porte-à-porte** : Si un vendeur vous approche directement, demandez systématiquement à connaître tous les frais associés au produit ou service proposé.

6. Les pratiques abusives en matière de démarchage agressif

Le démarchage agressif constitue également une forme de pression commerciale exercée sur le consommateur, souvent en violation de la règle d'information claire. Si vous avez subi un démarchage agressif, vous pouvez :

- Demander l'annulation du contrat et un remboursement.
- Saisir un médiateur de la consommation pour tenter de résoudre le litige.

Conclusion :

Les consommateurs doivent être informés de manière claire et complète du **coût total** de tout produit ou service avant de s'engager. En cas de pratiques trompeuses, comme l'omission des frais annexes, des recours existent pour protéger vos droits. Grâce à la médiation de la consommation, il est souvent possible de résoudre ces différends rapidement et sans frais, à condition d'agir dès que le problème survient.

<https://www.noo-mediation.fr/>
