

**Tableau synthétique des principales mesures de la loi n° 2014-344
du 17 mars 2014 relative à la consommation (loi Hamon) au 6 août 2015**

Ce tableau a été établi par le service juridique de l'Institut national la consommation. Il a vocation à présenter de manière synthétique les principales dispositions de la loi du 17 mars 2014.

Les liens hypertexte de la colonne « thèmes » renvoient aux fiches qui ont été établies lors du [décryptage des différentes étapes du processus législatif](#).
Pour accéder au texte [publié au Journal officiel](#).

| | |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | Abus de faiblesse, Action de groupe, Auto-école, Avocats, Assurances, Arrhes-acompte |
| B | Banques |
| C | Code de la consommation, Définition du consommateur, Clauses abusives, CNIL : pouvoir de labellisation, Communications électroniques, Comparateurs en ligne, Contrats d'achat de métaux précieux, Contrats conclus dans les foires et salons, Contrats conclus à distance et hors établissements, Contrats de crédit |
| D | Démarchage téléphonique, Dépannage, réparation, entretien |
| E | Energie, Eau potable et assainissement |
| G | Garantie légale de conformité, Garantie commerciale, Garanties légales et contractuelles : obligations d'information |
| I | Indications géographiques protégées, Information sur la disponibilité des pièces détachées, Information sur le prix d'usage, Information précontractuelle |
| L | Livraison : indication d'un délai, Livraison : retard, Livraison : dommages pendant le transport (transfert des risques) |
| M | Maisons de retraite, Médiation |
| P | Pouvoirs de l'administration, Paiements supplémentaires |
| R | Rapports au parlement, Recouvrement amiable de créances |
| S | Santé, Surendettement |
| T | Tarification à la minute dans les parcs de stationnement, Transport aérien et taxes, Tacite reconduction des contrats |
| V | Ventes avec primes |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|--------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abus de faiblesse | 130, VII | Renforcement des sanctions : l'amende pénale passe de 9 000 € à 375 000 € : montant pouvant être porté à 10 % du chiffre d'affaires, Nullité du contrat conclu à la suite d'un abus de faiblesse | | Publication de la loi (infractions commises à compter de cette publication) | Art. L. 122-8, mod., c. conso. |
| Action de groupe | 1 et 2 | <p>- Création d'une action de groupe : possibilité pour une association de consommateurs représentative au niveau national et agréée d'agir devant une juridiction civile pour un groupe de consommateurs, placés dans une situation similaire ou identique, victimes d'un manquement d'un ou des mêmes professionnels à leurs obligations légales ou contractuelles, afin d'obtenir la réparation de préjudices patrimoniaux, subis à l'occasion de la vente de biens ou de la fourniture de services ou de préjudices résultant de pratiques anticoncurrentielles</p> <p>Prononcé d'un jugement sur la responsabilité du ou des professionnels, définition du groupe de consommateurs concernés avec fixation des critères de rattachement, fixation des préjudices susceptibles d'être réparés (fixation du montant ou réparation en nature),</p> <p>Ordonnance de mesures de publicité de la décision, du délai permettant aux consommateurs d'adhérer au groupe, en s'adressant au professionnel, ou par l'intermédiaire de l'association ou du professionnel appartenant à une profession judiciaire réglementée venant assister l'association pour la liquidation de leur préjudice.</p> <p>- Procédure d'action de groupe simplifiée :</p> <p>Procédure concernant un groupe de consommateurs identifiés, ayant subi un préjudice d'un même montant : dans le jugement statuant sur la responsabilité, possibilité pour le juge de condamner le professionnel à les indemniser directement et individuellement dans un délai et selon les modalités qu'il fixe.</p> <p>- Procédure d'action de groupe intervenant dans le domaine de la concurrence :</p> <p>Possible recours contre un professionnel objet d'une décision constatant un manquement en matière de concurrence plus susceptible de recours, l'action devant être intentée au plus tard dans les cinq ans à compter de la date à laquelle la décision n'est plus susceptible de recours.</p> | Décret en Conseil d'Etat | Publication décret | <p>Art. L. 423-1 à Art. L. 423-26, c. conso.</p> <p>Art. L. 211-15, c. org. jud.</p> <p>Art. L. 462-7, c. com.</p> |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Action de groupe | | <ul style="list-style-type: none"> - Juridictions compétentes : Tribunaux de grande instance - Médiation : possible participation de l'association requérante à une médiation, homologation de l'accord négocié au nom du groupe par le juge. - Rapport du Gouvernement au Parlement d'évaluation des conditions de mise en œuvre de la procédure, propositions d'adaptations et d'évolutions du champ d'application (extension aux domaines de la santé et de l'environnement). | | 30 mois après la promulgation de la loi | |
| Arrhes-acompte | 20 | La définition juridique des sommes versées d'avance (arrhes sauf stipulation contraire) est regroupée avec l'application d'intérêts au taux d'intérêt légal (en cas de retard) au sein d'un même article. | | Application aux contrats conclus après le 13 juin 2014 | Art. L. 131-1 c. conso. |
| <u>Assurances</u> | 54 | Délai de résiliation d'un an du contrat d'assurance-emprunteur à partir de la signature de l'offre de prêt | | 26 juillet 2014 | Art. L. 312-9 c .conso |
| | 58 | Délai de résiliation de 14 jours en cas de sur-assurance. Uniquement applicable pour les risques de mauvais fonctionnement, de perte de vol ou d'endommagement et les assurances voyages | Oui (Doc d'info pré-contractuelle) | Après mesures d'application | Art. L.112-10, c. ass. |
| | 59 | Motivation de la résiliation unilatérale du contrat d'assurance par l'assureur (l'assuré doit être un consommateur). | Non | Publication de la loi | Art. L.113-12-1 c. ass. |
| | 61 | Résiliation infra-annuelle des contrats d'assurance dont les branches exactes seront définies en décret en conseil d'Etat | Oui | Pour les contrats conclus ou tacitement reconduit après la publication du décret en Conseil d'Etat | Art. L. 113-15-2, c .ass |
| | 63 | Libre choix du réparateur automobile inscrit obligatoirement dans les contrats d'assurance RC auto. | | Application aux contrats souscrits postérieurement à la publication de la loi ainsi qu'aux contrats à reconduction tacite en cours | Art. L. 211-5-1, c. ass. |
| | 64 | Remise avant la souscription du contrat d'un document d'information sur les prises en charge des soins par les contrats d'assurance complémentaire santé | Arrêté | Après mesures d'application | Art. L. 133-1, c. ass. |
| 66 | Toute personne dont la Rc décennale peut être engagée devra remettre en tant que preuve qu'elle est assurée, une attestation d'assurance. Celle-ci contient des mentions minimales obligatoires définies par arrêté. | Oui (arrêté du ministre en charge des assurances) | Après mesures d'application | Art. L. 243-2, c. ass | |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|-----------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <u>Auto-écoles</u> | 136 | Interdiction de faire supporter des frais au candidat qui demande la restitution du dossier | | Publication de la loi | Art. L 213-2, al. 1, c. de la route |
| | | Interdiction pour le nouvel établissement de faire supporter des frais au candidat qui a demandé le transfert de son dossier | Décret | Publication du décret | Art. L 213-2, al. 2, c. de la route |
| <u>Avocats</u> | 13 | Démarchage et recours à la publicité possible pour la profession d'avocat. Nécessité d'une convention d'honoraires en cas de sollicitation personnalisée | Décret | Publication du décret | Art. 3 bis de loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 |
| <u>Banques</u> | 53 | Mise en place de la mobilité bancaire : <ul style="list-style-type: none"> - Gratuité de la clôture d'un compte de dépôt ou sur livret, remise d'une documentation ; - Instauration d'un service d'aide à la mobilité bancaire par l'établissement d'arrivée ; - Récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes du compte dans les 5 jours ouvrés qui suivent la demande de clôture du compte établi par l'établissement de départ ; - Communication dans les 5 jours de l'ouverture du compte des coordonnées du nouveau compte par la banque d'arrivée aux émetteurs de prélèvements et de virements réguliers ; - Information de l'ancien client en cas de présentation d'un chèque au cours des 13 mois suivant la clôture du compte. <p>Rapport sur la mise en œuvre de la portabilité du numéro de compte bancaire avant le 31 décembre 2014.</p> | Décret | Publication du décret | Art.L.312-1-7 du code monétaire et financier |
| Code de la consommation | 161, I | Habilitation du gouvernement à adopter une ordonnance pour une nouvelle rédaction de la partie législative du code de la consommation (aménagement du plan, adaptation aux évolutions législatives, inclusion des dispositions non codifiées entrant dans son champ d'application) : Codification à droit constant souple (amélioration de la cohérence des textes, rectifications d'erreurs, abrogations de textes obsolètes ou sans objet...). | Ordonnance | Habilitation pour délai de 24 mois à compter de la promulgation de la loi | Non codifié |
| Définition du consommateur | 3 | Est considérée comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. | Non | Publication de la loi | Art. préliminaire, c. conso. |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|-----------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <u>Clauses abusives</u> | 114, III | Création art. L. 132-2 c. conso. portant sanctions pénales en cas de stipulation d'une clause interdite par l'art. R. 132-1 (liste noire). | Non | Application de la règle de la loi pénale la plus douce : application aux infractions commises après l'entrée en vigueur de la loi | L. 132-2, c. conso. |
| | 81 | Extension de l'action des associations agréées de consommateurs à « tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés » | Non | Publication de la loi | art. L. 421-2 & L. 421-6, c. conso |
| | 76, I | Extension de l'action en cessation de l'autorité administrative à « tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés » | Non | | |
| | 81 | Extension de l'office du juge qui « écarte d'office, après avoir recueilli les observations des parties, l'application d'une clause dont le caractère abusif ressort des éléments du débat » | Non | | art. L. 141-1 c. conso. |
| <u>CNIL : pouvoir de labellisation</u> | 17 | Renforcement des pouvoirs de la CNIL en matière de labellisation de produits et procédures conformes aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 (pouvoir d'initiative, pouvoir de retrait) | Non | Publication de la loi | Art. L. 11, 3°, c de la loi du 6 janvier 1978 |
| <u>Communications électroniques</u> | 145 | Achats par l'intermédiaire des opérateurs | | | Art. L. 121-83-1, mod. |
| | 146 | Achats par l'intermédiaire des opérateurs : - Application aux consommateurs et aux non-professionnels - Obligation de mise en ligne d'un outil permettant d'obtenir toutes les informations sur le produit ou service accessible par un numéro à valeur ajoutée (numéro SVA) + nouvelles obligations dans les relations contractuelles entre l'opérateur et l'abonné auquel est affecté le numéro SVA - Obligation de mise en place par les opérateurs d'un outil permettant de signaler les appels et messages non sollicités (outil pouvant être mutualisé par les opérateurs) - Obligation pour l'opérateur de proposer au consommateur une option gratuite de blocage des communications à destination de certaines tranches de SVA | Décret Décret Arrêté | 2 ans après la promulgation de la loi Au plus tôt 18 mois après entrée en vigueur de l'arrêté, au plus tard 2 ans après la promulgation de la loi | Art. L. 121-42 à L. 121-49 C. conso. |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|
| Comparateurs en ligne | 147 | Obligation pour l'éditeur en ligne de services de comparateurs de prix et des caractéristiques de biens et de services proposés par les professionnels d'apporter une information loyale, claire et transparente | Décret | | Art. L. 111-5, c. conso. |
| <u>Contrats d'achat de métaux précieux</u> | 24 | Obligation d'information sur les prix proposés pour les opérations d'achat Obligation d'établissement d'un contrat écrit, comportant sous peine de nullité une série de mentions, avec formulaire détachable de rétractation Instauration d'un délai de rétractation de 24 heures à compter de la signature du contrat | Décret Arrêté | | Art. L. 121-99 et s., c. conso |
| <u>Contrats conclus dans les foires et salons</u> | 24 | Obligation d'information précontractuelle sur l'absence d'un délai de rétractation ; Obligation de mention dans les offres de contrats, dans un encadré apparent, de l'absence de ce délai | Arrêté | Publication de l'arrêté | Art. L. 121-97, c. conso |
| | | Obligation de mention dans les contrats assortis d'une offre de crédit affecté, dans un encadré apparent, de l'existence d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer l'achat, et des conséquences de l'exercice dudit droit sur le contrat principal. | - | Publication de la loi | Art. L. 121-98, c. conso |
| <u>Contrats conclus à distance et hors établissements</u> | 9 | Dispositions communes Vente à distance/hors établissements - Définition et champ d'application : « vente à distance », « vente hors établissement », « support durable », contrats exclus (forfait touristique, timeshare, transports de passagers sauf pour informations précontractuelles) - Obligations d'information précontractuelle : renforcement desdites obligations (sur le droit de rétractation : conditions, délai et modalités d'exercice, formulaire type de rétractation, coût de renvoi du bien autrement que par voie postale...); charge de la preuve du respect des obligations incombant au professionnel - Droit de rétractation Exclusions : biens ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, travaux d'entretien ou de réparations à réaliser dans l'urgence au domicile du consommateur... Délai de 14 jours (calendaires) à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services, à compter de la réception du bien par le consommateur ou un tiers pour la vente de biens ou la prestation de service incluant la livraison de biens. | Décret en Conseil d'Etat | Contrats conclus après le 13 juin 2014 | Art. L. 121-16, 17, c. conso |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------------------|
| <u>Contrats conclus à distance et hors établissements</u> | | Modalités d'exercice : information par le consommateur de sa décision de rétractation (formulaire ou autre déclaration), dans le délai ; retour des biens au plus tard dans les 14 jours suivant sa décision de se rétracter (coût à sa charge sauf exceptions). Obligation pour le professionnel de rembourser de la totalité des sommes versées, dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur ou jusqu'à récupération des biens ou réception de la preuve de leur expédition. En cas d'exécution, sur demande expresse du consommateur, d'une prestation de services avant la fin du délai de rétractation, paiement par le consommateur d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de se rétracter | | | |
| <u>Contrats conclus à distance et hors établissements</u> | | Dispositions spéciales aux contrats hors établissements - Champ d'application : extension aux contrats conclus entre deux professionnels, dont l'objet n'entre pas dans le champ de l'activité du professionnel sollicité, et emploi maximum de 5 salariés - Obligation d'information précontractuelle : fourniture sur papier, ou sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable - Obligation de fourniture d'un exemplaire du contrat, sur papier signé par les parties, ou avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès. Contenu imposé par la loi, sous peine de nullité (informations précontractuelles, formulaire type de rétractation, encadrement spécial pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel) - Interdiction de tout paiement ou contrepartie avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat sauf contrats conclus au cours de réunions à domicile, abonnement aux journaux quotidiens, services à la personne, travaux d'entretien ou de réparation réalisés en urgence) | | | Art. L. 121-18 à L. 121-18-2, c. conso |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Contrats conclus à distance et hors établissements</u> | | Dispositions spéciales aux contrats conclus à distance - Fourniture ou mise à disposition, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance, des obligations d'informations précontractuelles (possible utilisation de plusieurs supports selon les limites techniques de ceux-ci) - Obligation de confirmation des informations précontractuelles, sur support durable et, le cas échéant, le formulaire type de rétractation - Obligation d'information spécifique pour les contrats conclus par voie électronique (dont processus de commandes, moyens de paiement acceptés, éventuelles restrictions de livraison), acceptation expresse par le consommateur de son obligation de paiement) - Responsabilité de plein droit du professionnel de la bonne exécution des obligations du contrat (y inclus en cas de recours à d'autres prestataires) | | | Art. L. 121-19 à L. 121-19-4, c. conso |
| | 79 | Prévention de la défaillance d'entreprises : possible injonction d'interdiction de prendre un paiement avant la livraison intégrale ou l'exécution effective du service, Obligation d'information des consommateurs de l'injonction prononcée | Décret en Conseil d'Etat | | Art. L. 141-1-1, nouv., c. conso. |
| <u>Contrats de crédit</u> | 40 | Modification du champ d'application des dispositions du code de la consommation relatives au crédit à la consommation | | Publication de la loi | Art. L.311-3, 4°, c.conso. |
| | 41 | Toute publicité pour des opérations de regroupement de crédits doit faire apparaître de manière claire et apparente le coût du crédit avant et après la réalisation du rachat. | | | Art. L.311-5, al 3, c.conso. |
| | 45 | Modification rédactionnelle et remplacement du terme « la réserve de crédit » par « le montant maximal du crédit consenti » Suspension de tout crédit renouvelable au bout d'un an d'inutilisation, mais possibilité de le réactiver pendant l'année qui suit, à la demande de l'emprunteur et après vérification de la solvabilité de ce dernier. Résiliation de plein droit au bout de deux ans d'inutilisation. | | | Art. L.311-16 c. conso. |
| | 46 | Suppression du crédit à la consommation garanti par une hypothèque rechargeable. | | | A compter du 1 ^{er} juillet 2014 (Non applicable aux contrats conclus avant cette date) |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|---------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <u>Contrats de crédit</u> | 47 | En matière de crédit renouvelable, le client ne doit pas bénéficier d'avantages différents (quel que soit les avantages) selon qu'il paye à crédit ou au comptant avec sa carte de fidélité. Il est donc interdit de réserver un avantage « de toute nature » à l'utilisation de la fonction « crédit ». | | Entrée en vigueur 9 mois à compter de la promulgation de la loi | Art. L.311-17 C.conso. |
| | 48 | Modification rédactionnelle : extension au compte de paiement | | Publication de la loi | Art. L.311-17-1 al.1 C.conso. |
| | 49 | Rétractation et interdépendance du contrat de crédit affecté et du contrat de vente. Le consommateur, ayant souscrit un crédit affecté et qui souhaite se rétracter sous 14 jours, peut annuler automatiquement le contrat de biens ou de prestations de services qui a fait l'objet du financement. | | Publication de la loi | Art. L.311-36, 2°, c. conso. |
| | 50 | Lorsque le montant cumulé des emprunts qui n'ont pas été conclus avec le consentement des deux co-emprunteurs apparaît excessif, le conjoint (mariage) ou le partenaire (PACS) n'est pas tenu solidairement des dettes ainsi contractées. | | Publication de la loi | Art. 220 (mariage) & 515-4 (PACS) c. civ. |
| | 51 | Pérennisation du comité de suivi de la réforme de l'usure qui se réunira chaque semestre. | | Publication de la loi | Art. L. 313-3 c. conso. |
| | 52 | Interdiction de toute rémunération du vendeur en fonction du taux ou du type de crédit qu'il fait contracter et ce quelque que soit le crédit | | Publication de la loi | Art. L. 313-11 c. conso |
| | 55 | Obligation pour le Gouvernement de remettre un rapport au Parlement sur le micro-crédit avant le 1er juillet 2014. | | | |
| | 56 | Conditions et délais d'application de la présente loi aux contrats de crédit renouvelable en cours | Décret | | |
| | 57 | Sanctions (un an d'emprisonnement et 15 000 euros d'amende) à l'encontre des établissements de crédit qui refusent de répondre aux demandes d'informations de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), font d'obstacle à l'exercice des activités de contrôle de celle-ci, ou communiquent des renseignements inexacts. | | Publication de la loi | Art. L.571-4 c. monétaire et financier |
| <u>Démarchage téléphonique</u> | 9 | Obligation d'identification du professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure ou modifier un contrat Interdiction d'utiliser un numéro masqué Obligation d'adresser au consommateur, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre et les informations précontractuelles Engagement du consommateur par sa seule acceptation et signature par écrit ou par consentement donné par voie électronique | | Contrats conclus après le 13 juin 2014 | Art. L. 121-20, c. conso. ; art. L. 121-34-2, c. conso. |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <u>Démarchage téléphonique</u> | | Opposition au démarchage : possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition, gestionnaire déterminé par arrêté ; Obligation d'information du consommateur lors du recueil de données téléphoniques ou de la conclusion du contrat, sur le droit à s'inscrire sur la liste Interdiction de la location ou la vente de fichiers comportant les coordonnées de consommateurs inscrits sur ladite liste | Arrêté Décret | | Art. L. 121-34, c. conso. |
| <u>Dépannage, réparation, entretien</u> | 75 | Encadrement des publicités et pratiques commerciales relatives aux prestations de dépannage, réparation et entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison : utilisation de références relatives à un service public soumise à autorisation préalable dudit service, sous peine d'amende administrative | Arrêté | | Art. L. 731-1 c. prop. intellectuelle |
| <u>Eau potable et assainissement</u> | 22 | Interdiction pour les services d'eau potable et d'assainissement d'appliquer des frais liés au rejet de paiement aux usagers sous certaines conditions | Oui | Après mesures d'application | art. L. 2224-12-2, c. général des collectivités territoriales |
| <u>Energie</u> | 21 | Obligation pour les fournisseurs d'énergie de proposer gratuitement le mandat compte à leurs clients | Non | Publication de la loi | art. 121-91-1, c. conso. |
| | 22 | Interdiction pour les fournisseurs d'énergie d'appliquer des frais liés au rejet de paiement aux personnes bénéficiant des tarifs sociaux | | | art. L. 121-92-1 c. conso. |
| <u>Garantie légale de conformité</u> | 15 | La présomption d'antériorité du défaut de conformité passe de 6 à 24 mois. Le consommateur n'aura plus à apporter la preuve que le défaut existait bien au moment de la livraison. Pour les biens d'occasion la présomption d'antériorité reste fixée à 6 mois. | | Deux ans à compter de la publication de la loi | L. 211-7 c. conso. |
| <u>Garantie commerciale</u> | 15 | Définition : engagement contractuel du professionnel en vue du remboursement du remplacement ou de la réparation du bien en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien. Un contrat écrit doit être remis à l'acheteur Le contrat mentionne clairement que le vendeur reste tenu des garanties légales. Si non respect : la garantie demeure valable et l'acheteur peut s'en prévaloir | | Publication de la loi | L. 211-15 c. conso. |
| <u>Garanties légales & contractuelles : obligations d'information</u> | 6 | <u>Information précontractuelle préalable aux contrats de vente et de prestation de services :</u> Le professionnel doit communiquer de manière lisible et compréhensible, notamment, les informations les garanties légales et contractuelles ainsi que sur leurs modalités de mise en œuvre. | Décret | | L. 111-1 c. conso. |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|---------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| | 14 | Mention dans les conditions générales des contrats de consommation des garanties légales (conditions de mise en œuvre et contenu) et le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente. | Arrêté | | L. 133-3 c. conso. |
| | 15 | Mention dans les contrats de garantie commerciale, qu'indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu des garanties légales. Reproduction des articles correspondants | | Publication de la loi | L. 211-15 c. conso. |
| <u>Indications géographiques protégées</u> | 73 | Création d'une indication géographique protégeant les produits industriels et artisanaux | Décret en Conseil d'Etat | | Art. L. 721-2 et s., c. prop. intellectuelle. |
| <u>Information sur la disponibilité des pièces détachées</u> | 6, II | Le fabricant ou l'importateur de biens meubles doit informer le vendeur de la période de disponibilité des pièces détachées. Cette information est délivrée de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit lors de l'achat. Lorsque cette information est délivrée, le fabricant ou l'importateur doit fournir la pièce dans un délai de deux mois, aux vendeurs professionnels, réparateurs agréés ou non qui le demandent. | Décret | Application aux contrats conclus après le 13 juin 2014 | L. 111-3 c. conso. |
| <u>Livraison : indication d'un délai</u> | 6, I, 2° | Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente ou de services, le professionnel communique, de manière lisible et compréhensible, la date ou le délai auquel il s'engage à livrer ou à exécuter le service, quel que soit le montant du bien ou du service. | | Application aux contrats conclus après le 13 juin 2014 | L. 111-1, 3°, c. conso. |
| <u>Information sur le prix d'usage</u> | 4 | A titre expérimental, les vendeurs peuvent pratiquer l'affichage d'un double prix : prix de vente et prix d'usage. Le prix d'usage désigne la valeur marchande associée à l'usage du service rendu par un bien meuble et non la propriété de ce bien. | | Du 1 ^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2017 | Non codifié |
| <u>Information précontractuelle</u> | 6 | Dans les contrats de vente ou de fourniture de services, une obligation générale d'information précontractuelle est mise à la charge du professionnel Amende administrative de 3 000€ maxi pour une personne physique ou 15 000€ maxi pour une personne morale en cas de manquement. C'est au professionnel d'apporter la preuve qu'il a rempli ses obligations. Dispositions d'ordre public | Décret | | L. 111-1 & L. 111-2 c. conso. |
| <u>Livraison : indication d'un délai</u> | 6, I, 2° | Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente ou de services, le professionnel communique, de manière lisible et compréhensible, la date ou le délai auquel il s'engage à livrer ou à exécuter le service, quel que soit le montant du bien ou du service. | | Application aux contrats conclus après le 13 juin 2014 | L. 111-1, 3°, c. conso. |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <u>Livraison : retard</u> | 23 | <p>Définition de la livraison : transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.</p> <p>- Le professionnel doit respecter la date ou le délai indiqué.</p> <p>- A défaut d'indication précise, le professionnel doit livrer le bien ou exécuter le service sans retard injustifié et au plus tard dans les 30 jours après conclusion du contrat.</p> <p>En cas de non-respect de l'une ou l'autre disposition, le consommateur peut résoudre le contrat par LRAR (ou par écrit sur un autre support durable) :</p> <ul style="list-style-type: none"> immédiatement si le délai de livraison est une condition essentielle du contrat (connue par le vendeur) ; après échec d'une mise en demeure fixant un délai supplémentaire raisonnable, dans les autres cas. <p>Le contrat est résolu à réception de la lettre par le professionnel, à moins que celui-ci ne se soit exécuté entre-temps.</p> <p>Remboursement de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours qui suivent la résolution du contrat. Majoration de plein droit de 10% si le remboursement intervient dans les 30 jours, 20% s'il intervient dans les 60 jours et 50% ultérieurement. Dispositions d'ordre public</p> | | Application aux contrats conclus après le 13 juin 2014 | L. 138-1 à L. 138-3 c. conso. |
| <u>Livraison, dommages pendant le transport (transfert des risques)</u> | 23 | <p>Le consommateur supporte la perte ou l'endommagement des biens :</p> <ul style="list-style-type: none"> Au moment où il prend physiquement possession des biens, lorsque le transporteur est proposé par le professionnel ; Au moment où il confie les biens au transporteur de son choix. <p>(Actuellement, le consommateur supporte les risques dès la vente)</p> | | Application aux contrats conclus après le 13 juin 2014 | L. 138-4, c. conso. |
| <u>Maisons de retraite</u> | 117 | Amende administrative en cas de manquement. | Non | Application de la règle de la loi pénale la plus douce : application aux manquements commis après l'entrée en vigueur de la loi | Art. L. 313-1-3 & L. 347-2 CASF |
| | 118 | Pas de sommes dues après le décès du résident, et après déménagement de ses affaires. En cas de décès du résident en cours de mois, pas de facturation de la totalité du mois en cours. | | Publication de la loi | L. 314-10 CASF |
| | 119 | État des lieux contradictoire ; à défaut, pas de frais de remise en état. | | Nouveaux contrats | L. 311-7-1 & L. 314-10-2 CASF |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <u>Médiation</u> | 26 | Obligation d'information du consommateur par le professionnel, lors de la conclusion d'un contrat écrit, de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends | Non | Publication de la loi | Art. L. 133-4 nouv., c. conso. |
| <u>Paiements supplémentaires</u> | 18 | Avant tout contrat de vente ou de services, le consentement exprès du consommateur est requis pour tout paiement supplémentaire. En cas de consentement donné par défaut (en l'absence d'opposition de sa part), le consommateur peut demander le remboursement des sommes ainsi versées. Sanction : amende administrative de 3 000 € maxi pour une personne physique et 15 000 € maxi pour une personne morale Disposition d'ordre public | | Application aux contrats conclus après le 13 juin 2014 | L. 114-1 à L. 114-3 c. conso. |
| <u>Pouvoirs de l'administration</u> | 130 à 133 | Adaptation des sanctions pénales | | Application de la règle de la loi pénale la plus douce : application aux infractions commises après l'entrée en vigueur de la loi | Livre 2, c. conso. |
| | 113 à 117, 121 à 123, 125 | Création de sanctions administratives | Oui | | Livre 1, titre 2, chapitre 1, c. conso. |
| <u>Recouvrement amiable de créances</u> | 12 | Fait de solliciter ou de percevoir d'un consommateur des frais de recouvrement dans des conditions contraires au deuxième alinéa de l'article L. 111-8 du code des procédures civiles d'exécution puni des peines prévues à l'article L. 122-12 du code de la consommation | | | Art. L.122-16, c. conso. |
| Rapports au Parlement | 77 | Effets et justification des mesures de blocage légales du contenu d'un service de communication en ligne | | 12 mois après promulgation | Non codifié |
| | 160 | Fin de l'application du règlement 1400/2002 dans le secteur automobile (conséquences pour les consommateurs et les distributeurs automobiles) | | 12 mois après promulgation | |
| | 16 | Économie circulaire | | Avant le 1 ^{er} janvier 2015 | |
| | 8 | Modulation de l'éco participation en fonction de la durée de la garantie commerciale, de la disponibilité des pièces détachées et de leur prix raisonnable. | | 12 mois après promulgation | Non codifié |
| | | Obsolescence programmée (définition juridique et enjeux) | | 12 mois après promulgation | |
| | Remise annuelle d'un rapport sur la situation et les enjeux en matière de protection des consommateurs (à partir du baromètre des réclamations de la DGCCRF) | | Rapport annuel | | |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|-----------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Santé | 37-38 | Abrogation du monopole de vente par les pharmaciens de produits d'entretien ou d'application des lentilles oculaires de contact et des test destinés au diagnostic de la grossesse ainsi que des test d'ovulation | Non | Publication de la loi | Art. L. 4211-1, CSP |
| | 39 | Indication sur la prescription médicale de verres correcteurs de l'écart pupillaire du patient. | | Six mois après la publication de la loi | Art. L. 4134-1, CSP |
| | | La délivrance de verres correcteurs est subordonnée à l'existence d'une prescription médicale en cours de validité. | Oui | Date fixée par décret qui déterminera ce qu'est « une prescription médicale valide ». Sinon, le 1 ^{er} jour du 18 ^{ème} mois à compter de la publication de la loi. | Art. L. 4362-10, CSP |
| | | La délivrance de verres correcteurs de puissance significative est soumise à une prise de mesure. | Oui | Date fixée par décret, au plus tard le 1 ^{er} jour du 24 ^{ème} mois après la publication de la loi | Art. L.4362-10, CSP |
| Surendettement | 44 | Obligation pour le prêteur ou l'intermédiaire de crédit qui propose un contrat de crédit renouvelable d'accompagner l'offre d'une proposition de crédit amortissable. Cette disposition ne concerne que les crédits renouvelables : - proposés sur le lieu de vente ou par un moyen de vente de biens ou de services à distance, - qui ont pour objet de financer l'achat de biens ou de prestations de services particuliers, - dont le montant excède un seuil fixé par décret. | Décret | Neuf mois après publication du décret | L. 311-8-1, c. conso. |
| | 42 | La fiche de dialogue, remises lors des opérations de crédit conclues sur le lieu de vente ou au moyen d'une technique de communication à distance, doit être conservée par le prêteur durant toute la durée du prêt | Non | Publication de la loi | L. 311-10, c. conso. |
| | 43 | La durée maximale des plans conventionnels de redressement, ainsi que celle des mesures imposées par la commission est réduite à 7 ans. (cette durée maximale prend en compte les éventuelles mesures de report de l'intégralité des paiements des dettes -moratoire préalable). Elle peut être dépassée lorsque les mesures concernent le remboursement de prêts contractés pour l'achat d'un bien immobilier constituant la résidence principale du débiteur dont elles permettent d'éviter la cession ou lorsqu'elles permettent au débiteur de rembourser la totalité de ses dettes tout en évitant la cession du bien immobilier constituant sa résidence principale. | | Date d'application actuellement non connue suite à la décision du conseil constitutionnel n°2014-690 DC du 13 mars 2014 qui a déclaré non conforme à la constitution l'article 71 | L. 331-6, 7, 10 et L. 333-4, c. conso |

| Thèmes | Article | Disposition | Mesures d'application | Entrée en vigueur | Codification nouvelle |
|------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| | 43 | Remise d'un rapport au Parlement sur les mesures de prévention et de traitement du surendettement et le plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adoptés lors du comité interministériel de lutte contre les exclusions du 21 janvier 2013. | Non | Au plus tard cinq ans après la promulgation de la loi | Non |
| <u>Tacite reconduction des contrats</u> | 35 | Précisions sur les modalités d'information du consommateur avant la reconduction tacite des contrats de prestations de service : obligation d'information par lettre nominative ou courrier électronique dédié ; date limite de résiliation insérée dans un encadré, reproduction intégrale de l'article L. 136-1 dans les contrats concernés. | | Publication de la loi | Art. L. 136-1 c. conso. |
| <u>Tarification à la minute dans les parcs de stationnement</u> | 6, V | Tout exploitant de parc de stationnement applique au consommateur, pour les stationnements payés à la durée, une tarification par pas de 15 minutes au plus (au lieu d'une tarification à l'heure actuellement). | | 1 ^{er} juillet 2015 | L. 113-7 c. conso. |
| Transport aérien et taxes | 6 | Remboursement des taxes et redevances individualisées par les transporteurs aériens et les professionnels commercialisant des titres de transport aérien (au plus tard 30 jours à compter de la date de réception de la demande) dans le cas où le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Si la demande est déposée en ligne, le remboursement ne sera assorti d'aucun frais. Une demande déposée par tout autre moyen donnera lieu à une facturation de frais ne pouvant excéder 20 % du montant remboursé. Tout manquement à ces nouvelles dispositions est passible d'une amende administrative (3 000 € à 15 000 €). | | Application aux contrats conclus après le 13 juin 2014 | Art. L. 113-8 et L. 113-9, c. conso.. |
| <u>Ventes avec primes</u> | 30 | Suppression des conditions de licéité tenant à la valeur des primes ("menus objets ou services de faible valeur, échantillons"), pour mise en conformité du droit français au droit communautaire. | | Application de la règle de la loi pénale la plus douce ? | Art. L. 121-35 c. conso. |

Document réalisé par le service juridique économique et de la documentation de l'INC :

Jean-Marc Granier, chef du service,
 Patricia Foucher, adjointe au chef du service,
 Laurine Caracchioli, Françoise Hébert-Wimart,
 Corinne Lamoussière-Pouvreau, Charles Le Corroller,
 Emmanuel Masset-Denèvre