



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



[www.madrid.org/publicamadrid](http://www.madrid.org/publicamadrid)



**Biblioteca virtual**



## Droits et obligations des consommateurs.

Le consommateur doit être bien informé et doit connaître ses obligations ainsi que ses droits quand il achète un produit ou contracte un service. De cette façon, il évitera les éventuels conflits dus à la méconnaissance du système.

C'est la responsabilité du consommateur de bien s'informer.

### Dirección General de Consumo

General Díaz Porlier, 35. 28001 Madrid  
[www.madrid.org/consumo](http://www.madrid.org/consumo)



## Droits et obligations des consommateurs.



Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**Comunidad de Madrid**

[www.madrid.org/consumo](http://www.madrid.org/consumo)

M-34-237-2013



## Publicité

Lisez attentivement la publicité ainsi que toutes les informations données, surtout ce qui est écrit en petit, et ne vous laissez pas porter par les phrases ou les informations mises en valeur. La publicité inclue habituellement des informations importantes que le consommateur découvre seulement après avoir effectué l'achat.

Il est important de réfléchir sur le contenu des annonces publicitaires :

- Faites la différence entre les qualités réelles et la partie imaginaire de l'objet annoncé.
- Essayez de découvrir pourquoi celui-ci attire l'attention : le charme de celui ou celle qui le présente, la complicité des acteurs, la chanson employée...
- Gardez toujours en tête ce que vous cherchez et si le produit ou service va satisfaire cette nécessité.

La publicité engage l'annonceur, c'est-à-dire que le produit doit remplir exactement les conditions offertes. Gardez-la pour pouvoir exiger l'application de ces conditions.



## Achat de produits

En achetant un article, il est important de bien s'informer de ses caractéristiques :

- S'assurer que les étiquettes et les instructions sont en espagnol. S'il n'y a pas d'instruction, il faut les exiger du commerçant ou le dénoncer auprès des administrations de consommation.
- Le consommateur doit exiger que le prix des produits soit affiché. Le prix doit inclure les taxes.
- Toujours exiger un ticket ou une facture, pour retourner un article ou faire une réclamation.

## Services

Si vous allez passer un contrat pour un service (ligne de téléphone, voyage...):

- Lisez bien toutes les conditions et ce qui est écrit en petit. Dans le doute, ne rien signer.
- Gardez toujours une copie de tous documents que vous avez signés. Dans le cas où vous avez acquis un service par téléphone, exigez que la documentation écrite soit envoyée à votre domicile.
- Pour des travaux à domicile, pour faire réparer un appareil électroménager ou un véhicule dans un garage, demandez toujours un devis. Ce document sera la preuve de l'accord prévu, s'il y a ensuite un problème et que vous devez faire une réclamation.

Une fois que le contrat est passé, vous ne pourrez pas le résilier unilatéralement ou cela impliquera des charges que vous devrez assumer.



## Garanties

N'importe quel article acheté a une garantie obligatoire de deux ans. Dans le cas des articles d'occasion, ce délai peut être inférieur. S'il y a un défaut de fabrication ou de conformité aux informations données au consommateur, le vendeur doit recevoir la réclamation du consommateur :

- Pendant les six premiers mois après l'achat, on suppose que le défaut existait à l'origine,
- Pendant les dix-huit mois restants, le consommateur doit prouver que le défaut est d'origine.

Par conséquent, il est nécessaire de conserver le justificatif d'achat, pour pouvoir prouver la date de celui-ci.

Si le commerçant ou le fabricant offre une garantie commerciale, l'information des conditions doit être donnée par écrit. Exigez et conservez cette documentation avec le justificatif d'achat.



## Paiement et cartes de crédit

Le seul type de paiement qu'un établissement est obligé d'accepter est les pièces et billets au cours légal.

- Essayez toujours d'utiliser des billets en accord avec le montant à payer, car le commerce peut ne pas avoir de monnaie.

Aucun magasin n'est obligé d'accepter le paiement par carte, sauf si cela est signalé normalement par des étiquettes indiquant les cartes acceptées dans les vitrines.

- Avant d'utiliser ce type de paiement, assurez-vous qu'il est accepté dans le commerce en question.
- Assurez-vous aussi qu'il n'y a pas de limite à son utilisation, de montant ou d'autre type. Cette condition doit être indiquée clairement sur des affiches.
- Conservez toujours les reçus de vos achats par carte et vérifiez vos relevés bancaires pour vous assurer que le montant prélevé est le même. Si vous devez faire une réclamation au sujet d'un prélèvement incorrect, votre seule preuve est le reçu de votre achat par carte.

## Financement des achats

Il est fréquent de pouvoir réaliser un achat au moyen de différents systèmes de financement, surtout dans les grandes surfaces. Dans ce cas, il est extrêmement important de connaître les conditions de financement et de savoir si le contrat est passé avec une entité différente de celle qui vend.

Une fois que l'accord est signé, le consommateur est lié aux conditions du contrat, et devra payer le prêt jusqu'à ce qu'il soit définitivement soldé.



## Changer ou rendre un produit

Les établissements n'ont pas l'obligation d'accepter la restitution d'un produit, à moins que ce dernier n'ait un défaut de fabrication ou qu'il ne remplisse pas les caractéristiques annoncées. Le consommateur a le droit de rendre un produit non défectueux seulement dans le cas des achats à distance (par catalogue, internet, en dehors des établissements commerciaux).

Certains commerces acceptent, comme geste commercial envers les clients, le retour des produits, en échange d'un bon d'achat ou même en rendant l'argent.

Avant d'effectuer un achat, vérifiez les informations sur les conditions de restitution du produit que donne l'établissement, sur les affiches ou sur le ticket. S'il n'y a pas d'information par écrit sur la restitution des produits, vous ne pourrez pas l'exiger.



## Réclamations et plaintes

Si vos droits en tant que consommateur n'ont pas été respectés, faites une réclamation. Les établissements doivent avoir des feuilles de réclamation à disposition du consommateur. Cette feuille doit être remplie dans l'établissement même.

Si l'on refuse de vous procurer cette feuille, prévenez la police locale et demandez qu'un procès verbal soit dressé

Dans tous les cas, vous pouvez faire une réclamation auprès des bureaux de consommation.

Le consommateur peut solliciter un arbitrage de consommation, si l'entreprise adhère à ce système ou si elle l'accepte pour ce cas concret. Il s'agit d'un système extrajudiciaire, agile et gratuit qui fonctionne comme un procès et dont la résolution doit être obligatoirement appliquée par l'entreprise.

Au cas où vous rencontriez une irrégularité d'un produit ou dans un contrat de service, ou si vous constatez que le commerce ou l'entreprise n'applique pas les normes, dénoncez ceci aux autorités de consommation. Cette action aide l'administration à rectifier les façons d'agir incorrectes des entreprises.