

# Particuliers

## Information et protection du consommateur

L'information sur les prix et les soldes est réglementée. Après l'acquisition d'un bien, des dispositions protègent le consommateur qui souhaite renoncer à son achat ou qui rencontre un problème à la livraison. En cas de litige, il est possible de recourir à un médiateur ou un conciliateur. Cette page présente les règles générales, mais ne traite pas des règles spécifiques à certains achats (achat à distance, prestations de service, etc.).

- [Prix \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F34344\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F34344)
- [Soldes : règles à respecter \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F24037\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F24037)
- [Démarchage à domicile \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F23224\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F23224)
- [Devis obligatoire : activités concernées \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F31144\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F31144)
- [Livraison d'un bien acheté par un particulier auprès d'un professionnel \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F34347\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F34347)

### Questions - Réponses

- [Dans quels cas saisir la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes \(DGCCRF\) ? \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F34284\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F34284)
- [Acompte, avance, arrhes et avoir : quelles différences ? \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F31187\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F31187)
- [Délais de réflexion et de rétractation : quelles différences ? \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F37911\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F37911)
- [Une facture est-elle obligatoire lors d'une vente entre particuliers ? \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F31683\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F31683)
- [Peut-on résilier un contrat de prestation de services à tacite reconduction ? \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F33991\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F33991)
- [Achat de métaux précieux auprès de particuliers : quelles sont les règles ? \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F33177\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F33177)
- [Une lettre recommandée électronique \(LRE\) a-t-elle une valeur légale ? \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F31463\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F31463)

### Et aussi...

- [Achat à distance \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N10515\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N10515)
- [Prestations de service \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N24036\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N24036)
- [Communications électroniques \(téléphone, internet, télévision\) \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N20278\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N20278)
- [Véhicule \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N24253\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N24253)

Pour en savoir plus



[En magasin, quels sont mes droits ? \(https://www.inc-conso.fr/content/vraifaux-en-magasin-quels-sont-mes-droits\)](https://www.inc-conso.fr/content/vraifaux-en-magasin-quels-sont-mes-droits)

Source : Institut national de la consommation (INC)



[La remise d'un ticket de caisse ou note est-elle obligatoire ? \(https://www.inc-conso.fr/content/la-remise-dun-ticket-de-caisse-ou-dune-note-est-elle-obligatoire-avec-le-cnafal\)](https://www.inc-conso.fr/content/la-remise-dun-ticket-de-caisse-ou-dune-note-est-elle-obligatoire-avec-le-cnafal)

Source : Institut national de la consommation (INC)



[Retard de livraison : la procédure à suivre \(https://www.inc-conso.fr/content/retard-de-livraison-la-procedure-suivre-avec-lafof\)](https://www.inc-conso.fr/content/retard-de-livraison-la-procedure-suivre-avec-lafof)

Source : Institut national de la consommation (INC)



[Vente hors établissement \(ou "démarchage à domicile"\) \(https://www.inc-conso.fr/content/la-vente-hors-etablissement-ou-demarchage-domicile\)](https://www.inc-conso.fr/content/la-vente-hors-etablissement-ou-demarchage-domicile)

Source : Institut national de la consommation (INC)



[Ventes sur la voie publique \(https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/ventes-sur-voie-publique\)](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/ventes-sur-voie-publique)

Source : Ministère chargé de l'économie



[Ventes et marchés de plein air \(https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Ventes-et-marches-plein-air\)](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Ventes-et-marches-plein-air)

Source : Ministère chargé de l'économie



[Les pratiques commerciales agressives \(https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Pratiques-commerciales-agressives\)](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Pratiques-commerciales-agressives)

Source : Ministère chargé de l'économie



[Pratiques commerciales trompeuses \(https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publication/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Pratiques-commerciales-trompeuses\)](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publication/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Pratiques-commerciales-trompeuses)

Source : Ministère chargé de l'économie



[Pratiques commerciales déloyales \(https://www.inc-conso.fr/content/les-pratiques-commerciales-deloyales\)](https://www.inc-conso.fr/content/les-pratiques-commerciales-deloyales)

Source : Institut national de la consommation (INC)



[Vente sans commande préalable – Vente forcée par correspondance \(https://www.inc-conso.fr/content/la-vente-sans-commande-prealable-la-vente-forcee-par-correspondance\)](https://www.inc-conso.fr/content/la-vente-sans-commande-prealable-la-vente-forcee-par-correspondance)

Source : Institut national de la consommation (INC)



[Abus de faiblesse \(https://www.inc-conso.fr/content/labus-de-faiblesse\)](https://www.inc-conso.fr/content/labus-de-faiblesse)

Source : Institut national de la consommation (INC)



[Symboles des produits dangereux \(https://www.inc-conso.fr/content/numeros-durgence-gestes-qui-sauvent-symboles-des-produits-dangereux#3\)](https://www.inc-conso.fr/content/numeros-durgence-gestes-qui-sauvent-symboles-des-produits-dangereux#3)

Source : Institut national de la consommation (INC)



[Signes officiels de la qualité des produits alimentaires \(https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Signe-de-qualite\)](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Signe-de-qualite)

Source : Ministère chargé de l'économie



[Étiquetage des vêtements \(http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Etiquetage-des-vetements\)](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Etiquetage-des-vetements)

Source : Ministère chargé de l'économie

Où s'informer ?

- Pour toute information et en cas de litige :

### **Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)**

Si vous souhaitez signaler une difficulté rencontrée avec un commerçant

#### **Sur internet**

Vous pouvez utiliser le site

[Signal Conso \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=R58969\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=R58969)

.

La DGCCRF et le commerçant concerné seront informés de votre démarche.

#### **Par téléphone**

**0809 540 550**

Numéro non surtaxé

Heures d'ouverture :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Judi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

#### **Par courrier**

DGCCRF – RéponseConso – BP 60 – 34935 Montpellier Cedex 9

#### Services en ligne

- **Modèle de document :**

[Écrire au professionnel en cas d'envoi forcé d'un objet à son domicile \(https://www.inc-conso.fr/content/une-societe-inconnue-vous-livre-un-objet-que-vous-naviez-pas-commande\)](https://www.inc-conso.fr/content/une-societe-inconnue-vous-livre-un-objet-que-vous-naviez-pas-commande)

- **Modèle de document :**

[Signaler à la répression des fraudes un commerçant qui n'affiche pas les prix \(https://www.inc-conso.fr/content/un-commercant-de-votre-quartier-naffiche-pas-les-prix-vous-le-signalez-aux-agents-de-la-ddpp\)](https://www.inc-conso.fr/content/un-commercant-de-votre-quartier-naffiche-pas-les-prix-vous-le-signalez-aux-agents-de-la-ddpp)

- **Modèle de document :**

[Demander au commerçant le remboursement d'options payantes facturées sans votre consentement \(https://www.inc-conso.fr/content/vous-refusez-de-payer-des-frais-supplementaires-que-vous-naviez-pas-prealablement-acceptes\)](https://www.inc-conso.fr/content/vous-refusez-de-payer-des-frais-supplementaires-que-vous-naviez-pas-prealablement-acceptes)

- **Modèle de document :**

[Demander l'annulation du contrat passé par son enfant mineur et un remboursement \(https://www.inc-conso.fr/content/vous-demandez-lannulation-dun-contrat-passe-par-votre-enfant-mineur-ainsi-que-le\)](https://www.inc-conso.fr/content/vous-demandez-lannulation-dun-contrat-passe-par-votre-enfant-mineur-ainsi-que-le)

- **Modèle de document :**

[Mettre en demeure le professionnel de livrer le bien ou le service à la date prévue \(https://www.inc-conso.fr/content/la-date-de-livraison-prevue-sur-le-bon-de-commande-na-pas-ete-respectee-vous-adressez-une\)](https://www.inc-conso.fr/content/la-date-de-livraison-prevue-sur-le-bon-de-commande-na-pas-ete-respectee-vous-adressez-une)

› **Modèle de document :**

[Annuler la vente si le bien ou le service n'a pas été livré après une mise en demeure \(https://www.inc-conso.fr/content/malgre-la-mise-en-demeure-la-livraison-na-pas-eu-lieu-ou-la-prestation-de-services-na-pas\)](https://www.inc-conso.fr/content/malgre-la-mise-en-demeure-la-livraison-na-pas-eu-lieu-ou-la-prestation-de-services-na-pas)

› **Modèle de document :**

[Demander au professionnel le remboursement de la somme versée à la commande en l'absence de livraison \(https://www.inc-conso.fr/content/vous-demandez-le-remboursement-de-la-somme-versee-un-commercant-qui-ne-vous-toujours-pas\)](https://www.inc-conso.fr/content/vous-demandez-le-remboursement-de-la-somme-versee-un-commercant-qui-ne-vous-toujours-pas)

› **Modèle de document :**

[Demander au professionnel le remboursement de l'acompte d'une commande annulée pour défaut de livraison \(https://www.inc-conso.fr/content/vous-demandez-le-remboursement-des-sommes-versees-suite-de-lannulation-dune-commande-pour\)](https://www.inc-conso.fr/content/vous-demandez-le-remboursement-des-sommes-versees-suite-de-lannulation-dune-commande-pour)

› **Modèle de document :**

[Demander au vendeur la prolongation de la garantie commerciale pour un appareil resté longtemps en réparation \(https://www.inc-conso.fr/content/vous-demandez-la-prolongation-de-la-garantie-commerciale-pour-un-appareil-reste-longtemps-en\)](https://www.inc-conso.fr/content/vous-demandez-la-prolongation-de-la-garantie-commerciale-pour-un-appareil-reste-longtemps-en-reparation)

› **Modèle de document :**

[Mettre en demeure le vendeur d'appliquer la garantie commerciale pour un appareil qui tombe souvent en panne \(https://www.inc-conso.fr/content/votre-vendeur-refuse-dappliquer-la-garantie-commerciale-pour-un-appareil-qui-tombe-souvent\)](https://www.inc-conso.fr/content/votre-vendeur-refuse-dappliquer-la-garantie-commerciale-pour-un-appareil-qui-tombe-souvent)

› **Modèle de document :**

[Mettre en demeure le vendeur de livrer un bien conforme à celui commandé \(https://www.inc-conso.fr/content/le-meuble-quon-vous-livre-est-pas-entierement-en-chene-massif-comme-cela-etait-indique-sur\)](https://www.inc-conso.fr/content/le-meuble-quon-vous-livre-est-pas-entierement-en-chene-massif-comme-cela-etait-indique-sur)

› **Modèle de document :**

[Demander l'annulation d'une vente à domicile pour abus de faiblesse \(https://www.inc-conso.fr/content/un-demarcheur-domicile-vendu-une-grande-quantite-de-linge-de-maison-votre-grand-mere-vous\)](https://www.inc-conso.fr/content/un-demarcheur-domicile-vendu-une-grande-quantite-de-linge-de-maison-votre-grand-mere-vous)

› **Modèle de document :**

[Demander l'application de la garantie légale des vices cachés pour un bien acheté neuf et défectueux \(https://www.inc-conso.fr/content/votre-lave-linge-achete-neuf-presente-un-defaut-vous-demandez-lapplication-de-la-garantie\)](https://www.inc-conso.fr/content/votre-lave-linge-achete-neuf-presente-un-defaut-vous-demandez-lapplication-de-la-garantie)

› **Téléservice :**

[Déposer une plainte relative au contenu d'une publicité \(http://www.jdp-pub.org/deposer-une-plainte-relative-au-contenu-dune-publicite/\)](http://www.jdp-pub.org/deposer-une-plainte-relative-au-contenu-dune-publicite/)