

S11 Mesures de protection des personnes et des biens.

1 Structures d'information et de défense du consommateur.

La protection du consommateur est une des missions de certains ministères.



La sécurité sanitaire et économique des consommateurs est garantie grâce aux contrôles et aux informations de la **DIRECCTE** ou de la **DDPP**.

L'**INC** est un établissement public qui produit des enquêtes, des essais et qui mène des actions de prévention et d'information (**Consumag**, 60 millions de consommateurs).

Les associations de consommateurs nationales ou locales conseillent pour les problèmes de consommation, aident à régler les litiges de la vie quotidienne à l'amiable ou par une action en justice car certaines sont habilitées à défendre les intérêts des consommateurs.

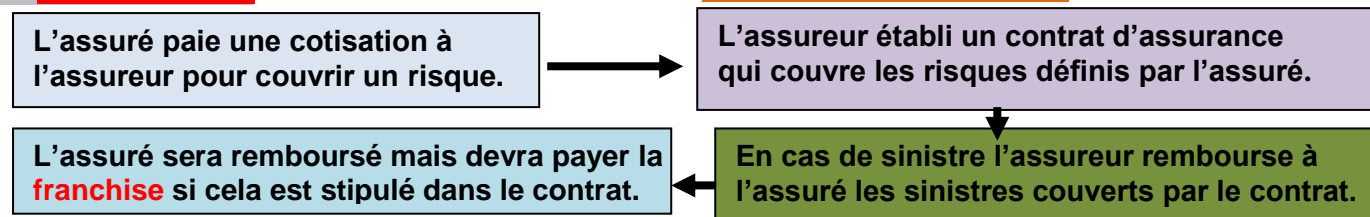
2 Règles et mesures de protection du consommateur.

Les consommateurs européens sont protégés par une **législation Européenne** comprenant dix principes de base comme par exemple le fait qu'un consommateur puisse changer d'avis et se rétracter. En France, le Code de la consommation renforce les dispositions européennes.

ex **Code de la consommation** - Art L121-20-12 : Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours [...] pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

Le consommateur a droit à la protection de sa santé et de sa sécurité, à la protection de ses intérêts économiques, à la réparation des dommages, à l'information et à la représentation

3 Assurance



Une franchise est une somme forfaitaire restant à la charge de l'assuré en cas de sinistre.

Lors d'un sinistre, différentes responsabilités peuvent être engagées :

Responsabilité civile réparation des dommages occasionnés à une tierce personne ou à ses biens.

Responsabilité pénale concerne la répression lors d'une infraction à la loi, avec ou sans dommage.

Assurances obligatoires : assurance responsabilité civile automobile et **locataire**.

Assurances facultatives : incendie-vol, catastrophe naturelle, protection juridique etc.

La responsabilité civile (RC) permet la prise en charge des dommages causés aux tiers.

Cette assurance rembourse les dégâts causés aux autres mais pas nos propres dégâts.

L'indemnisation : Pour être indemnisé suite à un sinistre, il faut rédiger une déclaration.

Lors d'un accident automobile, il s'agit d'un **constat amiable** définissant les circonstances de l'accident. Cette déclaration doit parvenir par accusé réception dans les **5 jours ouvrés** (2 jours pour un vol avec au préalable un dépôt de plainte).

L'assurance automobile.

Assurance responsabilité civile (tiers) qui indemnise uniquement les dégâts causés à autrui.

Assurance multirisques automobile (tous risques) elle indemnise en plus de la RC automobile des garanties souscrites comme le vol, les dégâts du véhicule, le bris de glace etc. En fonction de sa conduite, un bonus (cotisation annuelle diminuée si aucun accident) ou un malus (cotisation annuelle augmentée s'il commet des accidents) peut être octroyé.