

Un consommateur contacte notre association car son père qui a 90 ans s'étonne désormais de payer deux cotisations pour deux mutuelles différentes. Il se souvient d'avoir fait l'objet d'un démarchage téléphonique pour adhérer à une mutuelle mais ne se souvient plus exactement vu le nombre d'appels reçus journalièrement.

Le consommateur très mécontent affirme que son père a été victime d'un abus de faiblesse.

L'abus de faiblesse du Code de la Consommation

On entend par **abus de faiblesse**, le fait qu'une personne profite de la faiblesse physique ou mentale, de la crédulité ou de l'ignorance d'une autre, afin de lui faire signer un contrat pour l'achat d'un produit ou d'un service qui ne répond pas à ses besoins, ou à un prix exorbitant, ou après insistance, c'est-à-dire, des visites répétées.

Cette faiblesse peut être due à l'un des éléments suivants

- **L'Âge** : La personne âgée ne mesure pas les conséquences financières de son engagement ou le mineur qui souscrit un contrat sans avoir la capacité juridique
- **Déficience physique ou intellectuelle** : handicap physique ou mental, maladie.
- **État dépressif** durable ou momentané, situation économique, état psychologique, isolement, séparation.
- **Méconnaissance de la langue** qui peut par exemple conduire à une absence de connaissance de la valeur de la monnaie
- **Faible niveau d'instruction**

On pourrait citer aussi, le veuvage, l'isolement, la grossesse, la détresse économique...

Une seule de ces causes n'est toutefois pas toujours suffisante pour caractériser l'état de faiblesse ou d'ignorance exigé par le code de la consommation. Il doit être démontré que le consommateur n'était pas en mesure d'apprécier la portée de ses engagements, de déceler la ruse ou de résister à la contrainte du professionnel. La faiblesse diffère de l'incapacité.

L'abus est le plus souvent caractérisé par des prix exorbitants, des prestations sans rapport avec les besoins réels du consommateur, des conditions d'insistance dans la négociation et de précipitation dans le déroulement des travaux.

Mais attention ! La loi et la jurisprudence exigent la **preuve** soit de l'**apparence** de l'état de faiblesse de la victime qui ne pouvait donc pas être méconnu par le professionnel, soit de la connaissance par le professionnel de cet état.

La démonstration de manœuvres frauduleuses n'est pas exigée par le Code de la consommation. En effet, le professionnel peut user de ruses ou d'artifices pour convaincre un consommateur car il s'agit de procédés inhérents à la pratique du commerce.

En revanche, s'il est démontré que le consommateur, compte tenu de son état (âge avancé, handicap, etc.), n'a pu en déceler l'existence et faire la part des choses, le comportement du professionnel devient condamnable.

[article L. 132-13 du code de la consommation](#). La **sanction civile** est la nullité de l'engagement). Le contrat est nul tant pour le passé que pour le futur. Le professionnel doit vous restituer les prestations dont il a bénéficié.

[article L. 132-14 du code de la consommation](#). La **sanction pénale** est de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende. Le professionnel encourt également des peines complémentaires

Nota : Il faut différencier l'abus de faiblesse vu par **le code de la consommation** de celui du **Code Pénal**. Ce dernier est différent car il ne définit pas la faiblesse, l'ignorance ou leurs conséquences mais donne une liste exhaustive des personnes susceptibles d'être en état de faiblesse, d'ignorance.

Il s'agit d'un mineur, d'une personne particulièrement vulnérable du fait de son âge, d'une infirmité, d'une maladie, d'une déficience physique ou psychique, de son état de grossesse, d'une personne en état de sujétion psychologique ou physique du fait de pressions graves ou réitérées ou de techniques propres à altérer son jugement.

En fait dans ce cas, la faiblesse et l'ignorance sont appréciées selon le cas par les tribunaux

Quelques conseils :

- Il faut faire très attention aux prospectus d'aspect "officiel", déposés dans les entrées d'immeubles ou chez certains commerçants. En cas de panne, privilégiez les recours à des professionnels recommandés par vos proches, par les fédérations professionnelles. Il est préférable d'opter pour des entreprises situées près de chez vous, car en cas de problème, vous pourrez vous déplacer pour rencontrer un interlocuteur.
- Si un démarcheur vous sollicite à votre domicile, vous n'avez pas l'obligation de le recevoir, et encore moins d'acheter des produits ou de souscrire un contrat. Dans tous les cas, il est fortement recommandé de ne rien signer sur le moment et de prendre le temps de réfléchir et de vous renseigner.
- Méfiez-vous des fausses qualités, et demandez à votre interlocuteur sa carte professionnelle, afin de vous assurer de son identité et de l'organisme pour lequel il prétend intervenir.
- Que ce soit par courriel, via un site internet ou par téléphone, **vous ne devez jamais communiquer à un interlocuteur ou correspondant inconnu des informations privées concernant vos comptes bancaires**, vos mots de passe ou encore votre numéro de sécurité sociale ou votre date de naissance.
- En cas de doute sur l'identité de la personne, refusez et proposez de le rappeler plus tard en étant éventuellement accompagné. Entre temps, effectuez, ou faites effectuer les vérifications nécessaires.

(Sources : UFC que Choisir, INC, Service public, Dalloz)

**NOUS POUVONS VOUS AIDER N'HESITEZ PAS
A NOUS CONTACTER
PAR TELEPHONE, DANS NOS PERMANENCES,
EN LIGNE VIA NOTRE MESSAGERIE OU NOTRE SITE**

UFC QUE CHOISIR de l'Artois
Tony MORALES
Responsable de la commission litiges