

Conférence : Fêtes de fin d'année – Consommer malin et se protéger des abus

Objectifs

- Aider les seniors à consommer sereinement pendant les fêtes.
- Identifier les pièges commerciaux et reconnaître les fausses offres.
- Connaître ses droits et savoir comment réagir en cas de litige.

1. Introduction – Pourquoi les fêtes sont une période à risque ?

- Les dépenses des ménages augmentent en moyenne de **30 % en décembre** (source INSEE).
- Les seniors sont ciblés par :
 - Des offres commerciales agressives (ventes flash, démarchage téléphonique).
 - De nombreuses arnaques en ligne (faux sites, fausses promotions).
 - Des produits ou contrats inutiles (assurances, abonnements cachés).
- **Message clé : consommer mieux, c'est protéger son budget et ses droits.**

2. Comment mieux consommer pendant les fêtes ?

- Planifier son budget et éviter les achats impulsifs.
- Comparer les prix (sites comparateurs ?, applis de grande distribution ?).
- Acheter local ou associatif (circuits courts, artisans, marchés de Noël : Méfiance).
- Anticiper pour éviter les frais cachés (livraisons express, garanties inutiles).

3. Reconnaître les fausses offres commerciales

- **Signes d'alerte :**
 - Remises trop belles pour être vraies (-70 %, -80 %).
 - Sites sans mentions légales ni coordonnées.
 - Demandes de paiement uniquement par virement.
 - Numéros surtaxés pour obtenir un "cadeau".
- **Exemples concrets :**
 - Faux sites de jouets ou d'électroménager.
 - SMS « colis bloqué » ou « gain à réclamer ».
 - Fausse loterie de supermarché ou concours de Noël.



4. Les droits des seniors en matière de consommation

- **Droit de rétractation** : Quels délais pour les achats en ligne, par téléphone ou à domicile.
- **Droit à l'information** : obligation pour le vendeur d'indiquer clairement le prix total et les conditions.
- **Garantie légale** : 2 ans minimum sur tous les produits neufs, 1 an sur l'occasion.
- **Interdiction du démarchage abusif** : blocage possible via Bloctel ?
- **Protection renforcée contre l'abus de faiblesse** (Code de la consommation, art. L.121-8).

5. Se protéger et réagir en cas de problème

- Vérifier toujours l'identité du vendeur avant de payer.
- Privilégier les paiements sécurisés (CB avec 3D Secure, pas de virements suspects).
- Conserver factures, mails et captures d'écran.
- En cas d'arnaque :
 - DGCCRF ou Signal Conso.
 - Banque (opposition immédiate).
 - Associations de consommateurs et dépôt de plainte.

6. Cas pratiques et mises en situation

- Exemple 1 : une offre de voyage « tout compris à 199 € » → analyse du vrai/faux.
- Exemple 2 : un site de cadeaux avec -80 % mais sans mentions légales.
- Exemple 3 : un retraité démarché pour une assurance obsèques pendant les fêtes.

7. Conclusion et message clé

- Consommer mieux, c'est **préparer, comparer et vérifier**.
- Les seniors ont des droits solides en matière de consommation : il faut les connaître et les utiliser.
- Se protéger contre les abus, c'est aussi préserver son pouvoir d'achat et sa tranquillité pour profiter des fêtes.

Format : 1h à 1h30 (50 min présentation + 40 min Q/R).

Support : PowerPoint + « checklist consommer malin » à distribuer.

