

Droit de la consommation

Sommaire

- Généralités
- Procédure
- Recours

Généralités

Recouvrant essentiellement les domaines du contrat de vente dans ses diverses formes, du petit crédit, du leasing et du contrat d'entreprise, le droit de la consommation est régi exclusivement par le droit fédéral (notamment Code des obligations, Loi sur le crédit à la consommation, Loi contre la concurrence déloyale, Loi sur les voyages à forfait...). Il est donc essentiel de s'en référer à la [fiche fédérale](#), notamment pour tout ce qui touche les différentes formes de ventes, le petit crédit ou les façons de se défendre en situation de difficulté. Le droit cantonal désigne par ailleurs les autorités compétentes en cas de litige. Dans le canton de Neuchâtel c'est le Service de la Consommation et des Affaires Vétérinaires (SCAV) qui est chargé de l'exécution de ce droit (art. 1 RELPComEP) pour ce qui est des aspects sécurité alimentaire et police du commerce notamment.

Procédure

Certaines infractions constatées en lien avec la sécurité alimentaire et à l'affichage des prix peuvent être signalées au Service de la Consommation et des Affaires Vétérinaires.

Pour les infractions liées à des contrats de consommation, ce sont les instances civiles qui doivent être saisies. A Neuchâtel, le Tribunal civil se prononce sur les litiges entre consommateurs et fournisseurs. La procédure relevant du Code de procédure civile suisse (CPC), il convient de se référer à la [fiche fédérale Procédure civile suisse](#). A noter qu'il existe des règles de procédure particulières pour les contrats conclus avec des consommateurs (art. 32 et 35 CPC).

En présence d'une pratique déloyale ou d'une arnaque (escroquerie, abus de confiance), les organes de police ou le ministère public de la région peuvent être saisis d'une plainte pénale.

Avant d'entamer une procédure judiciaire, il est parfois utile d'avoir recours à un service de médiation. Il existe pour ce faire des [ombudsman](#) dans différents domaines (banques, télécommunications, assurances, voyages, poste, textiles, transports publics, etc.).

Des informations et des conseils peuvent être obtenus auprès de la Fédération Romande des Consommateurs. Ils sont gratuits pour les membres. Les non-membres ont droit à un premier conseil gratuit.

Recours

Les voies de recours contre un jugement doivent être mentionnées dans le jugement lui-même.

Sources

Adresses

Fédération romande des consommateurs FRC - Conseil (Neuchâtel)
Tribunal régional du Littoral et du Val-de-Travers (Neuchâtel)
Tribunal régional du Littoral et du Val-de-Travers (Boudry)
Tribunal régional des Montagnes et du Val-de-Ruz (La Chaux-de-Fonds)

Lois et Règlements

Loi sur la police du commerce (LPCom), du 18 février 2014
Règlement d'exécution des lois sur la police du commerce et sur les établissements publics (RELPCoMEP), du 17 décembre 2014
Loi d'introduction du code de procédure civile (LI-CPC), du 27 janvier 2010
Loi d'organisation judiciaire neuchâteloise (OJN), du 27 janvier 2010

Sites utiles

Fédération romande des consommateurs
Bon à Savoir
Comparis
Service de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV)
Bureau fédéral de la consommation (BFC)