

## DOSSIER 12 – LE DROIT DE LA CONSOMMATION

*La relation contractuelle entre le professionnel et le consommateur est souvent déséquilibrée. L'objectif du droit de la consommation est donc de protéger le consommateur.*

### 1. LA NOTION DE CONSOMMATEUR

Le Code de la consommation ne définit pas le consommateur.

C'est donc à la jurisprudence qu'est revenue la tâche de préciser cette notion.

Le consommateur est la personne qui, sans expérience particulière dans le domaine où elle contracte, agit pour satisfaire des besoins personnels et qui ne connaît pas les caractéristiques du produit ou du service qu'elle achète.

Lorsqu'une personne conclut un contrat présentant un rapport direct avec son activité professionnelle, elle n'est pas considérée comme consommateur et ne bénéficiera donc pas des règles protectrices du droit de la consommation.

### 2. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR LORS DE LA FORMATION DU CONTRAT

Le législateur a mis en place des mesures visant à éclairer le consentement du consommateur.

#### A - L'OBLIGATION D'INFORMATION DU PROFESSIONNEL

Cette obligation prend différentes formes.

- étiquetage obligatoire pour un grand nombre de produits ;
- emploi de la langue française pour les notices d'utilisation et les conditions de garantie ;
- publicité des prix de vente ;
- d'une manière générale, le vendeur a l'obligation de fournir au consommateur tous les conseils et informations utiles sur le produit ou service. Cette obligation est d'autant plus importante que le matériel est complexe et l'acheteur néophyte.

#### B - L'INTERDICTION DE LA PUBLICITÉ TROMPEUSE

La publicité trompeuse constitue un délit sanctionné par des peines d'amende et/ou d'emprisonnement. Est considéré comme trompeuse toute publicité comportant, sous quelque forme que ce soit, des allégations, indications ou présentations fausses de nature à induire le consommateur en erreur. L'objectif de cette réglementation est de protéger non seulement les consommateurs mais aussi les entreprises victimes du comportement déloyal d'un concurrent.

### 3. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR LORS DE L'EXÉCUTION DU CONTRAT

Le législateur a prévu des techniques spécifiques pour protéger le consommateur : il s'agit en particulier du droit de rétractation et de la réglementation des clauses abusives.

#### A. LE DROIT DE RÉTRACTATION

##### 1. En matière de vente à domicile

Cette méthode de vente, encore appelée démarchage, présente pour le consommateur l'avantage d'éviter de se déplacer. Mais elle comporte des inconvénients. Le client, pris à l'improviste, risque de se laisser facilement convaincre par des vendeurs habiles.

C'est pour cette raison que le législateur est intervenu pour accorder au consommateur démarché un délai de réflexion de sept jours pour renoncer à son achat. Pour faciliter cette faculté de rétractation, le contrat comporte obligatoirement un formulaire détachable.

##### 2. En matière de vente à distance

Les professionnels de la vente à distance doivent fournir au consommateur toutes les informations sur les caractéristiques des biens et services vendus. De plus, le consommateur dispose d'une faculté de rétractation : il peut retourner le produit au vendeur pour échange ou remboursement pendant un délai de sept jours.

Ces règles s'appliquent à la vente par correspondance, par téléphone, au téléachat, à la vente par internet.

#### B. L'INTERDICTION DES CLAUSES ABUSIVES

Une clause abusive est une clause qui crée, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations de chacun. C'est donc une clause qui favorise abusivement le vendeur.

Lorsqu'un consommateur constate qu'une telle clause figure dans un contrat, il peut saisir le juge. Si la clause est reconnue abusive, elle est « réputée non écrite », c'est-à-dire qu'elle est écartée du contrat, les autres clauses demeurant valables.

Le consommateur a aussi la possibilité de saisir une association qui peut demander la suppression des clauses abusives pour l'ensemble des contrats rédigés par un même professionnel.

### IV. LE RÔLE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Les associations de consommateurs ont plusieurs rôles :

- ✓ Elles testent des produits, effectuent des essais comparatifs,
- ✓ Elles enquêtent sur l'ensemble du territoire pour recueillir des informations sur la fiabilité des produits,
- ✓ Elles interviennent en justice pour défendre les intérêts des consommateurs.

Les associations de consommateurs sont nombreuses. La plus connue est sans doute l'UFC (Union Fédérale des Consommateurs) qui publie la revue « Que Choisir ? ».