

Chapitre 7 : La protection du consommateur

I. Protection lors de la formation du contrat

Consommateur : qui se procure ou utilise des biens ou services pour un usage non profL (-> ignorance et faiblesse -> risque d'être abusé)

A. Protection pré-contractuelle du consommateur

1. Obligation d'information (accent dessus depuis loi 93)
 - ... générale d'information (caractéristiques essentielles du produit connues avt cl du contrat -> par vendeur ou étiquette)
 - ... de conseil ds le contrat de vente (cond° d'utilisation et mise en marche)
 - ... d'affichage des prix (depuis 86)
2. Publicité (loi 73 à propos de)
 - a. ... trompeuse (info induit en erreur) ou mensongère (info fausse)
 - sanction qd infraction constatée par Direction Gale de la Ccuce et de la Repress° des Fraudes -> procès verbaux.
-> sur annonceur et parfois publicitaire aussi
-> cessation pub, diffus° annonces rectific, amendes...
 - b. ... comparative - depuis 92 ms conditions :
 - produits/ services comparés de ^m nature
 - s/ caractéristiques pertinentes, vérifiables & significatives du produit.
 - non dénigrement du concurrent.

B. Protection du consommateur contractant

1. Délai de réflexion (slmt ds certains cas prévus par la loi)
 - si délai incompressible : accord Ceur à donner à fin du délai
 - si délai pas incomp.: accord donnable après délai ou pdt.
2. Faculté de rétractation (très rare -> fin du contrat)
 - démarchage à domicile
 - contrat de crédit à conso immo
 - vente à distance : VPC, télé Achat
 - non conformité de la livraison
3. Démarchage à domicile (dès que la pers vient...)
 - contrat signé, 2 exemplaires, mentionne droit de rétraction !
 - faculté de renonciation obligatoire, délai de 7j après signat.
 - Interdiction abus de faiblesse (ignorance, artifice pour faire contracter la pers) -> 5 ans prison, 10 000 € amende.

4. Pratique commerciale prohibée

- vente forcée
- refus de vente (c discriminatoire) sauf motif légitime : demande anormale, qté louche, indispo matos, contrat de concession exclusive)

II. Protection lors de l'exécution du contrat

A. Abus de puissance économique

-> Ceur svt souscrit un contrat type ou un contrat d'adhésion -> ne peut négocier cond° qui st parfois abusives

1. Clauses abusives (Ceur ignorant VS profL)

Deux critères

- abus de puissance économique (svt par contrat d'adhésion imposé)
 - avantage excessif conféré au professionnel
- Loi prévoit :
- liste indicative et non exhaustive des clauses abusives
 - nvlle def clause abusive : qui a pour objet ou effet de créer au détriment du non-professionnel ou du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties ;
 - dispositif d'élimination des clauses abusives.

2. Sanctions (clause abusive réputées non écrites...)

- contrat continue moins les clauses abusives

B. Les garanties

1. La garantie légale

- Objet : contre les vices cachés, sinon aurait pas eu achat ou prix plus bas.
 - Régime : obligatoire en principe. Peut parfois s'en exonérer si ne savait pas pr le vice (clause exonératoire).
-> 2 cas
 - a. Vice inconnu du vendeur : restituer prix + dommages et intérêts
 - b. Vice inconnu : restituer le prix et rembourser frais occasionné par la vente
- > présomption irréfragable de cncce du vice par le profL

2. La garantie conventionnelle ou garantie du distributeur

- Objet : garantie complémentR du bon fonctionnement de l'appareil en assurant la réparation des pannes
- Régime : étendue, durée, cond° de mise en œuvre libre au vendeur. Mais ne peut toucher à garantie légale.