

## Le Code de la Consommation

### \* Pourquoi cette fiche ?

Les consommateurs ignorent trop souvent les moyens de **prévenir** les incidents et de se **protéger** de certaines opérations. Le Code de la Consommation (Loi 93-949 du 26 juillet 1993), regroupant d'anciens textes législatifs, doit être mieux diffusé et mieux connu. Le but de la codification a été d'opérer un rééquilibrage entre les professionnels et les consommateurs.

En cas de conflit avec une entreprise, outre le Code Civil, référez-vous au Code de la Consommation qui ouvre des voies utiles face aux entreprises ou devant le Juge.

### \* Des principes généraux.

Au moins deux grands principes sont énoncés par le Code de la Consommation : **l'obligation générale de sécurité des produits et services**, et **l'information préalable du consommateur**, en matière de prix et de contrats.

### \* Le vendeur a un devoir d'information du consommateur, notamment sur :

- **la période** pendant laquelle il est prévisible que **les pièces indispensables** à l'utilisation du bien seront disponibles sur le marché (service après-vente); mais l'art. L. 111-2 ne précise pas que ce soit par écrit ;
- **les prix** : le contrat de vente se forme dès qu'il y a eu accord sur la chose et sur le prix ;
- **les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle**. Pour la protection des vices cachés, le Code de la Consommation ne fait que se référer au Code Civil ;
- **les conditions particulières de la vente**, l'art. L. 113-3 spécifiant : par voie de marquage, étiquetage, affichage ou par tout autre procédé approprié.

C'est à propos du **devoir d'information du consommateur** que le Code définit **les arrhes** : les sommes versées d'avance sont des arrhes, ce qui a pour effet que chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double. Cependant le contrat peut prévoir que la somme versée d'avance est un **acompte** sur la totalité du prix qui devra être versée à la réalisation du contrat.

**Les délais de livraison** du bien ou d'exécution de la prestation d'une valeur définie par décret (supérieure à 3 000 F) : l'art. L.114-1 prévoit que, dans un délai de 40 jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison du bien ou l'exécution de la prestation, le consommateur peut dénoncer le contrat de vente, par L.R. avec accusé de réception, en cas de **DEPASSEMENT DE LA DATE** de livraison ou d'exécution, excédant 7 jours et non dû à la force majeure (sauf rare exception, le retard du fournisseur n'est pas un cas de force majeure pour le vendeur).

\* Le Code de la Consommation a instauré une *protection particulière du consommateur* quand la transaction ne se fait pas dans les lieux destinés à la commercialisation du bien ou du service :

- Dans un souci de transparence, **le vendeur à distance** doit indiquer **dans toute offre de vente** : le nom de son entreprise, le numéro de téléphone, l'adresse du siège... (art. L. 121-18).
- Le démarcheur doit remettre au client un exemplaire du contrat comportant, à peine de nullité :
  - . *les noms du fournisseur et du démarcheur* ; son adresse, l'adresse du lieu de conclusion du contrat.

. *la désignation précise* de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés; .les conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation des services ;

. *le prix global* à payer et les modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt,

. *la faculté de rétractation* commence du jour où l'acheteur potentiel a vu le produit (cest pourquoi le démarché par téléphone est assimilé à l'acheteur à distance). L'acheteur à distance a sept jours francs à compter de la livraison pour retourner (frais à sa charge) ce produit, pour échange ou remboursement.

C'est à compter du jour de la commande (non de la livraison) que le **démarché** a sept jours pour renoncer à la commande par L. R. avec accusé de réception.

Le **démarché par téléphone** doit recevoir une *confirmation écrite de l'offre* faite par le professionnel (art. L. 121-27). Parce qu'on considère que le contrat à distance n'existe qu'à partir du moment où l'acheteur a vu le produit, la faculté de rétractation de sept jours part du jour de la livraison, pour l'acheteur à distance.

\* **A propos de l'obligation contractuelle de garantie**, consentie par le professionnel, l'art. L.211-2 prévoit que si le consommateur lui remet l'objet à réparer, la durée de la garantie est allongée d'autant de temps que l'objet aura été immobilisé (minimum de l'immobilisation : 7 jours).

\* **Le Code de la Consommation interdit des pratiques commerciales illicites** telles que :

- **le refus de vente** d'un produit ou d'une prestation de service et la subordination de la vente à l'achat d'un autre produit (art. L.122-1) ;
- **l'envoi forcé** de produits ou vente sans commande préalable (art. L. 122-2) ;
- **les ventes ou prestations à la boule de neige**, consistant à offrir des marchandises au public en lui faisant espérer l'obtention de ces marchandises à être gratuit ou contre remise d'une somme inférieure à leur valeur réelle.. (art. L. 122-6 et 7).

\* **Deux délits sont expressément sanctionnés :**

- l'art. L.213-1 punit de **sanctions pénales** quiconque, partie ou non au contrat, aura **TROMPE** le contractant, directement ou non soit sur la nature, l'espèce, l'origine, les qualités substantielles... de toutes marchandises, soit sur la quantité des choses livrées ou sur leur identité (par la livraison d'une autre marchandise), soit sur l'aptitude à l'emploi, ... les modes d'emploi ou les précautions à prendre, ces peines étant doublées en cas de danger pour la santé et aux cas où la tromperie aura été commise à l'aide de poids ou mesures faux...
- **Le délit abus de faiblesse** prévu par les art. L. 122- 8 et 9 du Code de la Consommation est constitué lorsque l'engagement est obtenu dans des circonstances marquant une pression ou une sollicitation particulière que le code définit.

Il ne faut pas cacher que le consommateur victime d'un de ces délits, devant alors saisir la juridiction répressive, ne verra pas son préjudice réparé rapidement.

\* **Le Code de la Consommation** régit aussi le *contrat de crédit* (art. L-311- 8 et suivants) et le crédit gratuit (art. L. 311-5 et suivants).

**Anne RONSIN**



**CNAFC**