

FICHE SAVOIR JURIDIQUE

Information et protection du consommateur

Le consommateur est protégé par le droit de la consommation. Le but étant d'éviter les abus des professionnels lors des ventes aux particuliers.

Cette protection du consommateur est prévue avant l'acte d'achat (avec notamment une obligation d'information), pendant l'acte d'achat et après l'acte d'achat.

1. Le droit de la consommation : principes généraux

a) L'obligation information

Les professionnels doivent renseigner les consommateurs sur les caractéristiques des produits vendus, sur les conditions générales de vente (conditions d'utilisation, prix, origine du produit... livraison, SAV ...) par tous moyens (étiquettes, affichage...) en langue française.

b) La publicité

La publicité trompeuse (information fausse de nature à induire en erreur le consommateur) est interdite.

La publicité comparative est admise, mais sous certaines conditions (produits de même nature, comparaison portant sur les caractéristiques essentielles du produit que le consommateur peut vérifier, dénigrement interdit, communication à l'entreprise comparée avant diffusion).

b) La protection

- Les dispositions légales

→ **Le délai de réflexion** : dans certaines ventes (immobilier, ou achat à crédit), un délai de réflexion est obligatoire.

→ **Le délai de rétractation** en cas de démarchage, de crédit à la consommation, de vente à distance notamment.

→ **Certaines pratiques sont prohibées** : l'abus de faiblesse notamment lors d'un démarchage à domicile, la vente forcée (envoi au consommateur de produits non commandés), le refus de vente (sauf en cas de demande anormale).

→ **Les clauses abusives** figurant parfois dans des contrats de vente (contrats d'adhésion la plupart du temps). Ce sont des clauses qui donnent un avantage excessif au vendeur.

→ **La garantie légale** : protège le consommateur des vices cachés.

- Les principales institutions chargées de veiller aux Intérêts des consommateurs :

On peut citer

- **La DGCCRF (direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes)**, chargée de contrôler, et parfois de retirer de la vente certains produits, d'en interdire la commercialisation... Elle veille également sur l'obligation d'information (affichage des prix, conditions de vente...)
- **Le CNC (Conseil national de la consommation)** : c'est un organisme consultatif, il est le partenaire privilégié des pouvoirs publics

- **Le CSC (Commission de sécurité des consommateurs)** : c'est un organisme indépendant composé de magistrats de la Cour de cassation et du conseil d'État. Il recense les incidents et risques et émet de avis.
- **Les associations de consommateurs** : elles aident les consommateurs dans leurs démarches en cas de préjudices, elles peuvent agir en justice pour défendre l'intérêt collectif, elles mènent des actions préventives en matières de clauses abusives

2. La protection des cyber-consommateurs

Les consommateurs, dans leurs actes d'achat sur Internet sont protégées par des dispositions complémentaires.

- ***Le cybermarchand doit respecter :***

L'ordre public : respect des bonnes mœurs, de la sécurité, protection des mineurs, de la santé publique.

La vie privée :

→ **Spamming interdit**, règle de **l'opt-in** (nécessité du consentement préalable avant tout envoi de mails commerciaux) LCEN 2004.

→ **RGPD (mai 2018)** : cf fiches savoir juridique : Les contraintes juridiques sur l'utilisation des données clients à des fins commerciales

- ***Obligation de loyauté et de transparence***

- ***Renforcement de l'information du consommateur avant la vente***

- **Règle du Double Clic** : le cybermarchand doit permettre la vérification en ligne de la commande avant la validation de la vente, il doit ensuite accuser réception de la commande par mail rapidement, et envoyer un récapitulatif de la commande passée.

- ***Le cybermarchand doit s'engager sur le délai de livraison*** (30 jours maximum).

- ***Il doit aussi fournir ses coordonnées téléphoniques.***

- ***Délai de rétractation de 14 jours*** à compter de la réception de la commande, sans justification)

- ***En cas de litige lors d'un achat sur un site européen***, l'acheteur français bénéficie d'une protection juridique identique à celle accordée par le droit français.

- ***En cas de litige lors d'un achat dans les autres pays***, le contrat est soumis à la loi du pays de la résidence habituelle du consommateur, sauf accord contraire entre les parties.