

L'étendue des droits des Consommateurs

Fiche pratique publié le **04/08/2016**, vu **767 fois**, Auteur : [Cabinet Conseils de Jay](#)

Les changements en droit de la Consommation

La loi du 14 mars 2014 relative à la consommation a introduit de nouvelles mesures de renforcement des droits du consommateur. Elle crée donc une obligation de remanier les CGV afin de les adapter aux nouvelles mesures.

Considérées comme le socle de la relation contractuelle, les conditions générales de vente désignent l'ensemble des clauses qui constituent l'offre émise par un vendeur professionnel à destination des acquéreurs potentiels de ses produits.

La loi HAMON n° 2014- 344 du 14 mars 2014 relative à la consommation procède à un rééquilibrage des pouvoirs entre les consommateurs et les professionnels. Ce texte contient donc une série de mesures importantes concernant l'information, le renforcement des droits contractuels des consommateurs, et plus particulièrement en matière de vente à distance. Ces mesures enrichissent la réglementation des conditions générales applicables à tous les contrats de consommation.

Cette loi riche et dense ne sera commentée que dans les dispositions qui sont susceptibles d'avoir un impact direct sur les conditions générales.

I-Une information précontractuelle renforcée

La loi renforce l'information du consommateur avant la conclusion du contrat.

Le nouvel article L 111-1 du Code de la consommation dispose que :

« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L 113-3 et L 113-3-1 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles.

La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat... »

Ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

Une obligation de communication renforcée d'informations précontractuelles est instaurée par la loi lorsqu'un contrat à distance ou hors établissement est conclu.

Le professionnel est de ce fait tenu de délivrer au consommateur de manière lisible ces informations. Plus particulièrement, le professionnel doit communiquer aux consommateurs, outre les informations obligatoires prévues lorsqu'un contrat est conclu sur les lieux de vente (L111-1 du Code de la consommation), le montant des frais de renvoi du bien qu'il pourra être amené à supporter en cas de rétractation ainsi que les modalités d'exercice du droit de rétractation (article L121-17 du Code de la consommation)

Il importe de souligner que pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel doit en outre préciser certaines informations :

L'article L121-19-3 du Code de la consommation prévoit que :

Le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues au I de l'article L. 121-17.

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement.

À cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte, à peine de nullité, la mention claire et lisible : commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison.

II- L'allongement du droit de rétractation au profit du consommateur

Le nouvel article L 121- 21 du Code de consommation prévoit que le consommateur dispose désormais de quatorze jours calendaires pour se rétracter, à compter soit du jour de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de service, soit du jour de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur et désigné par le consommateur, pour les ventes et les contrats de prestations de services incluant la livraison de biens.

Ce délai est prolongé à 12 mois si l'information sur le droit de rétractation n'a pas été fournie au consommateur par le professionnel.

Les CGV ne doivent pas contenir une clause par laquelle le consommateur renonce à son droit de rétractation. Une telle clause serait nulle.

Le consommateur a, de son côté 14 jours pour rendre les biens après avoir communiqué au professionnel sa décision de se rétracter (Article L 121-21-3 du Code de la consommation).

Le consommateur est libre de la forme pour se rétracter sans être obligé d'utiliser le formulaire-type de rétractation nécessairement fourni, mais devra veiller à en conserver une preuve en cas de contestation, preuve facilitée en cas de rétractation en ligne sur un formulaire type du professionnel alors obligé d'en accuser réception (Article L 121-21-2 du Code de la consommation).

Le professionnel doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter (Article (Article L 121-21-2 du Code de la consommation).

En cas de dépassement de ces délais, le législateur a prévue une majoration en fonction du temps mis pour restituer le bien (article L 121-21-4 alinéa 3 du Code de la consommation).

III- La livraison et le transfert des risques

La loi introduit un nouveau chapitre VIII intitulé « Livraison et transfert de risque ».

L'article L 138-1 du Code de consommation dispose que :

« Le professionnel livre le bien ou fournit le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur, conformément au 3° de l'article L 111-1, sauf si les parties en ont convenu autrement.

À défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le professionnel livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. »

Il en résulte que si le professionnel n'a communiqué aucune date, il dispose d'un délai maximal de trente jours.

L'article L 138-2 du Code de la consommation prévoit qu'un en cas de non-respect de l'obligation de livraison, le consommateur a la possibilité de résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, après avoir enjoint le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai raisonnable.

La loi prévoit par ailleurs une sanction graduée. En effet, l'article L 138-3 du Code de la consommation prévoit :

« Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L138-2, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La somme versée par le consommateur est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement. »

En ce qui concerne le transfert des risques, les clauses faisant expressément peser sur le consommateur, les risques de transfert des biens livrés sont interdites (Article L138-8 du Code de la consommation).

IV- L'allongement de la garantie légale de conformité de 6 mois à 2 ans (article L 133-3 nouveau et L 211-7 modifié du Code de la consommation

Avec la nouvelle loi, le délai passe de 6 à 24 mois pour la garantie légale de conformité des produits à laquelle le professionnel est tenu (Article L 211-7 du Code de la consommation).

Ainsi, les défauts de conformité qui apparaissent dans les 24 mois de la délivrance du bien seront présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

il est à noter que cette extension de durée de la garantie, qui ne concernera pas les biens d'occasion (la durée est de six mois), entrera en vigueur deux ans après la publication de la loi.

Par ailleurs, l'article L133-3 du Code de la consommation prévoit que les conditions générales de vente applicables aux contrats de consommation doivent désormais mentionner :

- Selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie, l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dues par le vendeur ;
- Le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente.

V- Les arrhes et les acomptes

La loi clarifie le régime spécifique de ces sommes.

Ainsi, l'article L 131-1 alinéas 1 du Code de la consommation prévoit que :

« Sauf stipulation contraire, pour tout contrat de vente ou de prestation de services conclu entre un professionnel et un consommateur, les sommes versées d'avance sont des arrhes, au sens de l'article 1590 du code civil. Dans ce cas, chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double. »

VI- Les clauses abusives

Enfin, Il est important de faire très attention à la rédaction des clauses en général, qui peuvent être considérées comme abusives.

La DGCCRF a en effet établi une liste noire et grise des clauses abusives.

Désormais, la stipulation d'une clause figurant dans la liste « noire » est désormais passible d'une amende administrative.

En effet, l'article L 132-2 du Code de la consommation prévoit que « Dans les contrats conclus

entre professionnels et non professionnels ou consommateurs, la présence d'une ou de plusieurs clauses abusives relevant du décret pris en application du troisième alinéa de l'article L 132-1 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 pour une personne physique et 15 000 pour une personne morale. »

En conclusion, la loi du 14 mars 2014 dite loi HAMON a entraîné sans contexte un renforcement des droits du consommateur en imposant au professionnel de nouvelles contraintes. Il importe donc d'être très rigoureux lors de la rédaction des CGV afin de ne pas être en infraction de la loi.