Les recours du consommateur face au non respect des obligations du professionnel

Fiche pratique publié le **26/09/2022**, vu **6708 fois**, Auteur : Les Sillons de la Justice

Comment se défendre face au non respect des obligations du professionnel

Le droit de la consommation est la branche qui régit les relations entre consommateurs et professionnels.

Ces relations peuvent créer un déséquilibre significatif dans la mesure où les consommateurs se retrouvent très souvent lésés face à la méconnaissance de leur droit et des obligations des professionnels.

Une démarche cohérente consisterait donc à énumérer de façon succincte les obligations du professionnel vis-à-vis du consommateur.

Les obligations du professionnel vis-à-vis du consommateur

Les obligations du professionnel vis-à-vis du consommateur sont multiples mais il convient avant tout de rappeler l'une des plus efficientes : l'obligation pré-contractuelle d'information rappelée aux articles **L111-1 à L111-8 du Code de la consommation.**

L'article **L111-1 du Code de la consommation** dispose :

« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à titre onéreux, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes, entre autres :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service…

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

4° Les informations relatives à l'identité du professionnel, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités

5° **L'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales, notamment la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés**, et des éventuelles garanties commerciales, ainsi que, le cas échéant, du service après-vente et les informations afférentes aux autres conditions contractuelles ;

6° **La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation** dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.

- L'article **L111-2 du Code de la consommation** dispose en outre :

« ...tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, **met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles »**

- Le professionnel a également comme obligation d'informer le consommateur sur le prix et les conditions de vente conformément aux articles **L112-1 à L112-9 du Code de la consommation**.

Ainsi, en cas de non respect de ces obligations, quels sont les recours du consommateur ?

Les recours du consommateur en cas de non respect des obligations du consommateur

La réticence dolosive

La réticence dolosive est un vice du consentement qui s'entend comme toute dissimulation intentionnelle par l'un des contractants **d'une information dont il sait le caractère déterminant**

Copyright © 2026 Légavox.fr - Tous droits réservés

pour l'autre partie au visa de l’article 1137 alinéa 2 du Code civil

En d’autres termes, si cette information était connue du consommateur, celui-ci n’aurait jamais accepté de contracter.

Au demeurant, certains professionnels peuvent dissimuler intentionnellement des informations au consommateur dans le but de les amener à contracter via des pratiques très souvent trompeuses.

En ce sens, le code civil prend le soin de préciser que **les vices du consentement sont une cause de nullité relative du contrat au visa de l’article 1131 du Code civil.**

Conformément à l’article 1178 du Code civil , le consommateur peut donc solliciter la nullité du contrat qui est censé n’avoir jamais existé dès lors qu’il ne remplit pas les conditions de sa validité.

Les prestations exécutées donnent alors lieu à restitution.

Toutefois, cette nullité doit être prononcée par un juge, à moins que les parties ne la constatent d’un commun accord.

La résiliation du contrat :

Tout contrat impliquant l’exécution d’une prestation de service est un contrat de prestation de service plus communément appelé « louage d’ouvrage » qui engage chacune des parties à faire quelque chose pour l'autre, moyennant un prix convenu entre elles.

Ainsi, le contrat de prestation de service implique des obligations vis-à-vis des cocontractuels.

En effet, « les contrats obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que leur donnent l'équité, l'usage ou la loi. » principe de la force obligatoire du contrat au visa de l’article **1194 du Code civil.**

En pratique, il s’agira très souvent pour le professionnel de délivrer un bien conforme à ce qui a été initialement convenu, que le produit réponde aux caractéristiques essentielles mises en avant et/ou

Copyright © 2026 Légavox.fr - Tous droits réservés

le respect du délai de délivrance du bien ou d’exécution du service.

Face au non respect de ces obligations contractuelles, le consommateur a la possibilité de faire d’invoquer un article 1217 du Code civil qui sanctionne le non respect des obligations contractuelles.

Cet article dispose :

La partie envers laquelle l'engagement n'a pas été exécuté, ou l'a été imparfaitement, peut :

- refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de sa propre obligation ;

- poursuivre l'exécution forcée en nature de l'obligation ;

- **obtenir une réduction du prix ;**

- provoquer la résolution du contrat ;

- demander réparation des conséquences de l'inexécution.

Les sanctions qui ne sont pas incompatibles peuvent être cumulées ; des dommages et intérêts peuvent toujours s'y ajouter.

Le consommateur pourra donc refuser d’exécuter son obligation ou la suspendre jusqu’à ce que l’autre contractant exécute la sienne ; demander l’exécution forcée en nature de l’obligation en cas notamment d’achat d’un produit ou d’un bien, obtenir une réduction du prix ou demander la résolution du contrat avec le remboursement des prestations déjà versées.

Procéduralement, il conviendra pour le consommateur d’adresser un premier courrier recommandé avec avis de réception à titre d’information au professionnel afin d’évoquer les défaillances constatées.

En cas de non réponse ou de réponse non satisfaisante, avoir recours au médiateur de la consommation avant toute procédure contentieuse.

Si cela n’aboutit pas, adresser une mise en demeure au professionnel faisant courir un délai de 10 jours avant toute procédure judiciaire.

Jean Emmanuel KOTTIA

Copyright © 2026 Légavox.fr - Tous droits réservés

Copyright © 2026 Légavox.fr - Tous droits réservés