



# Le droit à l'information du consommateur :

publié le 14/02/2012, vu 40572 fois, Auteur : [Maître Joan DRAY](#)

**La notion de loyauté imprègne l'ensemble du droit du marché : elle s'applique aussi bien aux rapports entre concurrents qu'aux obligations pesant sur les professionnels envers les consommateurs. La référence à ce devoir de loyauté du professionnel dans sa dimension positive prend la forme d'une obligation de transparence pesant sur le professionnel qui se traduit pour le consommateur par un droit à une information claire et complète. Ce droit à l'information du consommateur a pour objectif de protéger son consentement, sa santé et sa sécurité et lui permettre de décider en pleine connaissance de cause. Il est possible de distinguer plusieurs catégories d'information dues par le professionnel au consommateur. Ainsi, il existe une obligation d'information sur les caractéristiques des produits et services et une obligation d'information sur le contrat lui-même et/ou sur les clauses qui le composent. Dans cette seconde catégorie, il s'agit principalement de sanctionner le déséquilibre contractuel créé par certaines clauses lorsqu'elles peuvent être qualifiées d'abusives. Cette présente étude s'attachera à la question de l'information sur les caractéristiques des produits et services qui va permettre au consommateur de connaître les caractéristiques essentielles du produit ou service préalablement au contrat. Il conviendra de voir dans un premier temps l'obligation générale d'information pesant sur tous les professionnels avant de voir qu'elles sont les obligations propres à certains produits ou services.**

La notion de loyauté imprègne l'ensemble du droit du marché : elle s'applique aussi bien aux rapports entre concurrents qu'aux obligations pesant sur les professionnels envers les consommateurs.

La référence à ce devoir de loyauté du professionnel dans sa dimension positive prend la forme d'une obligation de transparence pesant sur le professionnel qui se traduit pour le consommateur par un droit à une information claire et complète.

Ce droit à l'information du consommateur a pour objectif de protéger son consentement, sa santé et sa sécurité et lui permettre de décider en pleine connaissance de cause.

Il est possible de distinguer plusieurs catégories d'information dues par le professionnel au consommateur.

Ainsi, il existe une obligation d'information sur les caractéristiques des produits et services et une obligation d'information sur le contrat lui-même et/ou sur les clauses qui le composent.

Dans cette seconde catégorie, il s'agit principalement de sanctionner le déséquilibre contractuel créé par certaines clauses lorsqu'elles peuvent être qualifiées d'abusives.

Cette présente étude s'attachera à la question de l'information sur les caractéristiques des produits et services qui va permettre au consommateur de connaître les caractéristiques essentielles du produit ou service préalablement au contrat.

Il conviendra de voir dans un premier temps l'obligation générale d'information pesant sur tous les professionnels avant de voir qu'elles sont les obligations propres à certains produits ou services.

## 1/ L'obligation générale d'information pesant sur tous les professionnels :

- **Sur le contenu de l'obligation générale d'information :**

L'article L111-1 du Code de la consommation dispose que « ***tout professionnel vendeur de biens ou prestataire de services doit, avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service*** ».

Les caractéristiques essentielles du bien ou du service sont celles qui sont de nature à déterminer le consommateur dans sa décision de contracter.

Le professionnel peut utiliser tout moyen pour apporter au consommateur les informations concernant ces caractéristiques essentielles : notice, mode d'emploi, démonstration....

Par exemple, l'obligation d'information à charge de tout professionnel "qui loue des véhicules terrestres à moteur particulier, ou utilitaires de moins de 3500 kg. sans chauffeur" est expressément définie par l'[arrêté du 18 avril 1991](#) qui prévoit dans ses articles 1 et 2 qu'il doit notamment "faire connaître à la clientèle l'ensemble des conditions de location", au nombre desquelles "les prix toutes taxes comprises des options d'assurance proposées et pour l'ensemble des garanties, leurs exclusions, le montant des franchises et le coût de leur rachat"

Ainsi, la Cour d'Appel de Colmar a précisé dans un arrêt du 3 mars 2006 que « Le loueur d'un véhicule est tenu d'attirer l'attention de son client sur l'étendue de l'assurance qui accompagne cette location et notamment sur le fait que, alors qu'il y a assurance tout risque, le conducteur n'est pas couvert pour les risques corporels. » (CA Colmar, 3 mars 2006 garage Braunsteint C/ N : Juris-Data n°2006-302029)

Autrement dit, l'existence et l'étendue de l'assurance fait partie, selon la Cour d'appel de Colmar, des caractéristiques essentielles du service au sens de de l'article L111-1 du Code de la consommation.

En l'espèce, le loueur de véhicule qui n'avait pas informé son client sur l'étendue de l'assurance avait ainsi manqué à son obligation d'information et par conséquent engageait sa responsabilité à l'égard de son client.

- **L'absence de sanction spécifique :**

En l'absence de sanction spécifique prévue par le texte, c'est par le biais du droit commun que l'on sanctionnera le non respect par le professionnel de son obligation générale d'information.

Dès lors, les sanctions envisageables sont les suivantes :

- La nullité du contrat pour réticence dolosive
- L'allocation de dommages-intérêts pour la victime du défaut d'information
- La condamnation pénale du professionnel pour tromperie (article L213-1 C conso)
- La condamnation du professionnel pour infraction aux règles d'informations sur les prix et conditions de vente (art L113-3 C conso)

L'article L113-3 du Code de la consommation met en effet à la charge de tous les professionnels, une véritable obligation d'information sur les prix, tarifs, conditions de vente et de garantie c'est à dire les éléments essentiels du consentement du consommateur.

C'est ainsi une application spécifique de l'article L111-1 du Code de la consommation, sanctionnée en cas de non respect au titre des pratiques commerciales trompeuses (art L121-1 II C conso).

Les modalités sectorielles d'application de ce principe générale de publicité des prix sont prévues par arrêtés.

Ces textes sont sanctionnés par une contravention de 5<sup>ème</sup> classe et par conséquent, le professionnel qui ne respecterait pas cette obligation est punissable d'une peine d'amende 1 500 euros maximum, pouvant être portée au double en cas de récidive.

## 2/Les obligations particulières d'information :

- **Une multitude d'obligations particulières d'information :**

De nombreux textes sont intervenues tant au niveau national que communautaire pour imposer pour certains produits ou certaines activités des obligations spéciales d'information du consommateur.

Certains de ces textes imposent des **mentions d'étiquetage**.

Ainsi le décret du 7 décembre 1984 codifié aux articles R112-1 et suivant du Code de la consommation concernant les denrées alimentaires préemballées impose la mention de la dénomination de vente, de la liste des ingrédients et additifs, de la quantité nette, de la date limite d'utilisation ou de consommation optimale, du lot de fabrication, des nom et adresse du fabricant, du conditionneur.....

Des textes comportant de telles obligations d'étiquetage ou d'information portée sur l'emballage existent pour de multiples autres produits.

Certains textes, au contraire, interdisent des mentions considérées comme pouvant donner au consommateur une information trompeuse sur les qualités du produit.

Il en est ainsi par exemple des édulcorants de synthèse pour lesquels est interdite toute mention indiquant, suggérant ou laissant croire qu'ils possèdent des propriétés semblables à celles du sucre.

- **La sanction :**

Le non respect de la majorité de ces textes est passible d'une contravention de 3<sup>ème</sup> classe soit une amende maximum de 450 euros.

Il convient de rappeler que s'agissant de contraventions, peuvent être prononcées autant d'amende que d'infractions distinctes c'est-à-dire qu'un cumul des peines est possible.

Joan DRAY  
Avocat à la Cour  
joanadray@gmail.com

76-78 rue Saint-Lazare  
75009 -PARIS  
TEL:01.42.24.84.81  
FAX: 01.76.50.19.67