



Les consommateurs seront mieux protégés à compter du 28 mai 2022

Actualité législative publié le **19/01/2022**, vu 774 fois, Auteur : [Assistant-juridique.fr](https://assistant-juridique.fr)

L'ordonnance parue au Journal officiel le 23 décembre 2021 renforce la protection des consommateurs - notamment dans le secteur numérique - et durcit les sanctions à l'encontre des professionnels.

Réductions de prix : indiquer le prix antérieur appliqué dans les 30 derniers jours (art. 2)

Pour toute annonce d'une réduction de prix, le professionnel devra désormais indiquer « le prix antérieur pratiqué avant l'application de la réduction de prix ». Celui-ci correspond au prix le plus bas pratiqué par le professionnel à l'égard de tous les consommateurs au cours des 30 derniers jours précédant l'application de la réduction de prix.

Cette règle ne s'appliquera pas dans plusieurs hypothèses :

- en cas de « réductions de prix successives pendant une période déterminée » (par exemple, pendant les soldes) : le prix indiqué sera celui qui est pratiqué avant l'application de la première réduction.
- Lorsque la réduction de prix porte sur des produits périssables menacés d'une altération rapide ;
- Pour les opérations où le professionnel compare ses prix à ceux pratiqués par les concurrents.

Les faux avis de consommateurs ajoutés à la liste des pratiques commerciales trompeuses (art. 3)

Les pratiques commerciales trompeuses entrent enfin dans l'ère numérique. Une pratique sera considérée comme trompeuse lorsqu'elle est mensongère ou qu'elle induit le consommateur en erreur sur les éléments suivants :

- la qualité du cocontractant (professionnel ou non) du consommateur sur une place de marché en ligne ;
- les paramètres qui déterminent le classement des produits présentés en ligne ;
- les avis publiés qui émanent prétendument de consommateurs ayant utilisé ou acheté le produit.

La liste des pratiques commerciales trompeuses est également élargie :

- « au référencement ou au classement en ligne d'un produit, sans indiquer l'existence d'un lien capitalistique entre l'offreur et l'opérateur de place de marché ;
- à la revente à des consommateurs de billets pour des manifestations par l'utilisation d'un

moyen automatisé permettant de contourner la limitation ou l'interdiction de revente de ces billets ;

- à l'affirmation attestant que des avis sur un produit sont diffusés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit alors que les mesures nécessaires pour le vérifier n'ont pas été prises ;
- à la diffusion de faux avis de consommateurs ou à la modification d'avis de consommateurs ».

Hourdes amendes pour les pratiques commerciales déloyales de grande ampleur (art. 5)

Lorsque le professionnel ne respecte pas son obligation d'information sur l'existence et les modalités des garanties légales de conformité, des éventuelles garanties commerciales et le cas échéant du service après-vente : il encourra une amende de 3 000 € à 15 000 € pour une personne physique et de 15 000 € à 75 000 € pour une personne morale (art. 4).

Autre durcissement des sanctions rattachées aux pratiques commerciales déloyales : le professionnel encourra désormais une amende civile d'un montant de 300 000 € qui peut être porté à 4 % du chiffre d'affaires dans les cas suivants :

- le professionnel y a recours « de manière continue »,
- elle est « constitutive d'une infraction de grande ampleur ou de grande ampleur à l'échelle de l'Union européenne,
- elle a fait l'objet d'une décision de justice devenue définitive à son égard ».

La DGCCRF, les associations de défense des consommateurs, le ministère public ou le consommateur lésé pourront en faire la demande devant le juge (art. 5).

Durcissement des règles liées au démarchage à domicile (art. 6)

Le texte interdit également toute visite non sollicitée d'un professionnel au domicile d'un consommateur en vue de vendre des produits ou de fournir des services lorsque celui-ci a manifesté « de manière claire et non ambiguë » ne pas vouloir faire l'objet d'une telle visite.

De nouvelles informations précontractuelles obligatoires (art. 6)

Les contrats de fourniture de contenu numérique sans support matériel ou de services numériques seront désormais soumis aux mêmes règles relatives aux contrats conclus à distance.

Le professionnel qui conclut un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, de contenu numérique ou de services numériques devra désormais fournir au consommateur « de manière lisible et compréhensible », de nouvelles informations telles que :

- les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance,
- la compatibilité et l'interopérabilité du contenu numérique, du service numérique ou du bien comportant des éléments numériques, aux autres conditions contractuelles et, le cas échéant, à l'existence de toute restriction d'installation de logiciel ;
- et « l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, s'il y a lieu ». En d'autres termes, si un algorithme est entré en compte dans la détermination du

prix.

Clauses abusives : attention à la récidive

Enfin, les clauses abusives seront davantage sanctionnées. Une amende civile, dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale, pourra être prononcée à l'encontre du professionnel qui continue de recourir à des clauses qui ont été jugées abusives dans le cadre d'un contentieux passé. La DGCCRF, les associations de défense des consommateurs, ou le consommateur qui en est victime pourra assigner le contrevenant devant le juge sur ce motif.

Source : elnet.fr

A lire : https://www.assistant-juridique.fr/mentions_obligatoires_ecommerce.jsp

A télécharger : [**Créer et gérer un site de e-commerce**](#)

Articles sur le même sujet :

- [Créer et gérer un site de e-commerce](#)
- [Réussir la création de sa SARL](#)
- [Récupérer une facture impayée](#)
- [10 astuces pour éviter les impayés](#)
- [Démission d'un gérant de SARL : mode d'emploi](#)
- [Révoquer un gérant de SARL](#)
- [Dissoudre une SARL](#)
- [Guide pratique de la SARL](#)
- [Comment créer une entreprise de e-commerce en 9 étapes ?](#)
- [E-commerce : est-on obligé de créer une entreprise ?](#)
- [Comment réaliser facilement un business plan en 4 étapes](#)
- [E-commerce : quel est le statut juridique le plus adapté ?](#)
- [En quoi consiste la micro-entreprise ?](#)
- [Comment créer une SARL en 10 étapes ?](#)
- [Créer un site de e-commerce : les déclarations obligatoires](#)
- [Quelle est la loi applicable à un site de e-commerce ?](#)
- [E-commerce : faut-il encore déclarer son site à la CNIL ?](#)
- [Comment se mettre en conformité avec le règlement européen sur la protection des données personnelles ?](#)
- [Comment rédiger des conditions générales de vente ?](#)
- [Comment désigner le médiateur de la consommation de son entreprise ?](#)
- [E-commerce : la délivrance d'une facture est-elle obligatoire ?](#)
- [Vente en ligne et fraude à la carte bancaire : qui est responsable ?](#)
- [Se faire payer par chèque : précautions à prendre](#)