

Quelques principes du Droit de la consommation

Conseils à respecter si vos clients sont des consommateurs

Le Droit de la consommation s'applique aux relations entre **professionnels et consommateurs**. Son but est de **réglementer les produits et les services mis sur le marché ainsi que les différentes techniques commerciales et contractuelles leur permettant d'être proposés aux consommateurs**.

Il s'agit d'un Droit pluridisciplinaire. Il est donc possible de trouver du Droit de la consommation aussi bien en Droit civil, en Droit fiscal, en Droit commercial, en Droit pénal, en Droit rural ou en Droit de l'environnement,...

1^{er} principe : Le Droit de la consommation est avant tout un droit de protection réservé aux consommateurs présumés en état d'infériorité face aux professionnels. Pour compenser cette situation, un dispositif de protection existe. Il permet de renforcer les obligations du professionnel (1°) et d'octroyer des droits spécifiques au consommateur (2°).

(1°) Le professionnel doit donc à **chaque stade du processus de commercialisation du produit ou du service remplir des obligations**. En cas de non respect de ces dernières, le professionnel est responsable civilement et pénalement.

Au stade de la mise sur le marché des produits et des services, le professionnel doit remplir :
une obligation générale de conformité des produits et des services aux prescriptions légales (respect des normes de fabrication du produit ou de délivrance du service),
une obligation générale de sécurité en vertu de laquelle les produits et les services ne doivent pas présenter de défaut de sécurité entraînant des risques pour les utilisateurs.

Au stade de la commercialisation, il est imposé au professionnel :
une obligation de loyauté en vertu de laquelle le professionnel s'engage à être honnête et transparent :
– les offres publicitaires et/ou de contracter ne doivent pas être trompeuses,
– les offres promotionnelles ne doivent pas être trop incitatives et susceptibles d'induire le consommateur en erreur.

une obligation d'information sur les caractéristiques et le prix des produits et des services.

Au stade du contrat, il est imposé au professionnel :
une obligation de communiquer les exemplaires du contrat à la demande des consommateurs,
une obligation de conformité aux règles propres à la formation et au contenu de certains contrats,
une obligation générale de préserver l'équilibre du contrat (notamment l'interdiction des clauses abusives).

(2°) Des **droits spécifiques** sont octroyés au consommateur comme le **droit de dénoncer**, après leur conclusion et dans un certain délai, certains contrats comportant des risques particuliers comme les contrats conclus à la suite d'un démarchage et les contrats à distance. C'est le cas également du **droit de dénoncer les clauses abusives** inopposables au consommateur, du **droit de résoudre (« d'annuler »)**, à certaines conditions, les contrats à exécution différée, lorsque la livraison du bien ou la fourniture du service n'a pas lieu à l'échéance prévue ou du **droit de bénéficier d'un traitement particulier en cas de surendettement**.

2^{ème} principe : Le Droit de la consommation est un droit s'appliquant seulement aux rapports entre professionnels et consommateurs. Mais certaines dispositions s'étendent aux rapports entre professionnels ou aux rapports entre particuliers.

C'est le cas de certaines dispositions dont le but est de moraliser le marché des biens de consommation :

l'obligation de loyauté des pratiques commerciales s'applique à tous. L'interdiction des tromperies dans la publicité ou dans l'offre de contracter, s'impose à l'ensemble des acteurs économiques, quelle que soit la qualité de l'auteur de la tromperie et quelle que soit la qualité de la victime de la tromperie,

l'obligation de conformité et l'obligation de sécurité auxquelles doivent satisfaire les produits et les services mis sur le marché valent, quelle que soit la qualité de professionnel ou de consommateur de l'utilisateur final.

A savoir : sur la base de l'obligation de conformité et de l'obligation de sécurité ont été élaborées de nombreuses réglementations sur les caractéristiques des produits et des services offerts à l'utilisateur final, consommateur ou professionnel.

Parmi les réglementations plus connues, on peut citer le droit alimentaire et les normes en matière de signes distinctifs de qualité des produits (appellation, label...) et des services font également l'objet.