

I. La notion de contrat de consommation

A. Les parties au contrat de consommation

Ernest Grenier, agriculteur, et sa femme, Joëlle, sont, chacun de leur côté, sollicités par des représentants de commerce.

Ernest reçoit le vendeur d'une entreprise d'engins agricoles qui fait une démonstration de l'efficacité des nouveaux tracteurs.

Au même moment, Joëlle accueille à la maison le représentant d'une célèbre enseigne d'articles électroménagers et d'équipements audiovisuels.

Armand Grenier, le frère d'Ernest qui travaille avec lui, prend une journée de repos pour faire quelques courses en ville.

MISE EN SITUATION Ernest Grenier a finalement acheté un nouveau tracteur pour 36 000 €. Le même jour, sa femme, Joëlle, a cédé aux arguments du représentant de commerce, à qui elle a commandé un équipement audio-vidéo dernier cri, d'une valeur de 2 800 €.

DOCUMENT 1 L'absence de définition légale du consommateur

Si le Code de la consommation cite souvent le consommateur, l'assimilant, dans la majorité des cas, au non-professionnel, il ne définit pas explicitement ces notions.

DOCUMENT 2 Le consommateur selon la Cour de cassation

Arrêt de la Cour de cassation, 1^{re} civ., 1^{er} décembre 1998 (extrait)

Attendu que M^{me} Bouchard, qui exerce la profession de kinésithérapeute, a passé commande d'un logiciel auprès de la Sté Microconcept, à l'occasion d'un démarchage à domicile ; qu'elle a annulé la commande quelques jours plus tard ; que la Sté Microconcept, contestant cette annu-

lation, l'a assignée en paiement du logiciel ; [...] Mais attendu que la cour d'appel, après avoir constaté que le logiciel avait notamment pour objet la tenue de la comptabilité, a souverainement estimé que cette acquisition n'avait pas de rapport direct avec la profession exercée ; Par ces motifs, rejette [...]

1. Ernest Grenier doit-il être considéré comme un consommateur pour l'achat de son tracteur ?

Ernest Grenier ne peut pas être considéré comme un consommateur car le contrat qu'il a conclu est en rapport direct avec son activité professionnelle.

2. Qu'en est-il de Joëlle ? A-t-elle conclu un contrat en tant que consommatrice ?

Joëlle a conclu un contrat en tant que consommatrice puisque l'équipement audio-vidéo qu'elle a commandé n'a aucun rapport avec son activité professionnelle.

B. Le déséquilibre contractuel

MISE EN SITUATION Les époux Grenier se demandent s'ils ont bien apprécié l'importance des sommes qu'ils viennent de dépenser. À tête reposée, Joëlle s'interroge sur la pertinence de son achat, sur la réalité de ses besoins et sur les influences qu'elle a pu subir.

DOCUMENT 4 Le déséquilibre naturel entre les parties

L'idée de protection est à l'origine du droit de la consommation parce que le consommateur a toujours été considéré comme une personne vulnérable. [...] Le consommateur n'a pas de compétence particulière dans le domaine de l'acte de consommation qu'il pose, à l'opposé du professionnel qui est considéré comme le « sachant » dans ce domaine. Le consommateur serait toute personne qui conclut un contrat dans un domaine dont elle ignore les données techniques alors que celles-ci sont connues de l'autre partie qui, par profession, est censée tout connaître dans ce qui est son domaine de compétence.

Guy Raymond, *Droit de la consommation*, « Litec Professionnels », LexisNexis.

3. Quelle est l'origine du déséquilibre « naturel » entre Joëlle Grenier et le démarcheur auquel elle a eu affaire ?

Le vendeur connaît bien les produits qu'il propose, mieux que la cliente. De plus, celle-ci ne s'était pas préparée au contrat, elle n'avait pas fait de comparaison entre les offres possibles.

4. Retrouve-t-on ce déséquilibre dans toutes les ventes ?

Il y a presque toujours supériorité technique du professionnel, mais elle joue moins quand le consommateur a préparé la conclusion du contrat, c'est-à-dire, en pratique, quand il se rend dans un lieu de vente.

DOCUMENT 6 La finalité du droit de la consommation

Le droit de la consommation s'est développé en osant remettre en cause certains principes fondamentaux du droit privé. Pour protéger le consommateur, les règles qui s'appliquent au contrat de consommation sont parfois assez éloignées des règles du droit commun des contrats. La volonté du législateur est ici évidente : adapter le droit des contrats pour rééquilibrer le rapport de force entre les cocontractants.

5. Dans quelle mesure les règles de droit commun du contrat peuvent-elles pénaliser le consommateur ?

En droit, la règle classique du Code civil est celle de la force obligatoire du contrat. Celui qui a conclu doit respecter ses obligations, même si le rapport de force entre les parties est inégal.

Remarque : on peut faire observer que la norme est le respect de la parole donnée. D'ailleurs, le consommateur attend du professionnel qu'il exécute ses obligations conformément au contrat. Cette question vise à faire prendre conscience des limites du droit civil quand les rapports de force entre contractants sont inégaux.

II. La protection du consommateur lors de la formation du contrat

A. L'information du consommateur

DOCUMENT 8 L'obligation de conseil de certains professionnels

Certains professionnels, qui offrent des services exigeant une grande expertise, doivent guider leurs clients vers le contrat le mieux adapté à leurs besoins. En droit, il s'agit d'un devoir de conseil mis à la charge de ces professionnels.

**Devoir de conseil de l'assureur**

Le devoir de conseil, mis à jour par la jurisprudence [...], est destiné à orienter le choix du cocontractant au mieux de ses intérêts. Il suppose nécessairement de la part du professionnel de l'assurance qu'il livre une appréciation quant à l'opportunité ou non de souscrire à tel ou tel type de contrat d'assurance. [...] Il s'agit pour l'assureur de « chercher à savoir », de « faire savoir » et de « savoir guider ».

www.assurance-et-mutuelle.com

6. Citez d'autres professionnels tenus au devoir de conseil.

Les banquiers, les gestionnaires de patrimoine, les chirurgiens esthétiques, les vendeurs de voitures, notamment, sont des professionnels tenus au devoir de conseil.

Remarque : Vous devez percevoir, derrière les exemples, que tout contrat de consommation qui suppose des informations précises pour être conclu en connaissance de cause met le professionnel face à une obligation de conseil, traduction de sa bonne foi dans la formation du contrat.

B. L'interdiction des pratiques commerciales trompeuses

DOCUMENT 10 La publicité trompeuse

Code de la consommation – Article L. 121-1
(loi du 4 août 2008)

I. – Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :

- 1° Lorsqu'elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;
- 2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur [...].

DOCUMENT 11 Des sanctions variées

- Publication dans la presse du jugement condamnant la publicité
- Annonce rectificative
- Amende jusqu'à 37 500 € ou 50 % des dépenses liées à la publicité trompeuse et/ou emprisonnement jusqu'à 2 ans
- Dommages et intérêts aux consommateurs trompés
- Indemnisation des concurrents lésés

7. Pourquoi la loi prévoit-elle de graves sanctions contre la publicité trompeuse ?

La publicité est un moyen d'information et de persuasion. On peut admettre qu'elle vante le produit, mais pas qu'elle trompe le consommateur.

8. En quoi la répression de toutes les pratiques commerciales trompeuses est-elle utile ?

Si seule la publicité trompeuse était sanctionnée, les professionnels seraient tentés de tromper les consommateurs au travers d'autres techniques commerciales (promotions, faux concours, etc.).

III. La protection du consommateur lors de l'exécution du contrat

A. La nullité des clauses abusives

MISE EN SITUATION Avant d'intenter une éventuelle action en justice contre le vendeur de meubles, Armand Grenier décide de ne pas verser le solde du prix de son canapé (1 200 €). Il relit le contrat de vente car, échaudé par la qualité du produit, il a de sérieux doutes sur certaines clauses, qui lui paraissent très désavantageuses.

DOCUMENT 15 Extraits du contrat de vente

Conditions générales de vente des meubles et canapés (extraits)

Art. 9 – Qualité de référence : il est entendu entre les parties que les meubles de démonstration ne sont pas des modèles à l'identique des meubles livrés. Le client accepte d'avance des produits conformes en qualité à l'article 3 des conditions spéciales applicables aux promotions (et disponibles sur simple demande).

Art. 12 – Clause pénale : en cas de refus d'acquitter une partie du prix, pour quelque raison que ce soit, l'acheteur s'expose à l'application de la présente clause pénale ; il devra payer, pour tout jour de retard, une indemnité égale à la moitié du solde dû, avec un montant minimum de 250 € par jour.

DOCUMENT 16 Les clauses abusives dans le Code de la consommation

LE PRINCIPE

Article L. 132-1 – Dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. [...]

LA LISTE « NOIRE » DE L'ARTICLE R. 132-1

Une première liste cite douze clauses nulles, dont le caractère abusif relève d'une présomption irréfragable : le professionnel ne peut pas tenter de les justifier.

Exemples : clause limitative de responsabilité ou de non-garantie ; clause constatant l'adhésion du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ; clause accordant au professionnel le droit de résilier discrétionnairement le contrat.

LA LISTE « GRISE » DE L'ARTICLE R. 132-2

Une seconde liste cite dix clauses présumées abusives. Le professionnel peut cependant apporter la preuve contraire et établir que le contrat n'est pas abusivement déséquilibré.

Exemples : clause imposant au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné ; clause qui reconnaît au professionnel la faculté de résilier le contrat sans respecter un préavis d'une durée raisonnable.

9. Les articles des conditions générales de vente qui intriguent Armand Grenier relèvent-ils de la liste « noire » ou de la liste « grise » des clauses abusives ?

L'article 9 appartient à la liste « noire » : le consommateur doit adhérer à des conditions spéciales qui ne figurent pas dans l'écrit. L'article 12 relève de la liste « grise » : c'est une clause pénale excessive.

10. Tout déséquilibre contractuel entre le professionnel et le consommateur constitue-t-il une clause abusive ? Justifiez.

Non, un déséquilibre contractuel est admissible dès lors qu'il est compensé par l'économie générale du contrat. De plus, un déséquilibre non significatif dans le contrat est compréhensible.

Remarques :

– Pour illustrer ce qu'est un contrat globalement équilibré, on peut donner l'exemple d'un prix « cassé » justifiant des clauses sévères pour l'acheteur (dans le mode de livraison, les services d'installation, etc.).

– Sur la formulation des textes, il est bon de faire remarquer que la définition légale des clauses abusives, en ne retenant que la notion de « déséquilibre significatif », a voulu être réaliste et empêcher la remise en cause généralisée de clauses, certes favorables au professionnel, mais compréhensibles dans des contrats d'adhésion, le plus souvent, c'est-à-dire des contrats préparés par une partie et acceptés sans discussion par le cocontractant.

B. La protection contre les défauts de la chose vendue

MISE EN SITUATION Au lieu d'agir contre les pratiques publicitaires douteuses du vendeur de meubles ou d'entrer en conflit avec lui sur le contenu du contrat, Armand Grenier préférerait obtenir un canapé en tous points conformes à ce qu'il espérait. Il s'interroge sur ce point lors d'un dîner de famille au cours duquel il apprend que sa belle-sœur Joëlle est irritée par les pannes à répétition de son nouvel ensemble audio-vidéo, qu'elle a finalement conservé.

DOCUMENT 17 La garantie légale des vices cachés

La garantie des vices cachés est prévue par le Code civil pour s'appliquer à toute vente, donc *a fortiori* aux contrats de consommation.

Article 1641 – Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1644 – [...] L'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

DOCUMENT 18 La garantie légale de conformité

L'article L. 211-4 du Code de la consommation prévoit que « le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance ». [...]

Afin de donner une portée plus forte à ce principe, l'article L. 211-5 du Code de la consommation définit ce qu'il faut entendre par conformité au contrat. Le bien devrait :

– soit « être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle [ou] présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu

égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage » ;

– soit « présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ». [...]

En cas de livraison non conforme, l'acheteur est, selon l'article L. 211-8, en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. [...] L'acheteur peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien. [...] L'annulation de la vente ne pourra, en tout état de cause, jamais être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

www.foruminternet.org

11. Quelle(s) garantie(s) Joëlle et Armand peuvent-ils mettre en œuvre ?

Joëlle peut mettre en œuvre la garantie des vices cachés (un défaut de la chose la rend impropre à l'usage) et la garantie de conformité (l'ensemble audio-vidéo n'est pas conforme à ce qui était annoncé). Armand ne peut agir que sur le terrain de la garantie légale de conformité.

12. Comparez les conditions d'application de chacune de ces garanties. En quoi la garantie de conformité est-elle plus protectrice du consommateur ?

Pour arguer de la garantie légale des vices cachés, il faut prouver un vice caché important (« rédhibitoire ») et antérieur à la vente, tandis que la conformité peut être contestée, même en l'absence de défaut du bien vendu.

13. Pourquoi l'acheteur professionnel ne bénéficie-t-il pas de cette garantie de conformité ?

L'acheteur professionnel a souvent la même compétence technique que le vendeur. Il n'a pas besoin d'être protégé contre une présentation du produit qui s'avérerait, après coup, confuse ou peu honnête.