

DISPOSITIONS RELATIVES A L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR

1. INFORMATION DU CONSOMMATEUR SUR LE PRODUIT OU LA PRESTATION et LES CONDITIONS DE VENTE

Avant même la vente ou le contrat de service, le vendeur est tenu envers le consommateur d'une obligation d'information pré-contractuelle portant notamment sur les prix, les caractéristiques essentielles du bien ou service, la date de livraison, si l'exécution du contrat n'est pas immédiate, les garanties, les coordonnées du vendeur (articles L. 111-1, L. 111-2 et R. 111-1 du code de la consommation).

Tout vendeur doit communiquer au consommateur la durée de disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens meubles mis sur le marché (sur la base des informations fournies au vendeur, en amont, par le fabricant ou fournisseur). L'information doit être réalisée avant l'achat, de manière visible et lisible sur tout support adapté, et figurer sur les documents commerciaux remis à l'acheteur.

2. AFFICHAGE DES PRIX

Selon l'article L.112-1 du même code, tout vendeur de produit ou prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix, les conditions particulières de la vente et les éventuelles limitations de la responsabilité contractuelle. Si le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance étant donné la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et si nécessaire tous les frais supplémentaires susceptibles d'être exigés (transport, livraison, affranchissement...).

Par ailleurs, sur les contrats conclus entre professionnels et consommateurs en vue de la vente d'un produit ou la fourniture d'un service, la date limite de livraison ou d'exécution doit être indiquée si celles-ci ne sont pas immédiates. En effet, le dépassement de l'échéance de livraison ouvre la possibilité au consommateur de dénoncer la vente (articles L.216-6 et L.216-7).

3. LES ANNONCES DE RÉDUCTION DE PRIX

A compter du 28 mai 2022, toute annonce d'une réduction de prix indique le prix antérieur pratiqué par le professionnel avant l'application de la réduction de prix.

Ce prix antérieur correspond au prix le plus bas pratiqué par le professionnel à l'égard de tous les consommateurs au cours des **trente derniers jours** précédant l'application de la réduction de prix.

Par exception au deuxième alinéa, en cas de réductions de prix successives pendant une période déterminée, le prix antérieur est celui pratiqué avant l'application de la première réduction de prix (article L.112-1-1). À défaut, l'opération commerciale et ses modalités constitueront une pratique commerciale trompeuse (article L.121-2).

4. LANGUE FRANÇAISE

En France, l'emploi de la langue française est obligatoire notamment en application de la loi du août 1994 relative à l'emploi de la langue française.

En outre, pour les produits soumis à des réglementations européennes dites « nouvelle approche (cas des équipements de protection individuelle, machines...) il est prévu que l'emploi de la ou des langues nationales est obligatoire afin d'assurer une meilleure protection du consommateur.

Pour les autres catégories de produits, la directive sur la sécurité générale des produits trouvera à s'appliquer : dans les limites de leurs activités respectives, les opérateurs fournissent aux consommateurs les informations utiles permettant à ces derniers d'évaluer les risques inhérents aux produits ou d'identifier les qualités substantielles.

5. MÉDIATION DE LA CONSOMMATION POUR LA RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES

Depuis 2016, tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. De leur côté, **les professionnels ont l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation de la consommation et d'en informer leurs clients.**

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige. Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire, jugée souvent longue et coûteuse. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas.

Pour répondre à ses obligations, le professionnel a le choix du type de médiation dont il souhaite relever :

- soit être rattaché à un médiateur public sectoriel, si celui-ci existe dans son secteur professionnel,
- soit se rallier au médiateur de la fédération dont il est adhérent,
- soit mettre en place une médiation d'entreprise,

- soit faire appel à une association ou une société de médiateurs qui accepterait de prendre en charge les litiges entre son entreprise et un consommateur.

Le nom et les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont relève le consommateur doivent être inscrits de manière visible et lisible sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande, par tout autre moyen approprié, en l'absence de tels supports.

6. OBLIGATION DE SIGNALEMENT DES PRODUITS DANGEREUX

Lorsqu'il apparaît qu'un produit déjà commercialisé présente un risque, le professionnel doit engager sans délai les actions nécessaires pour maîtriser ces risques, y compris au besoin le retrait du marché et/ou le rappel des produits déjà écoulés, et en parallèle, pour tout produit dangereux, il a **l'obligation d'effectuer immédiatement un signalement aux autorités compétentes** : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Securite/Rappel-de-produits/Signalement-des-produits>

7. INFORMATION SUR LES RAPPELS DE PRODUITS DANGEREUX : [RAPPEL.CONSO.GOUV.FR](https://www.rappel.conso.gouv.fr)



RappelConso est le site public unique d'information des consommateurs sur les rappels de produits alimentaires et non alimentaires de consommation courante. Ce dispositif est renseigné par les professionnels, qui doivent saisir les rappels les concernant sur RappelConso

Le lien pour ouvrir son compte professionnel et déclarer en ligne est : <https://pro.rappel.conso.gouv.fr/>

8. [SIGNAL.CONSO.GOUV.FR](https://www.signal.conso.gouv.fr)

[SignalConso](https://www.signal.conso.gouv.fr) est un service public gratuit qui permet au consommateur de signaler un problème rencontré avec un professionnel lors d'un acte de consommation (le signalement peut être anonymisé).

Le site conseille sur les démarches à faire et renseigne sur les droits en tant que consommateur. L'entreprise est prévenue et peut décider d'intervenir, corriger le problème ou apporter des informations à l'administration concernant ses pratiques. Seule l'entreprise signalée peut consulter le signalement qui la concerne. Ils ne sont pas rendus publics auprès des autres consommateurs.

Le signalement et les échanges sont enregistrés dans la base de données de la DGCCRF qui peut décider de surveiller ou de contrôler l'entreprise.



—
Tout manquement aux dispositions réglementaires citées ci-dessus peut faire l'objet d'une procédure contentieuse à l'encontre de son auteur.

Cette fiche vous rappelle quelques-unes des dispositions relatives à l'information du consommateur sans préjudice des autres dispositions auxquelles votre activité est soumise (garanties, crédit ...).

Pour aller plus loin :

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques-de-la-concurrence-et-de-la-consom>