1 L'information du consommateur

Le **Code de la Consommation** impose à tout vendeur professionnel une **obligation d'information** selon laquelle il doit communiquer au consommateur des informations précises et lisibles sur les caractéristiques du bien ou de la prestation (prix, délais de livraison, garanties légales ou contractuelles...).

Le vendeur professionnel est également tenu à une **obligation de conseil** à l'égard de ses clients qui lui impose notamment de se renseigner sur les besoins de l'acheteur de façon à pouvoir informer ce dernier de l'aptitude ou de l'adéquation du bien proposé à l'utilisation qui en est prévue.

Le **droit de rétractation** permet au consommateur de revenir sur sa décision d'achat pendant un délai variable selon la nature du contrat, sans avoir à se justifier et d'être remboursé s'il a déjà versé une somme d'argent.

En cas d'achat d'un bien sur Internet, le délai de rétractation est de 14 jours à compter de la réception du produit, pour les ventes de biens ou à partir de la conclusion du contrat pour les prestations de service.

2 Les garanties accordées au client

Des garanties sont accordées au client non professionnel lui donnant la possibilité d'obtenir la réparation, le remplacement ou le remboursement du produit acheté :

- la **garantie de conformité** impose la mise à disposition d'un produit correspondant à la commande passée et sans défaut de conformité ;
- la **garantie de sécurité** assure la protection du consommateur contre les dangers liés à l'utilisation d'un bien ou d'un service ;
- la **garantie contre les vices cachés** protège le client contre les défauts cachés existant au moment de l'achat et qui rendent le produit impropre à l'usage auquel il est destiné ;
- la **protection contre les clauses abusives** réprime 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.

3 La protection contre les pratiques illégales ou déloyale

Le **refus de vente** sans motif légitime, opposé par un professionnel à un consommateur, est sanctionné pénalement. Les ventes avec quantités imposées ou liées sont interdites.

Le **consommateur bénéficie** d'une **protection contre les pratiques commerciales déloyales**, par exemple la publicité mensongère, le fait de ne pas être informé sur le droit de rétractation, les garanties offertes. Il est également **protégé contre les pratiques commerciales agressives** telles que les sollicitations répétées et insistantes, les contraintes physiques ou morales exercées sur lui dans le but de l'amener à contracter.