

Les droits et les obligations du vendeur et du consommateur

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.

Désormais, les consommateurs peuvent résilier les abonnements (gaz, électricité, magazines, internet...) et les assurances ou mutuelles qu'ils souscrivent en ligne, à l'aide d'un « bouton résiliation ». Ce droit est accordé pour les abonnements souscrits en boutiques dont l'adhésion peut se faire aussi en ligne.

2 Les garanties accordées au client non professionnel

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 légale de conformité** impose la mise à disposition d'un produit correspondant à la commande passée et sans défaut de conformité. Le vendeur professionnel est responsable des défauts qui apparaissent dans un **délai de deux ans** à compter de la délivrance du bien.
- **La garantie commerciale** ou **contractuelle** s'ajoute à la garantie légale et se matérialise par un contrat de garantie commerciale qui en définit la durée et les conditions de mise en œuvre.
- **La garantie contre les vices cachés** protège le client contre les défauts cachés existant au moment de l'achat qui rendent le produit impropre à l'usage. Le client doit agir dans un **délai de deux ans** à compter de la découverte du vice caché. Il peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et demander un remboursement partiel.

3 La protection contre les pratiques illégales

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