



ORDONNANCE

du 23 août 2001 portant modification du code de la consommation

L'ordonnance n°2001-741 du 23 août 2001 portant transposition de directives communautaires et adaptation du droit communautaire en matière de droit de la consommation est paru au JO du 25.

Cette ordonnance vient modifier le code de la consommation et ce à différents titres. Le premier concerne la législation sur la publicité comparative, le deuxième la législation sur les contrats conclus à distance, le troisième sur la fourniture de produits sans commande préalable, le quatrième sur les crédits affectés, le cinquième sur les clauses abusives, le sixième et dernier sur la prévention en matière d'alimentation humaine et animale. Seuls les points 2, 3, 4 & 5 seront vus ce jour; ceux le désirant pourront avoir communication de l'ensemble des modifications.

§1 Les contrats conclus à distance

Il s'agit vraisemblablement du chapitre le plus modifié du code de la consommation. (article L. 121-16 à L.121-20-10). Cette modification apporte quelques définitions mais crée également de nombreuses obligations mises à la charge des professionnels. Nous ne pouvons donc que nous satisfaire de ces avancées. Les modifications étant très importantes, vous trouverez en annexe un tableau récapitulatif de la nouvelle législation ainsi que l'ancienne rédaction.

Nous pouvons tout de même constater que les nouveaux articles L. 121-16 & L. 121-17 apportent une définition précise de la vente à distance. Celle-ci pouvant principalement se définir comme une vente utilisant une technique de communication à distance et s'effectuant sans la présence simultanée des vendeurs. Il convient néanmoins de faire attention aux cas pour lesquels les dispositions protectrices de cette ordonnance n'ont pas lieu d'être à savoir les services financiers, les distributeurs automatiques de billets et les contrats immobiliers à l'exclusion de la location.

Autres avancées significatives, le consommateur voit ses droits renforcés. En effet, s'il bénéficiait déjà par le passé d'une faculté de rétractation, l'information ce droit sera désormais effective puisque l'offre de contrat devra mentionner explicitement ce droit (7 jours à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de service) et les modalités d'application de ce droit. De plus le professionnel voit ses obligations accrues car il lui appartient désormais de fournir au consommateur de nombreuses informations complémentaires à savoir :

- Le nom du cocontractant avec son numéro de téléphone et son adresse ;
- Le cas échéant les frais de livraison ;
- Les modalités de paiement, de livraison, ou d'exécution.

Doivent également figurer les informations figurant aux articles L. 111-1 (*NDLR : obligation de mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du produit ou service*) et L. 113-3 (*NDLR : information sur le prix*).

Figurent derechef l'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations, des informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales et les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an.

Il convient à cet égard de noter la sanction en cas de non-respect de ces dispositions : le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Pour être tout à fait complet, il faut préciser que si pendant cette période de 3 mois, le professionnel exécute ces obligations d'informations (vaut mieux tard que jamais), le délai offert pour exercer sa faculté de rétractation redevient de 7 jours mais à partir du jour de l'information. (Art. L. 121-20)

Bien évidemment, si le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Lorsque le consommateur fait usage de sa faculté de rétractation, le professionnel est tenu de rembourser sans délai le consommateur et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. (Art. L. 121-20-1)

Nous attirons cependant votre attention sur les dispositions de l'article L. 121-20-2 qui définit un certain nombre d'hypothèses pour lesquelles le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation. Ce sont :

1. La fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs ;
2. La fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;
3. La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
4. La fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été scellés par le consommateur ;
5. La fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;
6. Le service de paris ou de loteries autorisés.

L'article L. 121-20-3 énonce des dispositions originales puisqu'il affirme le principe que sauf stipulation contraire,

le fournisseur doit s'exécuter dans le délai de 30 jours. En cas de défaut d'exécution du contrat, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes qu'il a versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

Enfin les dernières nouveautés de cette ordonnance concernent les moyens techniques pouvant être mis en œuvre par le professionnel.

L'article L. 121-20-5 interdit, en effet, la prospection directe par un professionnel au moyen d'automates d'appel ou télécopieurs, de consommateurs n'ayant pas exprimé leur consentement à recevoir de tels appels. De plus, Lorsqu'elles permettent une communication individuelle, les techniques de communication à distance, autres que celles mentionnées à l'alinéa précédent (NDLR : *automates d'appels*), ne peuvent être utilisées que si le consommateur n'a pas manifesté son opposition. Les conditions dans lesquelles le consommateur exprime son consentement à recevoir les appels mentionnés au premier alinéa, les informations que le professionnel doit fournir au consommateur sur la possibilité qui lui est offerte de manifester son opposition ainsi que les conditions dans lesquelles sont tenus les registres d'opposition seront fixées par décret en Conseil d'Etat.

Pour conclure, il faut noter que même si les parties ont choisi la loi d'un état non-membres de la communauté européenne pour régir leur contrat, le juge devant lequel sera invoquée cette loi devra l'écarter pour appliquer les dispositions plus favorables de la loi de la résidence habituelle du consommateur.

De plus et fort logiquement, les dispositions de la présente section sont d'ordre public. Nul ne peut donc y déroger.

§2 La fourniture de biens ou services sans commande préalable

L'ancien article L. 122-3 du code de la consommation prévoyait que : « *Tout professionnel vendeur de bien ou prestataire de services qui aura indûment perçu d'un consommateur un paiement sans engagement exprès et préalable de ce dernier est tenu de restituer les sommes ainsi prélevées qui sont productives d'intérêts au taux légal calculés à compter de la date du paiement indu et d'intérêts au taux légal majoré de moitié à compter de la demande de remboursement faite par le consommateur.* ».

Cet article devient « *la fourniture de biens ou de services sans commande préalable du consommateur est interdite lorsqu'elle fait l'objet d'une demande de paiement. Aucune obligation ne peut être mise à la charge du consommateur qui reçoit un bien ou une prestation de service en violation de cette interdiction. Le professionnel doit restituer les sommes qu'il aurait indûment perçues sans engagement exprès et préalable du consommateur. Ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal calculé à compter de la date du paiement indu et d'intérêts au taux légal majoré de moitié à compter de la demande de remboursement faite par le consommateur.* »

Nous pouvons noter peu de bouleversements majeurs si ce n'est que le nouveau texte affirme clairement dans le nouvel alinéa premier l'interdiction de l'envoi (payant) sans commande préalable.

§3 Les crédits affectés

Après l'article L. 311-25 (qui vous est ci dessous reproduit pour information) est inséré un nouvel article L. 311-25-1 ainsi rédigé :

Art. L. 311-25

Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :

1° Si le prêteur n'a pas, dans le délai de sept jours prévu aux articles L. 311-15 à L. 311-17, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;

2° Si l'emprunteur a, dans les délais qui lui sont impartis, exercé son droit de rétractation.

Dans les deux cas, le vendeur ou le prestataire de services doit, sur simple demande, rembourser alors toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix. A compter du huitième jour suivant la demande de remboursement, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux légal majoré de moitié.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration du délai de sept jours prévu ci-dessus, l'acquéreur paie comptant.

Art. L. 311-25-1.

Lorsque le paiement du prix du bien ou du service est totalement ou en partie financé par un crédit consenti par le fournisseur ou par un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce tiers et le fournisseur, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation emporte résiliation de plein droit du contrat de crédit destiné à en assurer le financement, sans frais ni indemnité, à l'exception éventuelle des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

Cet article pourrait être considéré comme positif car il exprime très clairement la résiliation du contrat de crédit en cas d'exercice par le consommateur de son droit de rétractation. Cette solution était néanmoins admise en jurisprudence depuis longtemps.

A l'inverse, il doit être considéré comme très néfaste pour les consommateurs car le dernier alinéa de cet article permettra aux agences de crédits de facturer tout de même des frais de dossiers. Certains mauvaises langues parient même en ce moment sur une augmentation de ces frais.

§4 Les clauses abusives

L'article L. 132-1 du code de la consommation est ainsi modifié : un ajout est effectué au 7^{ème} alinéa de cet article. (NDLR : en souligné) « *l'appréciation du caractère abusif des clauses au sens du premier alinéa ne porte ni sur la définition de l'objet principal du contrat ni sur l'adéquation du prix ou de la rémunération au bien vendu ou au service offert pour autant que les clauses soient rédigées de façon claire et compréhensible* ».

Cet article est donc novateur au sens où il permet désormais de constater le caractère abusif de certaines clauses dès lors que celles-ci ne seront pas lisibles. Cela ouvre de nouvelles perspectives d'actions...

ANCIENS TEXTES	NOUVELLE LÉGISLATION
<p><u>Art. L. 121-16</u> Pour toutes les opérations de vente à distance, l'acheteur d'un produit dispose d'un délai de sept jours francs à compter de la livraison de sa commande pour faire retour de ce produit au vendeur pour échange ou remboursement, sans pénalités à l'exception des frais de retour. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.</p>	<p><u>Art. L.121-16</u> Les dispositions de la présente section s'appliquent à toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de service conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance.</p>
<p><u>Art. L. 121-17</u> Les règles relatives à la responsabilité du dirigeant de droit ou de fait d'un service de radiodiffusion sonore ou de télévision sont définies par le II de l'article 3 de la loi n° 88-21 du 6 janvier 1988 relative aux opérations de télépromotion avec offre de vente dites de "téléachat" reproduit ci-après : "II - Le dirigeant de droit ou de fait d'un service de radiodiffusion sonore ou de télévision défini à l'article 2 de la présente loi qui aura programmé et fait diffuser ou distribuer une émission en violation des règles fixées en vertu du même article sera puni d'une amende de 500 000 F. Dans le cas de récidive, l'auteur de l'infraction pourra être puni d'une amende de 1 000 000 F » <i>NDLR : devient article L.120-20-8.(sans changement)</i></p>	<p><u>Art. L. 121-17</u> Ne sont pas soumis aux dispositions de la présente section les contrats : 1° Portant sur des services financiers ; 2° Conclues par le moyen de distributeurs automatiques ou pour des prestations fournies dans des locaux commerciaux automatisés ; 3° Conclues avec les opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ; 4° Conclues pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location ; 5° Conclues lors d'une vente aux enchères publiques</p>
<p><u>Art. L. 121-18</u> Dans toute offre de vente d'un bien ou de fourniture d'une prestation de services qui est faite à distance à un consommateur, le professionnel est tenu d'indiquer le nom de son entreprise, ses coordonnées téléphoniques ainsi que l'adresse de son siège et, si elle est différente, celle de l'établissement responsable de l'offre. »</p>	<p><u>Art. L. 121-18</u> Sans préjudice des informations prévues par les articles L. 111-1 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, l'offre de contrat doit comporter les informations suivantes : 1° Le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, son numéro de téléphone, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ; 2° Le cas échéant, les frais de livraison ; 3° Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ; 4° L'existence d'un droit de rétractation, sauf dans les cas où les dispositions de la présente section excluent l'exercice de ce droit ; 5° La durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci ; 6° Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance utilisée lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base ; 7° Le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un bien ou d'un service. Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont communiquées au consommateur de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée. En cas de démarchage par téléphone ou par toute autre technique assimilable, le professionnel doit indiquer explicitement au début de la conversation son identité et le caractère commercial de l'appel.</p>

ANCIENS TEXTES	NOUVELLE LÉGISLATION
<p><u>Art. L. 121-19</u> Les infractions aux dispositions de l'article L. 121-18, ainsi que le refus du vendeur de changer ou de rembourser un produit retourné par l'acheteur dans les conditions visées à l'article L. 121-16, sont constatées et poursuivies conformément aux dispositions du titre VI de l'ordonnance n° 86-1243 du 1er décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence.</p>	<p><u>Art. L. 121-19</u> I. - Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison : 1° Confirmation des informations mentionnées aux 1° à 4° de l'article L. 121-18 et de celles qui figurent en outre aux articles L. 111-1 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, à moins que le professionnel n'ait satisfait à cette obligation avant la conclusion du contrat ; 2° Une information sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation ; 3° L'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ; 4° Les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales ; 5° Les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an. II. - Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux services fournis en une seule fois au moyen d'une technique de communication à distance et facturés par l'opérateur de cette technique à l'exception du 3°.</p>
<p><u>Art. L. 121-20</u> Les règles relatives à la fixation des règles de programmation des émissions sont définies par l'article 2 de la loi n° 88-21 du 6 janvier 1988 précitée reproduit ci-après : "Art 2 : Le Conseil supérieur de l'audiovisuel fixe les règles de programmation des émissions consacrées en tout ou partie à la présentation ou à la promotion d'objets, de produits ou de services offerts directement à la vente par des services de radiodiffusion sonore et de télévision autorisés en vertu de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication". Nota : L'article 2 de la loi n° 88-21 du 6 janvier 1988 ci-dessus reproduit a été abrogé par la loi n° 2000-719 du 1er août 2000. <i>NDLR : l'article L.121-20 devient l'article L121-20-9</i></p>	<p><u>Art. L. 121-20</u> Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Lorsque les informations prévues à l'article L. 121-19 n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de sept jours mentionné au premier alinéa. Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.</p>
	<p><u>Art. L. 121-20-1</u> Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser sans délai le consommateur et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.</p>
	<p><u>Art. L. 121-20-2</u> Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats : 1° De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs ; 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier ; 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; 4° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ; 5° De fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ; 6° De service de paris ou de loteries autorisés.</p>
	<p><u>Art. L. 121-20-3</u> Sauf si les parties en sont convenues autrement, le fournisseur doit exécuter la commande dans le délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au fournisseur du produit ou de service.</p>

ANCIENS TEXTES	NOUVELLE LÉGISLATION
	<p>En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes qu'il a versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.</p> <p>Toutefois, si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion du contrat ou dans le contrat, le fournisseur peut fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé.</p>
	<p><u>Art. L. 121-20-4</u></p> <p>Les dispositions des articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20 et L. 121-20-1 ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet :</p> <p>1° La fourniture de biens de consommation courante réalisée au lieu d'habitation ou de travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées fréquentes et régulières ;</p> <p>2° La prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.</p>
	<p><u>Art. L. 121-20-5</u></p> <p>Est interdite la prospection directe par un professionnel, au moyen d'automates d'appel ou de télécopieurs, d'un consommateur qui n'a pas exprimé son consentement à recevoir de tels appels.</p> <p>Lorsqu'elles permettent une communication individuelle, les techniques de communication à distance, autres que celles mentionnées à l'alinéa précédent, ne peuvent être utilisées que si le consommateur n'a pas manifesté son opposition.</p> <p>Les conditions dans lesquelles le consommateur exprime son consentement à recevoir les appels mentionnés au premier alinéa, les informations que le professionnel doit fournir au consommateur sur la possibilité qui lui est offerte de manifester son opposition ainsi que les conditions dans lesquelles sont tenus les registres d'opposition sont fixées par décret en Conseil d'État.</p>
	<p><u>Art. L. 121-20-6</u></p> <p>Lorsque les parties ont choisi la loi d'un État non membre de la Communauté européenne pour contrat, le juge devant lequel est invoquée cette loi est tenu d'en écarter l'application au profit des dispositions plus protectrices de la loi de la résidence habituelle du consommateur assurant la transposition de la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, lorsque cette résidence est située dans un État membre.</p>
	<p><u>Art. L. 121-20-7</u></p> <p>Les dispositions de la présente section sont d'ordre public.</p>
	<p><u>Art. L. 121-20-8</u></p> <p>Les règles relatives à la responsabilité du dirigeant de droit ou de fait d'un service de radiodiffusion sonore ou de télévision sont définies par le II de l'article 3 de la loi n° 88-21 du 6 janvier 1988 relative aux opérations de télépromotion avec offre de vente dites de "téléachat" reproduit ci-après :</p> <p>"II - Le dirigeant de droit ou de fait d'un service de radiodiffusion sonore ou de télévision défini à l'article 2 de la présente loi qui aura programmé et fait diffuser ou distribuer une émission en violation des règles fixées en vertu du même article sera puni d'une amende de 500 000 F.</p> <p>Dans le cas de récidive, l'auteur de l'infraction pourra être puni d'une amende de 1 000 000 F »</p>
	<p><u>Art. L. 121-20-9</u></p> <p>Les règles relatives à la fixation des règles de programmation des émissions sont définies par l'article 2 de la loi n° 88-21 du 6 janvier</p>

ANCIENS TEXTES	NOUVELLE LÉGISLATION
	<p>1988 précitée reproduit ci-après :</p> <p>"Art 2 : Le Conseil supérieur de l'audiovisuel fixe les règles de programmation des émissions consacrées en tout ou partie à la présentation ou à la promotion d'objets, de produits ou de services offerts directement à la vente par des services de radiodiffusion sonore et de télévision autorisés en vertu de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication".</p>
	<p><u>Art. L. 121-20-10</u></p> <p>Les infractions aux dispositions des articles L. 121-18, L. 121-19 et L. 121-20-5, ainsi que le refus du vendeur de rembourser un produit retourné par l'acheteur dans les conditions fixées à l'article L. 121-20-1, sont constatées et poursuivies dans les conditions fixées par les premier et troisième alinéas de l'article L. 450-1 et les articles L. 450-2, L. 450-3, L. 450-4, L. 450-7, L. 450-8, L. 470-1 et L. 470-5 du code de commerce.</p>