



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



جامعة بجاية
Tasdawit n Bgayet
Université de Béjaïa

Module Jean Monnet

620610-epp-1-2020-1-dz-eppjmo-module

Coordinateur du projet: Dr ATMANI Bilal

Intitulé du module: « Le droit européen de la protection du consommateur »

Enseignement n° 4: De La protection du consommateur durant la période précontractuelle « le droit à l'information »

Par Pr YESSAD Houria

Description :

- Détermination de l'obligation précontractuelle**
- Conditions de l'obligation d'information.**

**Impact : Maitrise des outils de
protection du consommateur En
période précontractuelle.**

Introduction :

Le parlement européen améliore en permanence les règles de protection des consommateurs au sein de l'Union. La politique de protection des consommateurs n'est plus une harmonisation technique des normes dans la perspective du marché unique, mais elle s'inscrit dans la politique visant à renforcer l'objectif de construction d'une « Europe des citoyens ».

La directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du conseil et la directive 1999/44/CEE du parlement européen et du conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du parlement européen et du Conseil a été publié au JOUE le 22 novembre 2011, avec pour objectif d'encourager les ventes à distance au sein du marché intérieur, en permettant aux consommateurs européens de bénéficier d'une protection accrue et en offrant aux professionnels un cadre juridique commun.

a-Définition de l'obligation précontractuelle d'information

L'obligation d'information précontractuelle consiste en l'obligation faite aux parties de donner à l'autre partie les informations nécessaires de nature à lui, permettre de donner un consentement libre et éclairé dans la conclusion du contrat.

La directive précise dans l'article 5 la liste des informations préalables à fournir aux consommateurs. Outre les informations déjà prévues dans le code de consommation , la directive contient des précisions concernant l'information sur le prix total du produit et la vente de contenus numériques est spécifiquement traitée.

L' article 5 de la directive: détermine les Obligations d'information concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement

- 1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ou par une offre du même type, le professionnel fournit au consommateur les informations suivantes, d'une manière claire et compréhensible, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte.

b- Quand cette information doit être portée à la connaissance du consommateur ?

-L'obligation précontractuelle d'information est due avant l'engagement du consommateur. Un consommateur ne peut signer un devis ou valider un bon de commande sans que n'ait été portée toute l'information précontractuelle requise par la loi.

c-Comment délivrer l'information précontractuelle ?

La loi n'impose pas de formalisme particulier, l'information
Délivrée doit être lisible et compréhensible, sa forme doit être
Adaptée en fonction du consommateur visé. L'écrit reste
préférable et pour le consommateur et le professionnel.

d- Le Contenu de l'obligation générale d'information précontractuelle :

Le consommateur doit être informé de manière lisible et compréhensible par le professionnel et le professionnel a l'obligation d'informer pré-contractuellement le consommateur.

Le contenu de l'obligation d'information est vaste, Il comprend ce qui suit :

- les caractéristiques essentielles et description du bien ou le service : son prix, le délai de livraison c'est a dire les prix des produits ou services disponibles à la vente ainsi que les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services ,doivent être lisibles et compréhensibles et visibles.
- des informations relatives au vendeur professionnel : identité, coordonnées téléphoniques et électroniques, adresses.
- Les informations relatives aux garanties et aux conditions du contrat : modalités de paiement, la livraison du bien ou exécution de la prestation, durée du contrat ou conditions de résiliation, traitement des réclamations,

Ces informations doivent être communiquées au consommateur avant tout contrat et il revient au professionnel de prouver qu'il a effectivement informé son client.

Article 5 de la directive: Obligations d'information concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement

- 1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ou par une offre du même type, le professionnel fournit au consommateur les informations suivantes, d'une manière claire et compréhensible, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte: a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné; b) l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale, l'adresse géographique de son établissement et son numéro de téléphone; c) le prix total du bien ou du service toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles; d) le cas échéant, les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter le service et les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;

e- La responsabilité

L'information doit être donnée chaque fois qu'elle permet un consentement libre et éclairé. Elle pèse sur tout vendeur professionnel à l'égard des consommateurs pour tout contrat de service et tout contrat de vente.

Le manquement d'information précontractuelle ne permet pas l'annulation du contrat mais seulement des dommages intérêts.

Il y aurait , toutefois, une séparation entre mise en jeu de la responsabilité extracontractuelle et contractuelle .Pour la responsabilité extra-contractuelle , il s'agirait d'une information de nature à éclairer le consentement du cocontractant alors que dans la responsabilité contractuelle , il s'agirait d'une information relative à l'exécution du contrat.