

*Plateforme de la Médiation Française*

Espace d'échange, de réflexion et d'expression commune

# **FORMATION MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

## **DROIT DE LA CONSOMMATION**

**9 décembre 2015**

**Natacha Sauphanor-Brouillaud**

*Agrégée des facultés de droit  
Professeur à l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines  
Co-directrice du pôle « Droit des contrats, de la consommation et du commerce électronique »  
du réseau d'experts en droit Trans Europe Experts  
Membre de la Commission des clauses abusives*

## **DEROULEMENT DE LA FORMATION**

## 9h30 - 11h- Thème n°1 – La place de la médiation dans le droit de la consommation

### Un litige

---

➔ **Le droit de la consommation : une législation d'ordre public ouverte à la médiation**

- ⇒ utilité de connaître les **droits des consommateurs** qui s'appliqueraient en cas de mise en œuvre du droit de la consommation
- ⇒ utilité de connaître les **sanctions des professionnels** qui s'appliqueraient en cas de mise en œuvre du droit de la consommation

➔ **Les sources du droit de la consommation : Code de la consommation et Code civil**

### L'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services conclu entre un consommateur et un professionnel

---

➔ **La notion de professionnel relevant du champ d'application de la médiation**

➔ **La notion de consommateur relevant du champ d'application de la médiation**

➔ **La notion de contrat relevant du champ d'application de la médiation**

### 11h – 11h15 : Pause

## Thème n°2 – Les règles concernant l'exécution du contrat applicables à tous les contrats de consommation

### 11h15 – 12h15 - Contrats de vente et de service : les clauses abusives

---

#### *Les droits du consommateur : le droit à l'éradication des clauses abusives*

- ➔ Qu'est ce qu'une clause abusive ?
- ➔ Les listes de clauses abusives interdites : les clauses grises et noires
- ➔ Les recommandations de la Commission des clauses abusives

#### *Pour information : les sanctions du professionnel en cas de mise en œuvre du droit de la consommation*

- ➔ La clause est réputée non écrite
- ➔ La clause noire peut faire l'objet d'une **amende** administrative
- ➔ La clause peut être dans certaines hypothèses **supprimée** des modèles de contrats

### 12h15 – 12h30 – Livraison et transfert des risques

---

### 12h15 – 13h- Contrats de service : la faculté de résiliation des contrats reconductibles

---

#### *Les droits du consommateur :*

- ➔ **Le champ d'application des droits : quels sont les contrats concernés ?**
  - Les contrats à exécution successive tacitement reconductibles
- ➔ **Un droit à une information**
  - Une information sur sa faculté de ne pas reconduire le contrat
  - Une information sur la date de résiliation du contrat
- ➔ **Un droit à une information délivrée dans un délai et selon des modalités précises**
  - Le délai : entre un et trois mois avant le préavis contractuel
  - Les modalités : lettre nominative ou le courrier électronique dédiés

#### *Pour information : les sanctions du professionnel en cas de mise en œuvre du droit de la consommation :*

- ➔ faculté de résiliation unilatérale

## 14h - 14h45 - Contrats de vente : la garantie de conformité en cas de défaut d'un bien

---

### *Les droits du consommateur :*

➔ Le droit à un bien conforme => qu'est ce qu'un défaut de conformité ?

➔ Le droit à bénéficier de la garantie légale de conformité

- La mise en œuvre de la garantie : la présomption d'antériorité du défaut
- La distinction entre garantie légale, garantie commerciale et service après vente

### *Pour information : la hiérarchie des remèdes en cas de défaut de conformité :*

En matière de conformité, il ne s'agit pas de sanctions mais de **remèdes** au défaut de conformité. La mise en œuvre de ces remèdes est **hiérarchisée** :

➔ **En priorité** : la **réparation** ou le **remplacement** d'un bien

➔ **A titre subsidiaire** : la **résolution** du contrat ou la **réduction du prix**

## 14h45-16h15- Thème n°3 – Les règles particulières à l'exécution des contrats de consommation conclus par voie électronique

### Les droits du consommateur :

➔ Le champ d'application des droits : quels sont les contrats concernés ?

➔ Le droit à une information renforcée

➔ Le droit à un processus de conclusion du contrat encadré

- Le double clic prévu par le Code civil
- Le rappel de l'obligation de paiement prévu par le Code de la consommation

➔ Le droit d'engager la responsabilité du professionnel en cas d'inexécution du contrat

➔ Le droit de se rétracter

- L'exercice du droit de rétractation après la commande d'un bien
- L'exercice du droit de rétractation après la conclusion d'une prestation de service

Pour information : les sanctions du professionnel en cas de mise en œuvre du droit de la consommation

16h15 –16 h30- Pause

## 16h30 – 17H30- Thème n°4 – Les droits précontractuels du consommateur susceptibles d’avoir une influence lors de l’exécution du contrat

### Les obligations d’informations précontractuelles

---

#### *Les droits du consommateur :*

- ➔ Le droit à une série d’informations avant la conclusion d’un contrat de vente ou de prestations de services
- ➔ Le droit à une information sur la disponibilité des pièces détachées en cas d’achat d’un bien meuble
- ➔ Le droit à une information en cas de recours à une plateforme d’intermédiation en ligne

#### *Pour information : les sanctions du professionnel en cas de mise en œuvre du droit de la consommation*

\*