

# Traité de droit civil

Sous la direction de  
Jacques Ghestin

## Les contrats de consommation Règles communes

2<sup>e</sup> édition

Natacha Sauphanor-Brouillaud

*Professeuse à la faculté de droit  
de l'Université de Versailles St-Quentin-en-Yvelines (Paris-Saclay)  
Membre (personnalité qualifiée) de la Commission des clauses abusives*

Carole Aubert de Vincelles

*Professeuse à la faculté de droit de l'Université de Cergy-Pontoise  
Membre fondateur du réseau Trans Europe Experts*

Geoffray Brunaux

*Maître de conférences à la faculté de droit de l'Université de Reims  
Membre (personnalité qualifiée) de la Commission des clauses abusives  
et de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation  
de la consommation*

Laurence Usunier

*Professeuse à la faculté de droit de l'Université de Cergy-Pontoise*

Les auteurs sont membres du réseau Trans Europe Experts



une marque de  
**lextenso**

# Table des matières

Avant-propos – Remerciements.....	5
Liste des principales abréviations .....	7
Plan général .....	15
Introduction : contrats de consommation et traité de droit civil.....	19
§ 1. — Les obstacles possibles au rattachement des contrats de consommation au droit civil .....	19
A. L'obstacle lié à la codification du droit de la consommation.....	19
B. L'obstacle lié à la pluridisciplinarité du droit de la consommation .....	20
C. L'obstacle lié aux finalités du droit de la consommation .....	24
§ 2. — Le possible dépassement des obstacles au rattachement des contrats de consommation au droit civil .....	33
A. La protection du consommateur et le droit européen des contrats.....	33
B. La protection du consommateur et le droit français des contrats .....	42

## PREMIÈRE PARTIE

### LA NOTION DE CONTRAT DE CONSOMMATION 45

#### TITRE I

### LA TYPOLOGIE DES RÈGLES DU DROIT CONTRACTUEL DE LA CONSOMMATION 49

CHAPITRE 1. — L'ANALYSE DES RÈGLES PARTICULIÈRES À CERTAINS CONTRATS DE CONSOMMATION.....	51
Section 1. — L'analyse sous l'angle de la politique juridique .....	51
Sous-section 1. — La politique de protection.....	51
§ 1. — En droit européen : une réglementation sectorielle fondée sur des techniques protectrices du consommateur .....	53
A. La réglementation sectorielle suscitée par la réalisation du marché intérieur .....	53
1) Les contrats de crédit.....	54
2) Les contrats liés au tourisme.....	58
B. La réglementation sectorielle suscitée par l'ouverture à la concurrence .....	65
1) Les contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel.....	65
2) Les contrats de services de communications électroniques .....	67
a) La transposition du « Paquet Télécom » dans le Code des postes et télécommunications et le Code de la consommation .....	67
b) La création « mort-née » du droit de récupération des données dans le Code de la consommation .....	71
§ 2. — En droit interne : une réglementation contractuelle s'inspirant des techniques protectrices du consommateur .....	80

A. Les contrats de courtage matrimonial .....	80
B. Les contrats d'achats de métaux précieux .....	81
C. Les contrats de fourniture de gaz de pétrole liquéfié .....	81
Sous-section 2. — La politique de codification .....	83
§ 1. — L'absence de codification européenne .....	84
§ 2. — La recodification française du Code de la consommation .....	85
A. La mise en valeur de la nature contractuelle de la réglementation sectorielle .....	87
B. La conception large de la réglementation sectorielle .....	88
Section 2. — L'analyse sous l'angle de la prestation caractéristique .....	89
Sous-section 1. — La prestation caractéristique des contrats de consommation soumis à des règles particulières .....	90
§ 1. — L'absence de spécificité de la prestation caractéristique des contrats de vente et de service .....	91
A. Les terminologies européennes et françaises des contrats de vente et de service .....	91
B. La détermination de la prestation caractéristique des contrats de vente et de service soumis à une réglementation sectorielle .....	97
§ 2. — La spécificité de la prestation caractéristique limitée aux contrats nommés du droit de la consommation .....	99
A. Les contrats de voyage à forfait .....	99
B. Les contrats d'utilisation de biens à temps partagé .....	100
Sous-section 2. — L'articulation subséquente des contrats de consommation et des contrats spéciaux .....	102
§ 1. — L'analyse en droit interne .....	102
§ 2. — Les perspectives en droit européen .....	104
<b>CHAPITRE 2. — L'ÉNONCÉ DES RÈGLES COMMUNES À TOUS LES CONTRATS DE CONSOMMATION .....</b>	<b>107</b>
Section 1. — Les sources des règles communes .....	107
Sous-section 1. — La prépondérance des sources européennes .....	108
§ 1. — L'approche initiale : les règles générales .....	108
A. Les textes relatifs au droit substantiel de la consommation .....	108
B. Les textes relatifs au droit procédural de la consommation .....	110
1) Les textes régissant l'action individuelle du consommateur .....	110
a) Le Règlement dit Bruxelles I bis concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale .....	110
b) L'article 6 du Règlement dit Rome I sur la loi applicable aux obligations contractuelles .....	112
2) Les textes régissant les actions représentatives en matière de protection des intérêts de consommateurs .....	113
§ 2. — L'approche contemporaine : la législation horizontale .....	116
A. La remise en cause de l'approche sectorielle .....	116
1) Le Livre Vert sur la protection des consommateurs dans l'Union européenne publié le 2 octobre 2001 .....	116
2) Le Livre Vert sur la Révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs publié le 8 février 2007 .....	117

B. L'essor de l'approche horizontale .....	120
1) Les textes relatifs au droit substantiel de la consommation .....	120
a) La directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur .....	120
b) La directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs .....	123
2) Les textes relatifs au droit procédural de la consommation .....	131
§ 3. — La construction du commerce électronique dans le marché unique numérique .....	132
A. La législation favorisant l'essor du commerce électronique .....	135
1) La réglementation du contrat à distance .....	135
2) Le cadre général du commerce électronique .....	139
3) L'instauration de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges .....	140
4) La proposition initiale de directive du 9 décembre 2015 concernant certains aspects des contrats de vente en ligne et de tout autre vente à distance de biens .....	141
a) La genèse .....	141
b) Les raisons de l'évolution de la proposition initiale .....	143
B. La législation spécifique au contenu numérique .....	144
1) La proposition de directive concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique .....	145
a) La genèse .....	145
b) Les raisons de l'évolution de la proposition initiale .....	146
2) Le règlement 2017/1128 du 14 juin 2017 relatif à la portabilité transfrontalière des services de contenu en ligne dans le marché intérieur ..	155
§ 4. — La « Nouvelle Donne » (« New Deal ») pour les consommateurs .....	156
A. Les résultats de l'évaluation de la législation protectrice des consommateurs ...	156
1) Le bilan de qualité de six directives de protection des consommateurs .....	157
2) L'évaluation de la directive sur les droits des consommateurs .....	159
B. Les propositions issues de l'évaluation de la législation protectrice des consommateurs .....	160
Sous-section 2. — La place réduite des sources internes .....	162
§ 1. — Les sources de droit substantiel .....	163
A. Les dispositions protectrices des consommateurs entrant dans le domaine harmonisé par le droit européen .....	163
B. Les dispositions protectrices des consommateurs hors du domaine harmonisé par le droit européen .....	165
§ 2. — Les sources de droit procédural .....	166
A. Les dispositions protectrices régissant l'action individuelle du consommateur ..	167
B. Les dispositions protectrices régissant les actions des associations au soutien des intérêts de consommateurs .....	168
Section 2. — La conceptualisation des règles communes .....	169
Sous-section 1. — Les règles communes applicables à la relation contractuelle .....	170
§ 1. — Les règles actuelles .....	170
A. L'information des consommateurs .....	170
B. Les pratiques commerciales interdites et les pratiques commerciales réglementées .....	171
C. Les conditions générales des contrats .....	172
D. Les règles de formation et d'exécution de certains contrats .....	174

§ 2. — Les règles en construction : le contrat portant sur un contenu numérique.....	176
A. La nature des règles : entre règles particulières et règles communes.....	177
B. Le contenu des règles .....	179
1) L'application possible de règles communes existantes .....	179
2) La création de règles éparées .....	180
3) L'élaboration d'une réglementation spécifique .....	181
Sous-section 2. — Les règles communes applicables au litige d'origine contractuelle ...	181
§ 1. — Les règles issues du livre VI relatif au règlement des litiges .....	182
§ 2. — Les règles issues du livre II relatif à la formation et à l'exécution des contrats .....	183
<b>TITRE II</b>	
<b>LA QUALITÉ DES PARTIES AU CONTRAT DE CONSOMMATION</b>	185
<b>CHAPITRE 1. — LA NATURE DU CRITÈRE</b> .....	187
Section 1. — Un critère légal de protection.....	187
§ 1. — La prise en compte de l'inégalité contractuelle .....	188
A. La différenciation des contractants .....	188
B. Le statut octroyé par la différenciation .....	192
§ 2. — La porosité avec d'autres critères de protection.....	194
A. La faiblesse.....	194
B. La vulnérabilité .....	198
C. La citoyenneté .....	201
Section 2. — Le contrat caractérisé par la seule qualité des parties .....	202
§ 1. — L'exclusion du critère du contenu du contrat .....	203
A. L'objet de l'obligation du consommateur et du non-professionnel.....	204
B. L'objet de l'obligation du professionnel .....	206
1) Le produit .....	206
2) Le bien .....	207
3) Le contenu numérique .....	208
4) Le service .....	209
§ 2. — Le champ d'application subséquent du droit contractuel de la consommation	210
<b>CHAPITRE 2. — LES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU CRITÈRE</b> .....	213
Section 1. — Le professionnel, débiteur des règles communes aux contrats de consommation .....	217
§ 1. — Le critère matériel : l'activité .....	217
A. La nature de l'activité .....	218
1) L'analyse .....	218
2) La mise à l'épreuve dans le cadre des opérations réalisées par les opérateurs de plateforme en ligne .....	223
B. Les modalités de l'activité .....	226
§ 2. — Les critères personnels .....	227
A. La qualification appliquée aux personnes physiques et morales.....	227
1) Les personnes physiques .....	227
2) Les personnes morales.....	227
B. La qualification soumise à la distinction des personnes privées et des personnes publiques.....	230

Section 2. — Le consommateur et le non-professionnel, créanciers des règles communes aux contrats de consommation .....	235
§ 1. — Des catégories définies.....	235
A. Le consommateur.....	236
1) Le critère personnel .....	236
2) Le critère finaliste .....	239
B. Le non-professionnel .....	244
1) L'acceptation législative antérieure à la définition .....	244
2) La définition consacrant l'acceptation jurisprudentielle .....	246
§ 2. — Des catégories non fongibles.....	251

## DEUXIÈME PARTIE

LA PROTECTION DU CONSENTEMENT DU CONSOMMATEUR .....	253
---	-----

### TITRE I

LA PROTECTION PAR LA LOYAUTÉ DES PRATIQUES COMMERCIALES .....	255
---	-----

CHAPITRE 1. — LE CHAMP D'APPLICATION DU RÉGIME DES PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES .....	263
---	-----

Section 1. — Champ d'application matériel .....	263
---	-----

Section 2. — Champ d'application personnel .....	268
--	-----

§ 1. — Pratiques émanant d'un professionnel .....	269
---	-----

§ 2. — Destinataires des pratiques.....	271
---	-----

A. Consommateurs.....	271
-----------------------	-----

B. Extensions de la protection .....	273
--------------------------------------	-----

CHAPITRE 2. — LE RÉGIME DE LA DÉLOYAUTÉ DES PRATIQUES COMMERCIALES .....	275
--	-----

Section 1. — Pratiques déloyales en toutes circonstances .....	275
--	-----

Sous-section 1. — Caractère exclusif de la liste de pratiques interdites issue de la directive 2005/29/CE.....	276
--	-----

§ 1. — Harmonisation maximale de la directive 2005/29/CE .....	276
--	-----

§ 2. — Limite au caractère exclusif de la liste : le champ d'application de la directive 2005/29/CE .....	280
--	-----

Sous-section 2. — Listes de pratiques interdites .....	283
--	-----

§ 1. — Pratiques interdites par la directive 2005/29/CE.....	283
--	-----

A. Liste de pratiques trompeuses .....	285
--	-----

1) Liste de l'article L. 121-4.....	285
-------------------------------------	-----

a) Diffusion de fausses informations .....	285
--	-----

b) Attitudes trompeuses.....	288
------------------------------	-----

2) Vente pyramidale .....	291
---------------------------	-----

B. Liste de pratiques agressives.....	297
---------------------------------------	-----

1) Liste de l'article L. 121-7 .....	297
--------------------------------------	-----

a) Pression à contracter.....	298
-------------------------------	-----

b) Obstruction à l'exercice de droits contractuels .....	299
--	-----

c) Pression pour extorquer un avantage .....	299
--	-----

2) Vente ou service sans commande préalable .....	302
---	-----

§ 2. — Autres pratiques interdites par le droit européen .....	305
--	-----

§ 3. — Pratiques interdites par le droit français .....	307
A. Pratiques interdites par le Code de la consommation .....	307
1) Pratiques faussement interdites .....	308
a) Ventes et services liés ou avec primes et loteries publicitaires .....	308
b) Annonce de réduction de prix .....	312
2) Autres pratiques .....	314
B. Pratiques interdites en dehors du Code de la consommation .....	320
Section 2. — Pratiques déloyales ponctuellement :	
les conditions de la déloyauté .....	323
§ 1. — Pratiques déloyales en général : la clause générale .....	324
A. Manquement à la diligence professionnelle .....	326
B. Altération substantielle du comportement économique du consommateur .....	330
§ 2. — Pratiques trompeuses .....	336
A. Pratique trompeuse par action .....	337
1) Manquement du professionnel .....	338
2) Altération du comportement du consommateur .....	340
B. Pratique trompeuse par omission .....	341
1) Conditions générales .....	341
2) Conditions particulières : l'invitation à l'achat .....	345
§ 3. — Pratiques agressives .....	348
<b>CHAPITRE 3. — LES SANCTIONS DES PRATIQUES COMMERCIALES</b>	
<b>DÉLOYALES</b> .....	355
Section 1. — Recours étatiques .....	358
§ 1. — Contrôle de la DGCCRF et amendes administratives .....	359
§ 2. — Action du ministère public et sanctions pénales .....	363
A. Les délits .....	366
B. Les contraventions .....	369
Section 2. — Recours des consommateurs .....	370
§ 1. — Sanctions existantes .....	370
A. Sanctions spécifiques .....	370
1) Nullité automatique .....	370
2) Restitutions limitées .....	372
B. Sanctions de droit commun .....	373
§ 2. — Insuffisance des sanctions civiles .....	376
<b>TITRE II</b>	
<b>LA PROTECTION LORS DE LA FORMATION DU CONTRAT</b>	381
<b>SOUS-TITRE I</b>	
<b>LA PROTECTION INDÉPENDANTE DU CONTEXTE CONTRACTUEL</b>	383
<b>CHAPITRE 1. — LA PROTECTION PAR L'INFORMATION</b> .....	385
Section 1. — La distinction entre l'information,	
l'information des consommateurs	
et l'obligation générale d'information précontractuelle .....	385
Section 2. — Les sources de l'obligation d'information :	
le droit commun et le droit spécial .....	389

§ 1. — Le droit commun des contrats et le droit spécial de la consommation .....	389
A. Les influences réciproques .....	389
1) La consécration dans le Code de la consommation de 1993 d'une obligation jurisprudentielle du droit commun .....	389
2) L'influence de l'obligation précontractuelle d'information du droit de la consommation sur le droit des contrats .....	390
a) Le devoir d'information dans les projets d'harmonisation européenne du droit des contrats .....	390
b) Le devoir d'information consacré par la réforme du droit commun des contrats .....	392
B. L'élargissement de l'obligation précontractuelle d'information du droit de la consommation .....	396
1) La transposition de l'article 5 de la directive 2011/83/UE .....	397
2) L'articulation subséquente de l'obligation précontractuelle d'information du Code de la consommation avec le devoir d'information du droit commun des contrats .....	398
§ 2. — La règle commune et les règles spéciales aux contrats de consommation .....	402
Section 3. — Les caractères communs aux obligations précontractuelles d'informations du Code de la consommation .....	404
Sous-section 1. — Les finalités et la nature .....	405
§ 1. — Les finalités .....	405
A. La finalité principale : la protection préventive du consommateur et la transparence du marché .....	405
1) L'entrecroisement des finalités .....	405
2) Le dévoiement des finalités ? .....	410
B. Les finalités accessoires .....	411
1) L'incitation à une consommation durable .....	411
a) Un nouvel enjeu traversant le droit de la consommation .....	411
b) Les obligations précontractuelles d'information au soutien d'une consommation durable .....	413
2) L'éclairage juridique du consommateur .....	420
§ 2. — La nature .....	421
A. L'ordre public .....	421
B. Le caractère précontractuel .....	422
Sous-section 2. — Le domaine .....	422
§ 1. — Quant aux contrats .....	423
§ 2. — Quant aux personnes .....	424
A. Le débiteur de l'information .....	424
B. Le créancier de l'information .....	427
Sous-section 3. — La communication .....	429
§ 1. — La liberté de forme de l'information .....	430
A. Le principe .....	430
B. Les atténuations .....	431
§ 2. — La qualité de l'information .....	435
§ 3. — La transmission de l'information .....	436
A. Le principe : la transmission imposée .....	436
1) La fourniture des informations incombant à tous les professionnels .....	436



2) La mise à disposition des informations complémentaires par les prestataires de services .....	438
B. Les exceptions : la transmission sollicitée .....	439
Sous-section 4. — La preuve .....	441
Sous-section 5. — Les sanctions .....	442
§ 1. — Les amendes administratives .....	443
§ 2. — Les sanctions civiles .....	445
A. En présence d'un vice du consentement .....	445
B. En l'absence d'un vice du consentement .....	446
1) La responsabilité civile .....	446
2) La nullité virtuelle du contrat .....	448
3) Les sanctions fondées sur la mauvaise exécution du contrat .....	453
§ 3. — Les sanctions pénales .....	453
<b>CHAPITRE 2. — LES OBLIGATIONS D'INFORMATIONS COMMUNES</b>	
AUX CONTRATS DE VENTES ET DE SERVICES .....	455
Section 1. — Les caractéristiques essentielles du bien ou du service .....	457
§ 1. — Les biens ou services autres qu'un contenu numérique .....	457
A. La définition des caractéristiques essentielles .....	458
B. L'appréciation des caractéristiques essentielles .....	458
§ 2. — Le contenu numérique .....	461
A. La définition du contenu numérique .....	461
B. Les caractéristiques essentielles du contenu numérique .....	463
1) Les fonctionnalités .....	464
2) L'interopérabilité .....	468
Section 2. — Le prix du bien ou du service .....	470
§ 1. — L'affichage du prix .....	471
A. L'objet de l'affichage .....	471
1) Le principe du prix déterminé .....	472
2) L'exception du prix déterminable .....	475
3) L'annonce de réduction du prix .....	477
4) L'affichage du prix de vente et du prix d'usage .....	477
B. Les modalités de l'affichage .....	478
§ 2. — L'immunité en matière de prix .....	479
Section 3. — Les conditions d'exécution du contrat .....	480
§ 1. — Les modalités de paiement, de livraison du bien et d'exécution du service .....	482
§ 2. — La durée du contrat .....	483
Section 4. — Les droits du consommateur en cas d'exécution défectueuse du contrat .....	484
§ 1. — Les garanties .....	484
§ 2. — Le traitement des réclamations et l'accès à la médiation .....	485
Section 5. — L'identité du professionnel .....	486
<b>CHAPITRE 3. — LES OBLIGATIONS D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES</b>	
POUR LES CONTRATS DE SERVICES .....	489
Section 1. — Le moment de délivrance des informations .....	490

Section 2. — Les informations imposées .....	491
Section 3. — Les informations communiquées à la demande du consommateur .....	492
<b>CHAPITRE 4. — L'OBLIGATION D'INFORMATION COMPLÉMENTAIRE POUR CERTAINS CONTRATS DE VENTE .....</b>	<b>495</b>
Section 1. — Le contenu de l'information sur la disponibilité des pièces détachées .....	496
§ 1. — Les biens concernés par l'information .....	496
§ 2. — L'objet de l'information .....	497
§ 3. — Les sources de l'information .....	500
Section 2. — L'effet de la délivrance de l'information sur la disponibilité des pièces détachées .....	501
§ 1. — L'obligation corrélatrice de délivrance des pièces détachées .....	501
§ 2. — La sanction du défaut de fourniture des pièces détachées .....	503
<b>SOUS-TITRE II</b>	
<b>LA PROTECTION DÉPENDANTE DU CONTEXTE CONTRACTUEL</b> .....	<b>505</b>
<b>CHAPITRE 1. — L'IDENTIFICATION DU CONTEXTE .....</b>	<b>511</b>
Section 1. — Définitions .....	511
Sous-section 1. — Les contrats conclus hors établissement .....	512
§ 1. — Les parties .....	513
A. Le démarcheur .....	513
B. Le démarché .....	514
1) Qualité du démarché .....	514
2) Initiative du démarché .....	517
§ 2. — Le lieu .....	519
Sous-section 2. — Les contrats conclus par une voie autre qu'électronique .....	526
§ 1. — Définition stricte : les contrats conclus à distance .....	527
§ 2. — Approche extensive : le démarchage téléphonique .....	529
Sous-section 3. — Les contrats conclus par la voie électronique .....	533
§ 1. — Les contrats conclus sans intermédiaire .....	534
§ 2. — Les opérations tripartites conclues par l'intermédiaire de plateformes .....	535
A. Identification des plateformes .....	535
B. Nature de la relation entre les utilisateurs et les plateformes .....	541
1) La fourniture d'une prestation de service .....	542
2) L'existence d'une alternative au prix .....	543
C. Typologie des relations de l'opération tripartite .....	549
Section 2. — Champ d'application .....	551
§ 1. — Les inclusions .....	551
§ 2. — Les exclusions .....	553
A. Les exclusions explicites .....	554
1) Les exclusions au profit de règles spécifiques .....	554
2) Les exclusions de tout régime protecteur .....	560
B. Les exclusions implicites .....	563

<b>CHAPITRE 2. — LA FINALITÉ DES INSTRUMENTS DE PROTECTION LIÉE AU CONTEXTE</b> .....	569
Section 1. — Le renforcement de la protection du consentement .....	571
§ 1. — Le renforcement qualitatif de l'obligation d'information .....	571
§ 2. — Le renforcement quantitatif de l'obligation d'information .....	573
Section 2. — La confiance du consommateur .....	575
§ 1. — La confiance dans la technique électronique .....	575
§ 2. — La confiance dans le commerce électronique .....	577
A. Nature du droit de rétractation .....	578
B. Opportunité du droit de rétractation .....	582
Section 3. — L'introduction d'un devoir de loyauté .....	585
§ 1. — L'émergence d'un devoir de loyauté .....	586
A. La sanction de la pratique déloyale .....	586
B. La loyauté cantonnée à certaines activités .....	587
§ 2. — La consécration de la loyauté des plateformes .....	589
A. La neutralité du net adaptée .....	590
B. La loyauté par l'information adoptée .....	591
§ 3. — L'extension du devoir de loyauté à d'autres acteurs que les plateformes .....	595
A. Les personnes chargées de la gestion des avis en ligne .....	595
B. La notion de loyauté appliquée aux avis en ligne .....	597
<b>CHAPITRE 3. — L'ARTICULATION DES RÉGIMES DE PROTECTION LIÉE AU CONTEXTE</b> .....	599
Section 1. — La protection unifiée par le droit européen applicable aux contrats conclus hors établissement et aux contrats conclus à distance ...	599
Sous-section 1. — L'information .....	600
§ 1. — Le contenu .....	600
A. Exécution .....	600
1) Classification des informations .....	600
2) Moment de la fourniture des informations .....	604
B. Sanctions .....	606
§ 2. — La forme .....	610
A. Le contrat conclu hors établissement .....	610
B. Le contrat conclu à distance .....	615
1) La fourniture des informations .....	615
2) La confirmation des informations .....	619
Sous-section 2. — La rétractation .....	626
§ 1. — La justification des exclusions .....	626
A. Les contrats ne relevant pas du droit de la consommation .....	627
B. Les difficultés de restitution .....	628
C. La prestation .....	630
1) La nature de la prestation .....	630
2) L'urgence de la fourniture de la prestation .....	635
D. La protection du professionnel .....	636
§ 2. — Régime .....	638
A. Conditions de l'exercice du droit de rétractation .....	638
1) Délais .....	638

2) Manifestation de la volonté de se rétracter .....	644
B. Effets de l'exercice du droit de rétractation .....	646
1) Obligations du professionnel .....	648
a) <i>Quantum</i> .....	649
b) Modalités du remboursement .....	651
2) Obligations du consommateur .....	655
a) Délais de restitution .....	656
b) Modalités de restitution .....	657
c) Responsabilité du consommateur .....	660
Section 2. — La protection renforcée par le droit européen et le droit français du contrat électronique .....	663
Sous-section 1. — Une protection initiée par le droit européen applicable aux contrats électroniques avec contrepartie monétaire .....	664
§ 1. — Un régime conçu pour les contrats conclus sans l'intermédiaire de plateformes .....	664
A. L'information .....	664
1) L'information issue de la directive commerce électronique .....	665
a) L'information transposée dans le Code civil .....	666
b) L'information transposée dans la loi pour la confiance dans l'économie numérique .....	669
2) L'information issue de la directive du 25 octobre 2011 .....	672
B. Le « double-clic » .....	673
1) Le processus de passation de commande initié par le droit européen .....	674
2) L'interprétation française : le double-clic .....	675
a) L'introduction par la loi pour la confiance dans l'économie numérique .....	675
b) L'absence d'évolution lors de la réforme du droit des contrats .....	676
3) La pratique du « one-click » .....	679
§ 2. — Un régime applicable aux contrats conclus avec les plateformes .....	681
Sous-section 2. — Une protection renforcée par le droit français pour les contrats conclus indépendamment d'une contrepartie monétaire .....	686
§ 1. — Les avis en ligne .....	686
§ 2. — Les opérations tripartites entre plateformes et utilisateurs .....	688
A. Les informations liées au devoir de loyauté .....	689
1) Les obligations d'information communes aux plateformes .....	689
a) Approche coercitive : l'obligation d'information à la charge des plateformes .....	690
b) Approche régulatrice du devoir de loyauté : les guides de bonnes pratiques .....	691
2) Les obligations d'information propres aux plateformes d'infomédiation .....	692
a) Les informations communes à toutes les plateformes d'infomédiation .....	693
b) L'activité des sites comparateurs .....	694
B. Les informations liées à la relation tripartite .....	696
1) Les informations communes à toutes les plateformes .....	696
2) Les informations propres aux plateformes d'interrelation .....	697
a) Les informations communes à toutes les plateformes d'interrelation .....	698
b) Les informations propres aux plateformes de consommation collaborative .....	700
c) Les informations propres aux places de marché .....	703

## TITRE III

## LA PROTECTION LORS DE LA RECONDUCTION DU CONTRAT 709

CHAPITRE 1. — LA NOTION ET LES EFFETS DE LA RECONDUCTION TACITE  
DU CONTRAT DE CONSOMMATION ..... 711

Section 1. — Soumission au régime du contrat renouvelé du droit commun des contrats .. 711

Section 2. — Protection du consentement à la reconduction en droit de la consommation 713

CHAPITRE 2. — L'ORIGINALITÉ DU RÉGIME DE L'INFORMATION  
SUR LA FACULTÉ DE NON-RECONDUCTION ..... 717

Section 1. — Quant à son contenu ..... 717

§ 1. — Une information sur une prérogative contractuelle..... 717

§ 2. — Une information soumise à des modalités..... 718

A. Le délai ..... 718

B. La forme ..... 720

Section 2. — Quant à ses sanctions..... 723

§ 1. — La conception réductrice des sanctions du manquement à l'information  
sur la faculté de non-reconduction par la recodification du Code  
de la consommation..... 724§ 2. — L'analyse des sanctions du manquement à l'information sur la faculté de non-  
reconduction à l'aune d'une conception substantielle des sanctions ..... 724

A. La faculté de résiliation unilatérale du contrat reconduit..... 725

B. Le remboursement du « trop-perçu » par le professionnel..... 727

CHAPITRE 3. — LA SPÉCIFICITÉ DU DOMAINE DE L'INFORMATION  
SUR LA FACULTÉ DE NON-RECONDUCTION ..... 729

Section 1. — Quant aux contrats ..... 729

§ 1. — Les contrats de prestations de service à exécution successive..... 729

§ 2. — Les contrats comportant une clause de tacite reconduction ..... 732

Section 2. — Quant aux créanciers de l'information ..... 734

§ 1. — Le consommateur ..... 734

§ 2. — Le non-professionnel..... 736

## TROISIÈME PARTIE

## LE RÉGIME DU CONTRAT DE CONSOMMATION 745

## TITRE I

## LA PRÉSENTATION DU CONTRAT 747

## CHAPITRE 1. — LA FORME DU CONTRAT ..... 749

Section 1. — La normalisation ..... 750

Section 2. — Les mentions obligatoires..... 752

§ 1. — Les mentions relatives aux garanties ..... 753

§ 2. — La clause informative sur la médiation de consommation ..... 755

## CHAPITRE 2. — LA RÉDACTION DU CONTRAT ..... 757

Section 1. — L'obligation de clarté et de compréhensibilité ..... 758

§ 1. — La portée de l'obligation de clarté et de compréhensibilité : une exigence de transparence contractuelle .....	758
§ 2. — Les manifestations de l'exigence de transparence .....	759
A. La présentation formelle .....	759
B. L'intelligibilité .....	761
C. La transparence matérielle .....	765
Section 2. — Les sanctions du défaut de clarté et de compréhensibilité .....	770
Sous-section 1. — L'interprétation in favorem .....	770
§ 1. — La nature de la règle .....	771
A. Une sanction .....	771
B. Une règle impérative .....	774
1) Pour le juge .....	774
2) Pour les parties .....	779
§ 2. — Le domaine de la règle .....	780
A. Les contrats d'adhésion .....	781
B. Les modèles de contrats .....	785
Sous-section 2. — L'inopposabilité .....	786
Sous-section 3. — Le réputé non écrit .....	792
§ 1. — La sanction du défaut d'accessibilité au contrat .....	792
§ 2. — La sanction des clauses dont l'ambiguïté crée un déséquilibre significatif .....	792
§ 3. — La sanction du défaut de transparence matérielle des clauses .....	795
<b>TITRE II</b>	
<b>L'ÉQUILIBRE DU CONTRAT</b>	
	799
<b>INTRODUCTION</b> .....	801
§ 1. — L'historique .....	801
§ 2. — L'influence .....	812
<b>CHAPITRE 1. — LES ACTEURS DE L'IDENTIFICATION DU DÉSÉQUILIBRE</b> .....	823
Section 1. — Les acteurs investis d'un pouvoir de contrainte .....	823
§ 1. — Le juge .....	823
A. Le rôle du juge renforcé sous l'impulsion de la Cour de justice .....	824
B. Le rôle du juge modelé par l'interprétation de la Cour de justice .....	824
§ 2. — La DGCCRF .....	826
Section 2. — Les acteurs dépourvus de pouvoir contraignant .....	827
§ 1. — La Commission des clauses abusives .....	827
§ 2. — Les associations de consommateurs .....	830
<b>CHAPITRE 2. — LE DOMAINE D'IDENTIFICATION DU DÉSÉQUILIBRE</b> .....	833
Section 1. — Quant aux contrats .....	833
§ 1. — L'indifférence du secteur contractuel .....	833
§ 2. — L'indifférence du modèle contractuel .....	834
Section 2. — Quant aux clauses .....	838
§ 1. — La condition liée à l'existence d'une clause .....	838
§ 2. — L'indifférence du mode d'insertion de la clause .....	841
A. La négociation de la clause .....	841

B. L'origine réglementaire de la clause .....	844
Section 3. — Quant aux contractants .....	847
<b>CHAPITRE 3. — LE CRITÈRE DU DÉSÉQUILIBRE</b> .....	853
Section 1. — Le contrôle du défaut d'équilibre .....	853
§ 1. — La nature du contrôle .....	854
A. Les conceptualisations de la notion de déséquilibre significatif .....	854
1) Les conceptualisations liées à un principe d'équilibre contractuel. ....	854
2) Les conceptualisations liées à la sanction de l'abus .....	856
B. L'interprétation de la notion de déséquilibre significatif .....	856
§ 2. — L'étendue du contrôle .....	859
A. L'intégration des clauses portant sur le prix et l'objet principal du contrat .....	859
B. La définition des clauses portant sur le prix et l'objet principal du contrat .....	863
Section 2. — L'appréciation du déséquilibre significatif .....	867
§ 1. — Une appréciation contextualisée et circonstanciée .....	867
§ 2. — Une appréciation guidée .....	870
A. Une appréciation guidée par les listes de clauses abusives .....	870
1) Les clauses « noires » .....	871
a) La clause relative à la conclusion du contrat .....	871
b) Les clauses relatives aux effets du contrat .....	872
c) Les clauses relatives aux litiges .....	880
2) Les clauses « grises » .....	881
a) La clause relative à la conclusion du contrat .....	881
b) Les clauses relatives aux effets du contrat .....	882
c) Les clauses relatives aux litiges .....	885
B. Une appréciation guidée par les critères posés par la Cour de justice .....	889
C. Une appréciation guidée par les recommandations et les avis de la Commission des clauses abusives .....	892
<b>CHAPITRE 4. — LES SANCTIONS DU DÉSÉQUILIBRE</b> .....	895
Section 1. — La sanction civile .....	895
§ 1. — La nature du réputé non écrit .....	895
§ 2. — La mise en œuvre du réputé non écrit .....	898
Section 2. — Les sanctions administratives .....	899
<b>TITRE III</b>	
<b>L'EXÉCUTION DU CONTRAT</b>	
	903
<b>CHAPITRE 1. — L'EXÉCUTION DU CONTRAT INDÉPENDANTE DU CONTEXTE CONTRACTUEL</b> .....	905
Section 1. — Le moment de l'exécution .....	910
§ 1. — La livraison .....	911
A. La notion de livraison .....	913
B. L'effet : le transfert des risques .....	915
§ 2. — Le délai d'exécution .....	918

A. L'obligation d'exécuter dans un certain délai .....	918
B. Les sanctions .....	922
Section 2. — La conformité de l'exécution .....	926
Sous-section 1. — Le champ d'application de la conformité .....	943
§ 1. — Le champ personnel : les parties contractantes .....	943
§ 2. — Le champ matériel : les contrats .....	947
A. Les catégories contractuelles .....	947
B. Les biens .....	956
Sous-section 2. — La garantie légale de conformité .....	966
§ 1. — L'objet de la garantie : les défauts de conformité .....	968
A. La notion de conformité .....	968
1) La conformité aux stipulations contractuelles .....	971
2) La conformité aux attentes légitimes .....	975
B. Les défauts .....	980
§ 2. — Le régime de la garantie .....	985
A. Le régime légal .....	985
1) Les droits des consommateurs .....	985
a) L'action contre le vendeur .....	985
α) Contexte de la hiérarchie des droits .....	985
β) Priorité à la mise en conformité .....	991
γ) Subsidiarité de la résolution et de la réduction du prix .....	998
δ) Dommages et intérêts .....	1005
b) Les actions contre le fabricant .....	1009
2) La mise en œuvre des droits .....	1014
a) La preuve .....	1014
b) Les délais .....	1017
α) Délai de prescription .....	1018
β) Délai de dénonciation .....	1025
B. Les aménagements conventionnels .....	1027
§ 3. — Le cumul avec d'autres régimes .....	1030
A. Le cumul avec le droit commun des contrats .....	1030
B. Le cumul avec le droit commun de la vente .....	1032
Sous-section 3. — La garantie conventionnelle .....	1036
§ 1. — La notion de garantie « commerciale » .....	1037
§ 2. — Le régime de la garantie conventionnelle .....	1039
Sous-section 4. — Le service après-vente .....	1043
§ 1. — La notion de service après-vente .....	1044
§ 2. — Le régime du service après-vente .....	1045
<b>CHAPITRE 2. — L'EXÉCUTION DU CONTRAT</b>	
DÉPENDANTE DU CONTEXTE CONTRACTUEL .....	1051
Section 1. — La responsabilité de plein droit du professionnel	
issue du droit français .....	1051
§ 1. — Genèse de la responsabilité de plein droit .....	1054
A. Inspiration .....	1054
B. Fondement .....	1056
§ 2. — Principe de la responsabilité de plein droit .....	1059



A. Le responsable.....	1059
1) Détermination du responsable.....	1059
2) Une responsabilité contractuelle du fait d'autrui.....	1061
B. L'obligation inexécutée.....	1066
1) Objet de l'obligation inexécutée.....	1066
2) Nature de l'obligation inexécutée.....	1069
§ 3. — Exonération de la responsabilité de plein droit.....	1073
A. Prohibition des clauses limitatives ou exonératoires de responsabilité.....	1074
B. Moyens d'exonération.....	1074
1) Les moyens d'exonération traditionnels.....	1075
2) L'exonération du fait d'un tiers.....	1077
Section 2. — La portabilité transfrontalière des services de contenu en ligne issue du droit européen.....	1079
§ 1. — Champ d'application du droit à la portabilité transfrontalière des services de contenu en ligne.....	1085
A. Fourniture d'un service de contenu en ligne.....	1085
B. Fourniture du service à un abonné.....	1087
1) La conclusion d'un contrat de fourniture de services de contenu en ligne..	1087
2) L'autorisation d'accéder et d'utiliser un service de contenu en ligne dans l'État membre de résidence.....	1089
§ 2. — Mise en œuvre du droit à la portabilité transfrontalière des services de contenu en ligne.....	1092
A. La présence temporaire de l'abonné dans un autre État membre.....	1093
B. Les caractéristiques du service fourni.....	1095

## QUATRIÈME PARTIE

### LES LITIGES RELATIFS AU CONTRAT DE CONSOMMATION 1099

#### TITRE I

### LES MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES LITIGES DE CONSOMMATION 1103

#### CHAPITRE 1. — LES MODES ALTERNATIFS NON JURIDICTIONNELS : LA CONCILIATION ET LA MÉDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION ..... 1109

Section 1. — Typologie des médiations et conciliations des litiges de consommation.....	1112
§ 1. — Le désordre initial du règlement amiable des litiges de consommation.....	1114
A. Le foisonnement des modes amiables de règlement des litiges de consommation.....	1114
B. Les caractéristiques communes des modes amiables de règlement des litiges de consommation.....	1118
1) La personne du tiers médiateur ou conciliateur.....	1118
2) L'organisation de la procédure de médiation ou de conciliation.....	1120
§ 2. — La réorganisation actuelle du règlement amiable des litiges de consommation.....	1124
A. Les instruments européens instituant un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.....	1125
B. La transposition française des instruments européens : la médiation de la consommation.....	1127

Section 2. — Place des médiations et conciliations dans le règlement des litiges de consommation .....	1136
§ 1. — La régularité de la clause imposant le recours à un mode amiable de règlement des litiges au consommateur .....	1137
§ 2. — L'obligation de tenter une conciliation des petits litiges préalablement à la saisine du tribunal d'instance .....	1139
<b>CHAPITRE 2. — LES MODES ALTERNATIFS JURIDICTIONNELS : L'ARBITRAGE DES LITIGES DE CONSOMMATION</b> .....	1145
Section 1. — La place actuellement marginale de l'arbitrage dans le règlement des litiges de consommation .....	1146
Section 2. — Les perspectives de développement de l'arbitrage dans le règlement des litiges de consommation .....	1149
<b>TITRE II</b>	
<b>LE RÈGLEMENT JUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION</b> .....	1153
<b>SOUS-TITRE I</b>	
<b>L'ACTION EN JUSTICE DES CONSOMMATEURS</b> .....	1155
<b>CHAPITRE 1. — LA JURIDICTION COMPÉTENTE POUR STATUER SUR L'ACTION EN JUSTICE DU CONSOMMATEUR</b> .....	1157
Section 1. — Compétence interne .....	1157
§ 1. — Compétence matérielle .....	1157
§ 2. — Compétence territoriale .....	1160
A. L'option de compétence ouverte par le Code de procédure civile .....	1160
B. L'option de compétence ouverte par le Code de la consommation .....	1163
1) Présentation de la règle posée à l'article R. 631-3 du Code de la consommation .....	1164
2) Domaine d'application de la règle posée à l'article R. 631-3 du Code de la consommation .....	1167
a) Domaine d'application personnel .....	1167
b) Domaine d'application matériel .....	1170
3) Régime de la règle posée à l'article R. 631-3 du Code de la consommation .....	1172
Section 2. — Compétence internationale .....	1173
§ 1. — Droit de l'Union européenne .....	1176
A. Les conditions d'application des règles de compétence protectrices des consommateurs .....	1178
1) L'exigence d'un contrat conclu entre les parties .....	1178
2) L'exigence d'un contrat conclu par un consommateur .....	1184
3) Les exigences tenant aux circonstances entourant la conclusion du contrat : du consommateur passif au professionnel actif .....	1186
B. Les juridictions désignées par les règles de compétence protectrices des consommateurs .....	1193
1) L'option de compétence unilatérale offerte au consommateur .....	1194
2) L'encadrement des clauses attributives de juridiction .....	1197
3) L'exclusivité des règles de compétence protectrices des consommateurs ....	1200
§ 2. — Droit commun français .....	1200

<b>CHAPITRE 2. — LA LOI APPLICABLE À L'ACTION EN JUSTICE</b>	
<b>DU CONSOMMATEUR .....</b>	<b>1209</b>
Section 1. — La teneur de la règle de conflit protectrice des consommateurs .....	1216
§ 1. — Le domaine d'application de la règle de conflit protectrice des consommateurs .....	1216
§ 2. — La loi désignée par la règle de conflit protectrice des consommateurs .....	1220
A. La loi applicable à défaut de choix .....	1220
B. Le choix d'une autre loi .....	1224
Section 2. — L'articulation de la règle de conflit protectrice des consommateurs avec les procédés concurrents de protection des consommateurs .....	1227
§ 1. — L'articulation de la règle de conflit protectrice des consommateurs avec la technique des lois de police .....	1227
§ 2. — L'articulation de la règle de conflit protectrice des consommateurs avec les règles de conflit contenues dans les directives européennes de droit de la consommation .....	1234
<b>CHAPITRE 3. — L'ENCADREMENT PROCÉDURAL DE L'ACTION EN JUSTICE</b>	
<b>DU CONSOMMATEUR .....</b>	<b>1243</b>
Section 1. — L'adaptation des règles de prescription aux rapports de consommation .....	1244
§ 1. — Présentation des articles L. 218-1 et L. 218-2 du Code de la consommation .....	1245
A. La courte prescription prévue à l'article L. 218-2 du Code de la consommation .....	1246
B. La prohibition de l'aménagement contractuel de la prescription prévue à l'article L. 218-1 du Code de la consommation .....	1250
§ 2. — Domaine d'application des articles L. 218-1 et L. 218-2 du Code de la consommation .....	1253
A. Domaine d'application personnel .....	1253
B. Domaine d'application matériel .....	1254
Section 2. — L'office du juge en droit de la consommation .....	1258
§ 1. — Le relevé d'office par le juge des règles du Code de la consommation .....	1259
A. Origine et contenu de l'article R. 632-1 du Code de la consommation .....	1259
B. Difficultés de détermination du régime de l'article R. 632-1 du Code de la consommation .....	1265
1) Le domaine d'application de la faculté de relever d'office .....	1266
2) Le domaine d'application de l'obligation de relever d'office .....	1268
§ 2. — L'obligation d'ordonner d'office des mesures d'instruction en matière de lutte contre les clauses abusives .....	1276

## SOUS-TITRE II

### LES ACTIONS EN JUSTICE AU SOUTIEN DES CONSOMMATEURS 1281

#### CHAPITRE 1. — LES ACTIONS EN DÉFENSE DE L'INTÉRÊT COLLECTIF DES CONSOMMATEURS ..... 1293

Section 1. — Les actions en réparation du préjudice découlant de l'atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs .....	1297
§ 1. — Conditions de recevabilité de l'action .....	1298

A. Recevabilité de l'action civile .....	1298
B. Recevabilité de l'action conjointe et de l'intervention en justice .....	1302
§ 2. — Sanctions de l'atteinte portée par le professionnel à l'intérêt collectif des consommateurs.....	1305
A. L'indemnisation du préjudice porté à l'intérêt collectif des consommateurs .....	1305
B. Les sanctions complémentaires .....	1308
Section 2. — Les actions en cessation de l'atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs	1311
§ 1. — L'action en cessation dans les différends internes .....	1312
A. Conditions de recevabilité des actions en cessation .....	1314
B. Effets des actions en cessation .....	1317
§ 2. — L'action en cessation dans les différends internationaux .....	1322
<b>CHAPITRE 2. — LES ACTIONS EN DÉFENSE DES INTÉRÊTS INDIVIDUELS D'UN GROUPE DE CONSOMMATEURS .....</b>	<b>1329</b>
Section 1. — L'action en représentation conjointe.....	1332
§ 1. — Conditions de l'action en représentation conjointe.....	1333
A. Le fondement et l'objet de la demande formée par l'association .....	1333
B. Le mandat donné à l'association par les consommateurs victimes.....	1334
§ 2. — Effets de l'action en représentation conjointe .....	1337
Section 2. — L'action de groupe .....	1339
Sous-section 1. — Les origines de l'action de groupe.....	1340
§ 1. — La class action américaine : un anti-modèle pour le droit français ? .....	1340
§ 2. — L'influence du droit comparé et du droit de l'Union européenne .....	1343
§ 3. — La difficile admission de l'action de groupe en droit français .....	1347
A. Les réticences initiales .....	1348
B. L'introduction de l'action de groupe en droit français .....	1352
Sous-section 2. — Le régime de l'action de groupe .....	1358
§ 1. — Conditions de l'action .....	1358
A. Champ d'application de l'action .....	1358
B. Qualité pour agir .....	1362
§ 2. — Procédure d'action de groupe .....	1366
A. Procédure ordinaire .....	1367
1) Le jugement sur la responsabilité du professionnel .....	1368
2) L'indemnisation des consommateurs victimes.....	1372
3) La clôture de la procédure.....	1375
B. Procédure simplifiée .....	1377
C. Médiation collective .....	1379
§ 3. — Mise en œuvre de l'action de groupe en matière internationale.....	1380
<b>INDEX ALPHABÉTIQUE .....</b>	<b>1389</b>