

ACTUALITES DU DROIT DE LA CONSOMMATION ET DES CONTRATS COMMERCIAUX – LA LOI (HAMON) RELATIVE A LA CONSOMMATION

La loi relative à la consommation (dite « loi Hamon ») a été adoptée définitivement par le Parlement le 13 février 2014 puis promulguée le 17 mars 2014 (loi n°2014-344) après validation de (presque) toutes ses dispositions par le Conseil constitutionnel (décision du Conseil constitutionnel, n° 2014-690 DC du 13 mars 2014). La plupart des dispositions seront applicables à compter des mois de juin et juillet prochain ; certaines sont d'application immédiate ou ne le seront qu'après parution de décrets d'application.

La loi Hamon renforce considérablement la **protection des consommateurs (1.)**, notamment par la création d'une action de groupe qui est la mesure clé de la réforme et l'aménagement des droits du consommateur dans les contrats de vente et de prestations de services. La loi complète, par ailleurs, le dispositif sur **l'équilibre des relations commerciales entre professionnels, notamment entre fournisseurs et distributeurs (2.)**. L'efficacité des nouvelles dispositions est assurée par un **développement des moyens d'action de l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation (3.)**.

1. LE RENFORCEMENT DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Instauration de l'action de groupe « à la française » : après des débats multiples, à partir des années 80, concernant l'introduction d'une action de groupe en France, la loi Hamon a mis en place ce dispositif qui va permettre aux consommateurs « placés dans une situation similaire ou identique » d'obtenir collectivement la réparation de leurs préjudices individuels (articles L 423-1 et suivants du Code de la consommation).

L'action « collective » des consommateurs pourra être introduite (uniquement) par les associations de défense des consommateurs représentatives au niveau nationale et agréées (16 associations à ce jour), pour obtenir la réparation de préjudices résultant de manquements de professionnels à leurs obligations légales ou contractuelles à l'occasion (i) de la vente de biens ou de la fourniture de services ou (ii) de pratiques anticoncurrentielles (ententes ou abus de position dominante). Elle portera sur la réparation de préjudices patrimoniaux résultant de dommages matériels (à l'exclusion des préjudices corporels ou moraux).

En ce qui concerne les étapes de la procédure (devant le tribunal de grande instance compétent), le juge devra préalablement constater la recevabilité de l'action et statuer sur la responsabilité du professionnel, dont le comportement est dénoncé par l'association de défense des consommateurs.

En cas de mise en cause de la responsabilité du professionnel, le juge définira (i) le groupe des consommateurs à l'égard desquels la responsabilité du professionnel est engagée et les critères de rattachement à ce groupe, (ii) les préjudices susceptibles d'être réparés pour chaque consommateur ou pour chacune des catégories de consommateurs constituant le groupe qu'il aura préalablement défini, ainsi que (iii) les modalités de leur réparation (montant et tous éléments permettant l'évaluation de la réparation ou réparation en nature). Le juge pourra également condamner le professionnel à verser une provision à valoir sur la réparation des préjudices.

Après avoir été informés du jugement par des mesures de publicité adaptées, seuls les consommateurs qui auront adhéré au groupe selon les critères de rattachement définis par le juge (principe de l'opte-in), et dans le délai fixé par le jugement, seront habilités à obtenir une réparation. Les mesures de publicité ne pourront être mises en œuvre qu'une fois le jugement devenu définitif (après tous recours ou expiration des délais de recours). A l'issue de cette phase, le professionnel mis en cause devra procéder à l'indemnisation individuelle des préjudices subis par chaque consommateur dans les conditions fixées par le jugement.

En matière de pratiques anticoncurrentielles, la loi précise que la responsabilité du professionnel ne pourra être prononcée dans le cadre d'une action de groupe que sur le fondement d'une décision, rendue par une autorité ou une juridiction nationale ou de l'Union européenne compétente pour constater les manquements aux règles du droit de la concurrence, non susceptible de recours pour la partie relative à l'établissement des manquements.

Renforcement des obligations des professionnels dans les contrats de vente ou de prestations de services conclus avec des consommateurs : la nouvelle loi intègre dans le Code de la consommation les dispositions impératives de la directive européenne n°2011/83 du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs. Les principales réformes apportées dans le domaine des contrats sont les suivantes :

- **Contrats conclus à distance (« contrats à distance ») ou contrats conclus par suite d'un démarchage (« contrats hors établissement »)**
 - Les dispositions protectrices du consommateur applicables aux démarchages sont étendues aux professionnels dès lors que l'objet du contrat conclu à l'issue du démarchage n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à 5;
 - Le délai de rétractation, qui court à compter de la réception du bien ou de la conclusion du contrat de prestations de services, est porté de 7 à 14 jours et le professionnel doit fournir au consommateur un formulaire de rétractation. Le retour du bien, après exercice du droit de rétractation, est désormais encadré par la loi qui prévoit un délai de 14 jours maximum pour la restitution, et un délai de 14 jours pour le remboursement à la charge du professionnel à compter de la date de la rétractation (au lieu de 30 jours), délai pouvant toutefois être différé jusqu'à la date de récupération du bien ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition du bien ;

▫ Les manquements à certaines dispositions relatives aux contrats conclus à distance et aux contrats conclus par suite d'un démarchage sont passibles d'une amende administrative (d'un montant maximum pouvant atteindre 3 000 € pour la personne physique et 15 000 € pour la personne morale, ou respectivement 15 000 € et 75 000 € en cas de manquement aux dispositions relatives au droit de rétractation) outre une amende pénale et un emprisonnement (qui existent aujourd'hui) pour les infractions les plus graves.

- **Garantie des produits**

La loi renforce l'information du consommateur sur les garanties légales avant la conclusion du contrat et notamment avant la souscription de garanties commerciales payantes. Désormais, les défauts de conformité existants lors de la délivrance d'un bien, qui apparaissent dans un délai de 2 ans suivant la délivrance du bien (et non plus 6 mois), sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Le non-respect du formalisme des contrats de garantie commerciale est sanctionné par une amende administrative (d'un montant maximum pouvant atteindre 3 000 € pour la personne physique et 15 000 € pour la personne morale).

- **Disponibilité des pièces détachées**

Dans le but de lutter contre l'« obsolescence programmée », le vendeur professionnel doit informer les consommateurs du délai pendant lequel les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché, après avoir été lui-même informé par le fabricant ou l'importateur. Dès lors que cette information est donnée, le fabricant ou l'importateur fournit obligatoirement aux vendeurs professionnels ou aux réparateurs, dans un délai de 2 mois, les pièces détachées demandées.

- **Reconduction des contrats de prestations de services**

La loi Hamon impose la reproduction, dans les contrats, de l'article L 136-1 du Code de la consommation informant le consommateur qu'à défaut de rappel (désormais par lettre nominative ou courrier électronique dédié) sur la faculté de ne pas reconduire le contrat de prestations de services conclu avec une clause de reconduction, le consommateur peut mettre un terme au contrat à tout moment à compter de la date de reconduction.

- **Interdiction de la pratique du « pré-cochage »**

Tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat doit faire l'objet d'un consentement exprès du consommateur sous peine d'amendes administratives (d'un montant maximum pouvant atteindre 3 000 € pour la personne physique et 15 000 € pour la personne morale).

- **Délai de livraison**

Le professionnel doit livrer le bien ou fournir sa prestation de services dans le délai indiqué au consommateur au moment de la commande. La livraison est désormais définie comme le transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. En cas de défaut d'indication de délai de livraison dans le contrat, le professionnel doit livrer le bien ou exécuter sa prestation dans un délai fixé par la loi, soit 30 jours suivant la conclusion du contrat, et à défaut de respect de ce délai ou de celui indiqué dans le contrat, le consommateur peut enjoindre au professionnel d'exécuter le contrat dans un délai « raisonnable » puis résoudre le contrat, à l'expiration dudit délai en cas de défaut d'exécution (il n'y a plus de seuil minimum de valeur du bien ou de la prestation de service pour que le consommateur puisse exercer son droit de résolution) ; à la date de la résolution, le professionnel doit rembourser le prix versé sous un délai maximum de 14 jours sous peine de majorations des sommes à rembourser de 10% en cas de retard du remboursement jusqu'à 30 jours suivant l'expiration du délai maximum (de 14 jours), 20% jusqu'à 60 jours et 50% au-delà.

- **Transfert des risques**

Le transfert des risques du bien du professionnel au consommateur ne peut plus intervenir qu'au moment où ce dernier prend physiquement possession du bien, nonobstant toute disposition contraire et sauf lorsque le transporteur est choisi et désigné par le consommateur.

- **Clauses abusives**

Le juge peut ordonner la suppression d'une clause illicite ou abusive dans tout contrat ou type de contrat proposé ou destiné au consommateur. Les associations de consommateurs peuvent désormais également demander au juge de déclarer que cette clause soit réputée non écrite dans tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés, et de lui ordonner d'en informer à ses frais les consommateurs concernés par tous moyens appropriés. Par ailleurs, le juge doit désormais écarter d'office l'application d'une clause dont le caractère abusif ressort des éléments du débat. Enfin, le nouvel article L132-2 du Code de la consommation sanctionne d'une amende administrative la présence d'une ou plusieurs clauses abusives.

- **Aggravation des sanctions pénales en matière de pratiques commerciales trompeuses et agressives**

Ces pratiques sont punies d'un emprisonnement de 2 ans et d'une amende de 300 000 € pour la personne physique et 1 500 000 € pour la personne morale, étant précisé que ce montant peut être porté à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits, ou en ce qui concerne les pratiques commerciales trompeuses, à 50% des dépenses engagées pour la réalisation de la publicité ou de la pratique constituant le délit.

- **Conflit de lois relatives aux contrats conclus avec les consommateurs**

La loi Hamon réaffirme le principe selon lequel, nonobstant toute stipulation contraire, le consommateur ne peut être privé de la protection que lui assurent les dispositions prises par un Etat membre de l'Union européenne en application des directives concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, les garanties des biens de consommation et les contrats à distance ou hors établissement, lorsque le contrat présente un lien étroit avec le territoire d'un Etat membre. Cependant, le Code de la consommation ne vise plus le droit français ou le lieu de résidence du consommateur et établit le critère du « lien étroit ». Un lien étroit avec le territoire d'un Etat membre est réputé établi notamment :

- 1° Si le contrat a été conclu dans l'Etat membre du lieu de résidence habituelle du consommateur ;
- 2° Si le professionnel dirige son activité vers le territoire de l'Etat membre où réside le consommateur, sous réserve que le contrat entre dans le cadre de cette activité ;
- 3° Si le contrat a été précédé dans cet Etat membre d'une offre spécialement faite ou d'une publicité et des actes accomplis par le consommateur nécessaires à la conclusion de ce contrat ;
- 4° Si le contrat a été conclu dans un Etat membre où le consommateur s'est rendu à la suite d'une proposition de voyage ou de séjour faite, directement ou indirectement, par le vendeur pour l'inciter à conclure ce contrat.

- **Règlement des différends**

Le contrat doit désormais inclure des dispositions informant le consommateur de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

2. LE RENFORCEMENT DE L'EQUILIBRE DES RELATIONS COMMERCIALES ENTRE PROFESSIONNELS

La loi Hamon alourdit le formalisme des contrats conclus entre professionnels et modifie ainsi une nouvelle fois le droit dit de la « transparence tarifaire », après les maintes réformes de ces 20 dernières années visant à maintenir l'équilibre des relations commerciales entre professionnels, particulièrement entre les opérateurs de la grande distribution et leurs fournisseurs (loi Galland n°96-588 du 1er juillet 1996 ; loi NRE 2001-420 du 15 mai 2001 ; loi 2005-882 Dutreil du 2 août 2005 ; loi Chatel 2008-3 du 3 janvier 2008 et loi LME n°2008-776 du 4 août 2008). Les principales réformes apportées dans ce domaine des relations commerciales entre professionnels sont les suivantes :

- **Conditions générales de vente (article L 441-6 modifié du Code de commerce)**

Les conditions générales de vente deviennent non plus seulement le socle de la négociation commerciale, mais le « socle unique » de la négociation commerciale.

Lorsque les négociations font l'objet, en application de l'article L 441-7 du Code de commerce d'une « convention unique », les conditions générales de vente doivent être désormais communiquées au distributeur au plus tard 3 mois avant la date butoir du 1er mars ou, pour les produits ou services soumis à un cycle de commercialisation particulier, 2 mois avant le point de départ de la période de commercialisation.

- **Définition d'une nouvelle pratique abusive (article L 442-6 modifié du Code de commerce)**

L'exigence d'avantages tarifaires, sans contrepartie, visant pour un distributeur à assurer le maintien ou l'augmentation de sa marge ou de sa rentabilité (compensation rétroactive de marges) est sanctionnée au titre des pratiques restrictives de concurrence, en tant que pratique abusive (comme le déséquilibre significatif dans les relations commerciales, la rupture brutale de relations commerciales...).

- **Sanction du non-respect des délais de paiement (article L 441-6 modifié du Code de commerce)**

Sont passibles d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale le fait de ne pas respecter les délais de paiement de 45 jours fin de mois ou de 60 jours à compter de la date d'émission de la facture (possibilité de doublement de la sanction en cas de réitération du manquement dans un délai de 2 ans à compter de la date à laquelle la première décision de sanction est devenue définitive).

- **Convention unique ou « plan d'affaires » obligatoire dans les relations fournisseurs/distributeurs soumises à des négociations annuelles (article L 441-7 modifié du Code de commerce)**

Le formalisme est renforcé par l'ajout des obligations suivantes :

▫ La convention doit désormais indiquer le barème des prix tel qu'il a été préalablement communiqué par le fournisseur, avec ses conditions générales de vente, ou les modalités de consultation de ce barème dans la version ayant servi de base à la négociation ; le fait de passer, de régler ou de facturer une commande de produits ou de prestations de services à un prix différent du prix convenu résultant de l'application du barème des prix unitaires mentionné dans les conditions générales de vente, lorsque celles-ci ont été acceptées sans négociation par l'acheteur, ou du prix convenu à l'issue de la négociation commerciale faisant l'objet de la convention unique, modifiée le cas échéant par avenant, ou à l'issue de la renégociation de prix, pourra être sanctionné au titre des pratiques restrictives de concurrence (article L 442-6-I-12°) ;

▫ La convention unique mentionne désormais la rémunération ou la réduction de prix globale afférente aux « obligations destinées à favoriser la relation commerciale » (les anciens « services distincts ») ;

▫ Les conditions dans lesquelles le fournisseur s'engage à accorder aux consommateurs des avantages promotionnels (les nouveaux instruments promotionnels – « NIP ») doivent être fixées dans des contrats de mandat confiés au distributeur ou prestataire de services, lesquels doivent préciser, notamment, le montant et la nature des avantages promotionnels accordés, la période d'octroi et les modalités de mise en œuvre de ces avantages ainsi que les modalités de reddition de comptes par le distributeur au fournisseur.

Il est précisé que la date d'entrée en vigueur des avantages tarifaires prévus dans la convention unique ne peut être ni antérieure, ni postérieure à la date d'effet du prix convenu, tel qu'il résulte de la négociation commerciale et que ces avantages ne doivent pas être manifestement disproportionnés par rapport à la valeur des obligations prévues en contrepartie de l'octroi des avantages.

En ce qui concerne l'exécution de la convention unique, le législateur ajoute que le distributeur devra répondre « de manière circonstanciée » à toute demande écrite précise du fournisseur dans un délai qui ne peut dépasser 2 mois.

- **L'obligation de renégociation des prix (nouvel article L 441-8 du Code de commerce)**

Les contrats d'une durée d'exécution supérieure à 3 mois portant sur la vente de produits agricoles et de produits alimentaires, dont les prix de production sont significativement affectés par des fluctuations des prix des matières premières agricoles et alimentaires, doivent obligatoirement comporter une clause relative aux modalités de renégociation du prix permettant de prendre en compte ces fluctuations à la hausse comme à la baisse.

Cette clause, définie par les parties, doit préciser les conditions de déclenchement de la renégociation et faire référence à un ou plusieurs indices publics des prix des produits agricoles ou alimentaires. La renégociation de prix doit être conduite de bonne foi dans le respect du secret en matière industrielle et commerciale et du secret des affaires, ainsi que dans un délai, précisé dans le contrat, qui ne peut être supérieur à 2 mois. Elle donne lieu à l'émission d'un compte-rendu qui sera établi, selon des modalités définies par un décret (non paru à jour).

Le fait de ne pas prévoir de clause de renégociation conforme à la loi et/ou de ne pas conduire les négociations dans les conditions prescrites par la loi, est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale (possibilité de doublement de la sanction en cas de réitération du manquement dans un délai de 2 ans à compter de la date à laquelle la première décision de sanction est devenue définitive).

- **L'obligation d'une convention écrite pour les contrats de sous-traitance de produits (nouvel article L 441-9 du Code de commerce)**

Cette obligation concerne tout achat de produits manufacturés, fabriqués à la demande de l'acheteur en vue d'être intégrés dans sa propre production, dont le montant est supérieur à un seuil fixé par décret (non paru à ce jour).

Elle doit indiquer les conditions convenues entre les parties, dont notamment l'objet, la durée et les conditions de résiliation de la convention, le prix, les conditions de facturation et de règlement, les responsabilités respectives des parties et les garanties, les règles régissant la propriété intellectuelle entre les parties (dans le respect des dispositions législatives applicables), les modalités de règlement des différends, incluant les modalités de mise en place d'une médiation.

Le défaut de signature d'une convention écrite, conforme à la loi, est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale (possibilité de doublement de la sanction en cas de réitération du manquement dans un délai de 2 ans à compter de la date à laquelle la première décision de sanction est devenue définitive).

3. DEVELOPPEMENT DE L'EFFICACITE ET DES MOYENS D'ACTION DE L'AUTORITE ADMINISTRATIVE CHARGEE DE LA CONCURRENCE ET DE LA CONSOMMATION

Dans une optique d'efficacité et de rapidité, la loi Hamon intensifie les pouvoirs de l'administration (en l'occurrence, la DGCCRF) en matière de contrôle, d'enquête et de sanction et harmonise ces pouvoirs pour la recherche d'infractions relevant du Code de la consommation et du Code de commerce.

La loi confère de nouveaux pouvoirs aux agents compétents, à savoir la possibilité de relever l'identité de la personne contrôlée, de faire usage d'une identité d'emprunt pour le contrôle de la vente de biens et la fourniture de services sur Internet (« consommateurs mystères »), de recourir à des personnes qualifiées (l'équivalent d'experts) désignées par l'autorité administrative.

Les pouvoirs d'injonction des agents sont étendus, notamment le pouvoir d'enjoindre à tout professionnel de cesser tout agissement illicite ou de supprimer toute clause illicite, en vigueur pour les infractions relevant du Code de la consommation et désormais étendu aux pratiques commerciales restrictives du Code du commerce. En matière de contrats à distance, lorsqu'un professionnel est manifestement dans l'incapacité de respecter ses obligations, la DGCCRF peut lui enjoindre, pour une durée initiale ne pouvant excéder 2 mois et susceptible d'être renouvelée par période d'au plus un mois, de ne plus prendre aucun paiement avant la livraison intégrale du bien ou l'exécution effective du service et d'informer le consommateur de l'injonction dont il fait l'objet et, s'il y a lieu, des biens ou services visés par cette mesure, selon des modalités fixées par l'injonction. Lorsque le professionnel n'a pas déféré à cette injonction dans le délai prescrit, l'autorité administrative peut demander à la juridiction civile d'ordonner, sous astreinte, la suspension de la prise des paiements.

Enfin, et à titre d'alternative aux sanctions pénales et civiles existantes, la loi offre à l'administration la possibilité de prononcer des amendes administratives pour diverses infractions. Ainsi, la sanction du non-respect du formalisme de la convention unique ou « plan d'affaires » visé à l'article L 441-7 du Code de commerce, qui était une amende pénale, est désormais une amende administrative.

De même, le non-respect des délais de paiement prévu aux articles L 441-6 et L 443-1 du Code de commerce, n'est plus spécifiquement sanctionné au titre de pratiques restrictives de l'article L 442-6.I du Code de commerce, mais est passible d'une amende administrative. Ce dispositif entraînera de facto, une augmentation de sanctions à l'égard des entreprises puisqu'elles pourront être prononcées avant toute contestation devant le juge.

Virginie BERNARD – Lydia CHAI