

# CONSOMMATION

## CORONAVIRUS

### ▲ 91 Libres propos sur les premiers impacts du Covid-19 sur le droit de la consommation

Confinés, sans que le mot ait longtemps été prononcé, depuis le 16 mars 2020, les consommateurs et de nombreux professionnels sont confrontés à une situation inédite qui appelle de très nombreuses remarques sanitaires, sociologiques, économiques et, bien évidemment juridiques. Le droit de la consommation est nécessairement touché par cette épidémie de COVID-19, ce qui incite l'auteur de ces lignes à renoncer à sa traditionnelle rubrique pour tenter d'apporter quelques éclaircissements juridiques. Ces libres propos, qui ne peuvent être exhaustifs, seront tenus en toute humilité car l'évolution de l'urgence sanitaire et des dispositions réglementaires qui en résultent est constante et rend bien difficile (impossible ?) une analyse définitive.

#### NOTE :

#### 1. Information des consommateurs et pratiques commerciales

**Information.** – Le Gouvernement, habilité à légiférer par voie d'ordonnance par la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de COVID-19 (*JO 24 mars 2020*), a renforcé l'information des consommateurs dans certains domaines, sans résister à la tentation de multiplier les obligations d'information, participant ainsi parfois de la désinformation, et sans assortir ces nouvelles obligations de sanctions, ce qui provoquera certainement un contentieux important lorsque l'état d'urgence sanitaire sera levé. Ainsi, en application de l'article 11 de la loi du 23 mars 2020, a été adoptée l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure (*JO 26 mars 2020*. – V. J.-D. *Pellier, Coronavirus : une ordonnance pour sauver les professionnels du tourisme : Dalloz actualité, 28 mars 2020*). Cette ordonnance modifie les conséquences de la résolution de tout contrat de voyage ou de services de voyage notifiée par le professionnel ou le consommateur entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020. Elle substitue au droit au remboursement immédiat du voyageur prévu à l'article L. 211-4 du Code du tourisme, la remise d'un avoir valable pour une durée de 18 mois à compter de son émission, le voyageur n'étant cependant pas obligé de l'utiliser puisqu'il retrouvera son droit au remboursement à l'expiration du délai de validité de l'avoir. Ce mécanisme nouveau, temporaire et dérogatoire au Code du tourisme, doit obligatoirement faire l'objet d'une information dédiée à destination du client dans un délai de 30 jours à compter de la résolution du contrat ou, si la résolution a déjà été faite à la date de publication de l'ordonnance, à compter de la date d'entrée en vigueur de l'ordonnance (soit le 27 mars 2020). Le professionnel du tourisme doit notamment prévoir un support durable, indiquer le montant de l'avoir, ainsi que les conditions de délai et de durée de validité. Cependant, cette nouvelle obligation d'information n'est assortie d'aucune sanction, ce qui pourrait laisser place à une sanction lourde de conséquences pour le professionnel du tourisme : à défaut d'avoir été correctement informé, le voyageur retrouverait son droit au remboursement immédiat.

On perçoit alors tout l'intérêt de l'obligation générale d'information précontractuelle de l'article L. 111-1 du Code de la consommation. L'obligation d'informer sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service, sur le prix, ou encore sur les

délais de livraison ou d'exécution permet, par sa généralité, de s'adapter à la situation d'état d'urgence sanitaire. Un professionnel qui distribue ses produits en ligne et assure la livraison en *drive* souhaite imposer le paiement en ligne à tous ses clients afin de garantir à son personnel que les contacts avec les clients seront limités à l'indispensable, et ainsi participer à leur sécurité sanitaire ? L'article L. 112-1 du Code de la consommation, auquel renvoie l'article L. 111-1, l'obligera simplement à informer de manière lisible et compréhensible le consommateur, avant la conclusion du contrat, des modalités de paiement en ligne du prix. Un site de e-commerce éprouve des difficultés à maintenir ses délais habituels de livraison en raison des difficultés de transport ou d'approvisionnement des produits ? Ces mêmes difficultés de transport conduisent à une augmentation des tarifs de livraison ? Il devra en informer de manière lisible et compréhensible le consommateur, avant qu'il ne soit lié par le contrat, afin d'échapper ultérieurement à toute sanction administrative (*C. consom.*, art. L. 131-1), pénale (*C. consom.*, art. 132-1), et/ou civile (sur lesquelles *JCI. Concurrence-Consommation*, fasc. 848 et 849, par N. Sauphanor-Brouillaud et S. Bernheim-Desvaux. – Adde S. Bernheim-Desvaux, *Plaidoyer en faveur d'un renforcement des sanctions civiles en droit de la consommation : Contrats, conc. consom. 2019, études 1 et 2*. – N. Sauphanor-Brouillaud et S. Bernheim-Desvaux, *Pas de nullité sans texte : l'exemple de l'obligation précontractuelle d'information : RDC 2018, n° 01, p. 122*).

**Pratiques commerciales.** – Sous l'angle des pratiques commerciales, et depuis l'apparition des premiers cas de Coronavirus, les arnaques de la part de sociétés et d'individus malveillants se multiplient. La DGCCRF ([www.economie.gouv.fr/dgccrf/arnaques-liees-au-coronavirus](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/arnaques-liees-au-coronavirus)) a notamment relevé le développement de allégations trompeuses consistant à présenter des produits (alimentaires ou non) comme susceptibles de protéger ou guérir du coronavirus. On peut également mentionner que la présentation d'une politique commerciale liée au COVID-19, qui serait en réalité la simple application des nouvelles obligations légales renforcées par les textes adoptés en application de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de COVID-19, relèverait de la pratique commerciale trompeuse. De son côté, l'AMF ([www.amf-france.org/fr/espaces-epargnants/protéger-son-épargne/listes-noires-et-mises-en-garde](http://www.amf-france.org/fr/espaces-epargnants/protéger-son-épargne/listes-noires-et-mises-en-garde)) a mis en garde les emprunteurs sur des offres d'investissements financiers faites par des sociétés qui promettent des placements dans des valeurs dites « refuges » (or, métaux précieux, vin...) ou des investissements avantageux dans des entreprises supposées générer des profits pendant l'épidémie de Coronavirus.

Si les contrôles en cours des agents de la DGCCRF sont impactés par l'état d'urgence sanitaire (*V. Ord. n° 2020-306, 25 mars 2020, art. 3, 6 et 7 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période : prorogation de plein droit des mesures administratives d'enquête et d'instruction et suspension des délais des administrations pour solliciter des pièces complémentaires dans le cadre de l'instruction d'une demande jusqu'à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire*. - *Ord. rectificative n° 2020-427, 15 avr. 2020 portant diverses dispositions en matière de délais pour faire face à l'épidémie de covid-19*, on peut augurer que les contrôles seront renforcés sur le fondement des pratiques commerciales trompeuses, spécialement à l'égard des sites de e-commerce qui ont pu continuer à fonctionner après le 12 mars 2020, contrairement aux points de vente ou de prestation de services « physiques » (*V. D. n° 2020-293, 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de Covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, dans sa version consolidée au 27 mars 2020*). Il sera également intéressant de mesurer le recours des consommateurs à la nouvelle plateforme Signal conso (<https://signal.conso.gouv.fr/>) qui permet à chaque consommateur de faire un signalement en temps réel.

## 2. Formation et exécution des contrats

### A. - Règles générales

#### 1° *Clauses relatives à l'inexécution des contrats*

Dans un contrat de consommation, les clauses pénales, les clauses résolutoires et les clauses de déchéance de terme sont valables, sous réserve de l'application de la législation sur les clauses abusives et de celle sur le crédit. Or, selon l'article 4 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période, tel que modifié par l'ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020, toutes les clauses pénales, les clauses résolutoires et les clauses de déchéance de terme sont reportées dans les conditions suivantes. Si la clause devait produire effet entre le 12 mars 2020 et un mois après la cessation de l'état d'urgence parce que l'obligation qui devait être exécutée ne l'a pas été, son effet est paralysé. La clause produira effet à compter de l'expiration d'un délai égal à la durée d'exécution du contrat qui a été impactée par les mesures résultant de l'état d'urgence sanitaire (sauf si le débiteur s'est exécuté entre temps). Si la clause avait commencé à produire ses effets avant le 12 mars 2020, ses effets sont suspendus pendant la période d'état d'urgence et ils reprendront le lendemain de la cessation de l'état d'urgence. Si la clause sanctionne l'inexécution d'une obligation, autre que de somme d'argent, et qu'elle doit produire effet après la période d'état d'urgence, sa prise d'effet est reportée. Ce report sera calculé, après la fin de la période juridiquement protégée, en fonction de la durée d'exécution du contrat qui a été impactée par les contraintes du confinement. Ce report appelle deux remarques. D'une part, si le débiteur n'a pas exécuté son obligation dans le délai initial dont l'expiration était prévue pendant le « confinement », il n'encourra aucune pénalité, déchéance ou résolution contractuelle s'il s'exécute jusqu'à l'expiration, après la fin de l'état d'urgence, d'un délai égal à la durée d'exécution du contrat qui a été impactée par les mesures résultant de l'état d'urgence sanitaire. D'autre part, l'ordonnance n'a envisagé que les pénalités contractuelles, laissant de côté les pénalités légales. Or, les pénalités légales sanctionnant l'inexécution des obligations de rembourser ou de payer du professionnel sont très fréquentes dans les relations BtoC car elles permettent une sanction automatique du professionnel et, grâce à des montants évolutifs en fonction du temps de retard, elles sont dissuasives pour le professionnel. Ainsi, dans les contrats à distance, le professionnel doit rembourser le consommateur qui s'est rétracté dans les quatorze jours de la réception du bien ou de la preuve de l'expédition du bien (*C. consom.*, art. L. 221-24), à défaut les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal (*C. consom.*, art. L. 242-4). Malgré la situation d'état d'urgence sanitaire qui peut conduire un professionnel à rencontrer des difficultés pour honorer ces délais, notamment en raison de la diminution des effectifs de son personnel, ces pénalités légales seront dues dans les conditions légales. Si certains objectent que les conséquences financières ne seront pas insurmontables pour les sites de e-commerce (ce dont on peut douter au regard de la crise économique concomitante à la crise sanitaire), on pourra certainement s'accorder sur les conséquences préjudiciables de la même règle pour les assureurs. On sait en effet qu'en cas de résiliation d'une assurance vie, l'assureur a trente jours pour verser les fonds à l'assuré. Au-delà du délai légal de trente jours, l'assureur est assujéti au versement de frais, le double du taux légal durant deux mois, puis, à l'expiration de ce délai de deux mois, au triple du taux légal (*V. C. assur.*, art. L. 132-5-1. – *V. également C. assur.*, art. L. 132-21 pour les hypothèses de rachat de l'assurance vie). Ces pénalités légales seront intégralement dues.

#### 2° *Reconduction des contrats de prestations de services*

L'article 5 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période emporte des conséquences sur le mécanisme légal de reconduction des contrats de prestations de services prévu par le Code de la consommation (*C. consom.*, art. L. 215-1), des contrats d'assurance (*C. assur.*, livre I, titre I, chap. III), des contrats de mutuelle (*C. mut.*, livre II, titre II, chap. I) et des contrats de prévoyance (*CSS*, livre 9, titre 3, chap. 2). En effet, si la convention ne peut être résiliée que durant une période déterminée ou qu'elle est renouvelée en l'absence de dénonciation dans un délai déterminé, cette période ou ce délai sont prolongés d'un délai qui ne peut excéder, à compter de la fin de la période juridiquement protégée, le délai légalement imparti pour agir, dans la limite de deux mois, s'ils expirent entre le 12 mars 2020 et un mois après la cessation de l'état d'urgence. Au-delà du délai de deux mois à compter de la fin de l'état d'urgence, toute résiliation ou tout refus de renouvellement ne produira pas d'effet et un nouveau contrat sera conclu. Sachant qu'est estimé à vingt-cinq le nombre de contrats tacitement reconductibles que souscrit un consommateur lambda, on mesure l'intérêt évident de ce texte en termes de protection des consommateurs afin d'éviter que de très nombreux contrats ne soient automatiquement reconduits à défaut d'avoir été résiliés dans les délais et les conditions de l'article L. 215-1 du Code de la consommation, dont le respect est complexifié malgré la possibilité d'utiliser des lettres recommandées électroniques (*V. www.laposte.fr/lettre-recommandee-en-ligne*).

#### 3° *Livraison*

**Modalités de la livraison.** – Lorsque la livraison est habituellement proposée en point relai, le professionnel peut invoquer un cas de force majeure (*C. civ.*, art. 1218) si les points relais sont fermés. Il peut proposer une livraison à domicile en remplacement, gratuite ou payante (nombre de sites de e-commerce la propose gratuitement : *V. enquête de la FEVAD, 30 mars 2020* selon laquelle un tiers des sites de e-commerce interrogés propose la gratuité ou des coûts très réduits : *www.fevad.com/enquete-sur-limpact-du-covid-19-sur-le-e-commerce-francais/*). Il peut également proposer la résiliation du contrat.

Cependant, la plupart des professionnels ayant suspendu la livraison en point-relais, en magasin ou en bureau de poste, la livraison se fait presque exclusivement à domicile. Or, l'article 6, II du décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de Covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, dans sa version consolidée au 16 avril 2020, a prévu des règles particulières d'ordre public, affectant les modalités de livraison. Dans le cas de livraisons à domicile, les chauffeurs, après communication avec le destinataire ou son représentant, doivent laisser les colis devant la porte en mettant en œuvre des méthodes alternatives qui confirment la bonne livraison et ne doivent pas récupérer la signature du destinataire. Il ne peut être exigé de signature d'un document sur quelque support que ce soit par le destinataire ou son représentant. Les professionnels doivent être particulièrement attentifs à ces modifications réglementaires car la preuve de la livraison leur incombe. Or, les « méthodes alternatives qui confirment la bonne livraison » ne sont pas définies par le texte, ce qui laisse place à une souplesse nécessitée par la situation inédite que nous traversons, mais qui est également source de risques pour les professionnels. C'est sans doute, outre les raisons sanitaires et de santé publique, l'une des raisons du guide qui a été publié le 19 mars 2020 par le ministère de l'Économie et réalisé conjointement par le Secrétariat d'État au Numérique et les ministères du Travail et de la Santé (*V. www.economie.gouv.fr/coronavirus-precautions-sanitaires-livraison-colis*).

**Retards dans la livraison.** – Hormis la preuve de la livraison, se pose inévitablement la question des retards de livraison. En effet, les livraisons peuvent être soumises à des délais allongés du fait des conditions de transport qui sont impactées par la pandémie (fermeture partielle de la Poste, réquisition de certains transporteurs routiers pour acheminer les masques et les gels, etc.), voire être devenues impossibles en l'absence de transporteur pour telle catégorie de biens ou telle région, ou en

cas de difficulté ou de rupture d'approvisionnement. Si le délai fixé initialement par le professionnel est dépassé en raison des difficultés temporaires d'approvisionnement ou de transport, le professionnel peut proposer un nouveau délai de livraison que le consommateur reste libre d'accepter ou de refuser. Si le délai fixé initialement par le professionnel est dépassé, ou au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le consommateur peut en effet résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception (V. [www.laposte.fr/lettre-recommandee-en-ligne](http://www.laposte.fr/lettre-recommandee-en-ligne)). Le professionnel doit alors rembourser au consommateur le prix dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé, à défaut de quoi il paiera les indemnités légalement prévues par l'article L. 241-4 du Code de la consommation puisque l'ordonnance de suspension des pénalités ne s'applique pas aux pénalités légales (V. *supra* 2., A., 1°, *Clauses relatives à l'inexécution*).

#### 4° Conformité

En vertu de l'article L. 216-4 du Code de la consommation, le vendeur professionnel est responsable du risque d'endommagement pendant le transport, mais c'est au consommateur d'émettre des réserves lors de la réception du colis car sont exclus de la garantie légale de conformité les défauts de conformité apparents. Or, l'article 6, II du décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de Covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, dans sa version consolidée au 16 avril 2020, prévoit des règles d'ordre public particulières justifiées par la modification des règles relatives à la livraison (V. *supra* 2., A., 3°, *Livraison*). Ainsi, sauf réclamation formée par tout moyen y compris par voie électronique, au plus tard à l'expiration du délai prévu contractuellement ou, à défaut de stipulation contractuelle, à midi du premier jour ouvrable suivant la remise de la marchandise, la livraison est réputée conforme au contrat. En d'autres termes, le consommateur doit obligatoirement faire une réclamation au plus tard à midi du premier jour ouvrable suivant la remise de la marchandise. À défaut, il ne pourra pas demander l'enlèvement du produit endommagé et le renvoi d'une marchandise conforme. Force est de constater que le délai est très court et que les consommateurs n'en seront pas nécessairement alertés, les privant alors du droit d'invoquer le défaut de conformité.

La mise en œuvre de la garantie légale de conformité est également impactée par la situation d'état d'urgence sanitaire. Tout d'abord, par application de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 précitée, si la garantie légale de conformité arrive à échéance entre le 12 mars 2020 et l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire, elle sera considérée comme valablement actionnée dans un délai qui ne peut excéder, à compter de la fin de cette période, le délai légalement imparti pour agir, dans la limite de deux mois. Ensuite, si les circonstances (chômage partiel, fermeture de l'établissement, difficultés postales, etc.) empêchent le vendeur de réparer ou remplacer le bien dans le délai maximum d'un mois à compter de la réclamation du consommateur, il sera sanctionné par la résolution du contrat en vertu de l'article L. 217-10 du Code de la consommation. Une telle sanction habituelle sera sans doute plus fréquente dans le contexte actuel, et donc très lourde de conséquences pour le vendeur. Enfin, les conditions de transport et d'envois postaux peuvent rendre difficile voire impossible le renvoi du bien par l'acheteur (V. *infra* 2., B., 1°, sur les difficultés à retourner le produit en cas d'exercice du droit de rétractation), ce qui devrait le conduire à privilégier la conservation du bien moyennant une réduction de prix.

#### 5° Prix

Le Gouvernement peut prendre des mesures temporaires de contrôle des prix de certains produits rendues nécessaires pour prévenir ou corriger les tensions constatées sur le marché de certains produits. Le Conseil national de la consommation est alors informé des mesures prises en ce sens. Ainsi, le décret n° 2020-197 du 5 mars 2020 relatif aux prix de vente des gels hydroalcooliques (V. également D. n° 2020-396 relatif au régime du contrôle des prix de vente des gels hydro-alcooliques dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire. - A. 4 avr. 2020 relatif au prix

*maximum de vente des produits hydro-alcooliques préparés par les pharmacies d'officine et les pharmacies à usage intérieur. - A. 10 avr. 2020 relatif au prix maximum de vente des gels hydro-alcooliques destinés à l'hygiène corporelle conditionnés dans des contenants spéciaux à destination de personnes morales*) prévoit une réglementation des prix de vente en gros à des revendeurs et des prix de vente au détail des gels hydroalcooliques jusqu'au 31 mai 2020. Cet encadrement pose la question de la revente à perte car, très souvent, le contrat d'achat du gel hydroalcoolique aura été effectué avant le décret du 23 mars 2020, et à des prix très supérieurs (V. J.-D. Pellier, *Retour sur le contrôle des prix sur fond de coronavirus : entre Charybde et Scylla : Dalloz19 mars 2020, n° 10, p. 2*). On sait que la revente à perte est prohibée par l'article L. 442-5 du Code de commerce, dont le I prévoit, en son premier alinéa, que le « fait, pour tout commerçant, de revendre ou d'annoncer la revente d'un produit en l'état à un prix inférieur à son prix d'achat effectif est puni de 75 000 € d'amende ». Si, pour contourner le décret et éviter de revendre à un prix très faible, le professionnel décidait de ne pas vendre et d'attendre la fin de la situation d'état d'urgence sanitaire pour écouler son stock, il se heurterait à l'interdiction du refus de vente de l'article L. 121-11 du Code de la consommation sanctionnée par une peine d'amende prévue pour les contraventions de la 5<sup>e</sup> classe en vertu de l'article R. 132-1 dudit code. Le professionnel se retrouve ainsi pris entre deux interdictions : interdiction de la revente à perte d'un côté, interdiction du refus de vente de l'autre côté. Aussi, afin d'échapper à toute sanction, il pourrait être utile d'invoquer la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne selon laquelle l'interdiction générale de la revente à perte est contraire à la directive sur les pratiques commerciales déloyales (V. CJUE, *ord.*, 7 mars 2013, *aff. C-343/12*). « Le droit de l'Union européenne pourrait ainsi venir au secours des professionnels » (J.-D. Pellier : *Dalloz 19 mars 2020, n° 10, p. 2, préc.*) et leur offrir un argument en cas de contrôle inopiné des agents de la DGCCRF.

#### B. - Règles applicables à certains contrats

##### 1° Contrat à distance et contrat hors établissement

Une des incidences du COVID-19 sur ces contrats concerne le droit de rétractation du consommateur. Tout d'abord, s'est posée la question de l'incidence de l'article 2 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période, sur le droit de rétractation. Cette question était d'autant plus importante qu'elle n'était pas limitée au contrat à distance et hors établissement (V. spéc. dans le cadre du crédit à la consommation : C. *consom.*, art. L. 312-19 à L. 312-23) avec une incidence importante sur la remise des fonds à l'emprunteur (C. *consom.*, art. L. 312-24 à L. 312-26. - V. également en dehors du Code de la consommation : CCH, art. L. 271-1 pour l'acquéreur immobilier). La question était donc générale, et la réponse, cruciale. Or, les termes du débat étaient ardues. Selon l'article 2, « tout acte, recours, action en justice, formalité, inscription, déclaration, notification ou publication prescrit par la loi ou le règlement à peine de nullité, sanction, caducité, forclusion, prescription, inopposabilité, irrecevabilité, péremption, désistement d'office, application d'un régime particulier, non avenu ou déchéance d'un droit quelconque et qui aurait dû être accompli pendant la période mentionnée à l'article 1<sup>er</sup> sera réputé avoir été fait à temps s'il a été effectué dans un délai qui ne peut excéder, à compter de la fin de cette période, le délai légalement imparti pour agir, dans la limite de deux mois ». La formalité consistant à envoyer au professionnel un formulaire ou une lettre manifestant la volonté de se rétracter étant imposée légalement au consommateur, elle pouvait donc être considérée comme valablement effectuée si elle intervenait dans les quatorze jours suivant l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire. Cela revenait à repousser le droit de rétractation de plusieurs semaines ou plusieurs mois, favorisant ainsi la protection des consommateurs en leur évitant d'accomplir toute formalité rendue certainement plus délicate dans une situation de confinement. Il nous a toujours semblé, cependant, qu'une telle solution n'était ni justifiée légalement, ni opportune économiquement. Sous l'angle juridique,

l'article 2 ne concerne que les formalités prescrites légalement à peine de nullité, sanction, caducité, forclusion, prescription, inopposabilité, irrecevabilité, péremption, désistement d'office, application d'un régime particulier, non avenu ou déchéance d'un droit. Or, l'envoi du formulaire ou de la lettre de rétractation n'est pas prescrit pour ces raisons, il l'est pour se rétracter, c'est-à-dire exercer un droit qui éteindra les obligations des parties (PE et Cons. UE, dir. 2011/83, 25 oct. 2011, art. 12, a. – C. consom., art. L. 221-27). Cela nous semblait de nature à exclure le droit de rétractation du champ d'application de l'article 2. L'ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020 portant diverses dispositions en matière de délais pour faire face à l'épidémie de Covid-19 a clairement retenu cette dernière solution. Le délai de rétractation est expressément exclu du champ d'application de l'article 2 et n'est donc pas reporté à l'issue de la période d'urgence sanitaire augmentée d'un mois. En effet, ainsi que l'indique le Rapport fait au Président de la République sur l'ordonnance du 15 avril 2020, ce mécanisme du report de délai ne peut fonctionner que « si le délai pour agir est prescrit par la loi ou le règlement, à peine d'une sanction ou de la déchéance d'un droit. La faculté de rétractation ou de renonciation, c'est-à-dire le délai laissé par certains textes avant l'expiration duquel son bénéficiaire peut rétracter son consentement à un contrat, n'est pas un acte prescrit par la loi ou le règlement à peine d'une sanction ou de la déchéance d'un droit ». Cette précision apportée par l'ordonnance rectificative étant interprétative, elle s'applique rétroactivement. Une telle solution n'est pas, contrairement aux apparences, défavorable aux consommateurs. Bien au contraire, elle permet d'éviter de nombreux contentieux qui pourraient résulter, dans un avenir proche, de la mise en œuvre de la responsabilité du consommateur pour dépréciation du bien prévue à l'article L. 221-23 alinéa 3 du Code de la consommation. Elle évite également un paradoxe consistant à imposer au consommateur de faire une réclamation dans les vingt-quatre heures de la livraison, à défaut de ne plus pouvoir invoquer le défaut de conformité (V. supra 2., A, 4° : Conformité), tout en lui laissant plusieurs semaines ou plusieurs mois pour se rétracter. Hors du champ du droit de la consommation, elle évitera de bloquer la remise des fonds à l'emprunteur dans un crédit à la consommation ou la conclusion des contrats de vente immobiliers (cet argument figure expressément dans le Rapport fait au Président de la République). Une telle solution préserve également les intérêts économiques des professionnels qui auraient été, à défaut, confrontés à des rétractations tardives, impliquant un remboursement avant même qu'ils n'aient pu vérifier l'état du bien conservé par le consommateur plusieurs semaines ou plusieurs mois.

Si le délai pour se rétracter est maintenu pendant la période juridiquement protégée, les modalités d'exercice du droit de rétractation sont en revanche affectées par l'état d'urgence sanitaire. Encore faut-il opérer une distinction. En ce qui concerne l'expression de la volonté du consommateur de se rétracter, la situation actuelle ne provoque pas de changements notables. Les délais et points de départ de délai (C. consom., art. L. 221-18 et L. 221-19) ne sont pas modifiés. Le support utilisé est électronique ou manuscrit, l'envoi, électronique ou postal. En revanche, les conditions de retour du produit peuvent être fortement perturbées (bureaux de poste fermés plusieurs jours par semaine, points relais fermés, délais de transport fortement augmentés, interdiction de sortie du consommateur puisque l'attestation de déplacement dérogatoire dont chaque individu doit être muni hors de son domicile n'envisage pas ce cas : [www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2020/03/attestation-deplacement-fr-20200324.pdf](http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2020/03/attestation-deplacement-fr-20200324.pdf)). Le délai légal de quatorze jours imposé au consommateur pour retourner le produit peut ne pas pouvoir être respecté. Par conséquent, ce délai est reporté jusqu'à l'issue de la période d'urgence sanitaire augmentée d'un mois. Les délais pour la restitution des biens autres que les sommes d'argent sont en effet expressément inclus dans le champ d'application de l'article 2 de l'ordonnance du 25 mars 2020, tel que modifié par l'ordonnance n° 2020-427 du 15 avril 2020. Du côté du professionnel, si le bien est retourné par le consommateur pendant la période juridiquement protégée, le professionnel a l'obligation de le rembourser dans les quatorze jours de la preuve de l'expédition du bien ou de la récupération du bien, dans les conditions légales habituelles (C. consom., art. L. 221-24) car l'article 2 de l'ordonnance du 25 mars

est complété par un alinéa 2 selon lequel le présent article n'est pas applicable aux délais prévus pour le remboursement de sommes d'argent en cas d'exercice du droit de rétractation. En revanche, si le bien n'est pas retourné par le consommateur qui décide de bénéficier du report jusqu'à l'issue de la période d'urgence sanitaire augmentée d'un mois, le professionnel n'aura pas l'obligation de le rembourser immédiatement puisqu'il pourra différer son remboursement jusqu'à la preuve de l'expédition du bien ou de la récupération du bien. Cette solution de compromis nous semble adaptée aux circonstances exceptionnelles que nous vivons.

## 2° Prestations de services sous forme d'abonnement

De nombreuses prestations de services sont devenues impossibles du fait des circonstances (ex. : abonnement à une revue, un magazine ou un journal qui ne peut plus être édité ; abonnement à une salle de sport, une piscine ou à une salle de spectacle alors que l'établissement est fermé ; carte de transport (transport urbain, SNCF, Vélib, télépéage) alors que les transports sont interdits ou fortement réduits, etc.). D'autres prestations sont proposées à des conditions plus onéreuses du fait des circonstances exceptionnelles (ex. : livraison périodique de plats cuisinés à domicile). Les solutions résultent de la combinaison des règles relatives à la force majeure et à la législation sur les clauses abusives.

Si le professionnel ne peut pas proposer la prestation de service en raison du confinement (ce qui est le cas pour les établissements fermés par application du décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 dans sa version consolidée au 6 avril 2020), l'article 1218 du Code civil sur la force majeure a vocation à s'appliquer. Par conséquent, si l'empêchement est temporaire, l'obligation du professionnel est suspendue. L'obligation de payer du consommateur est également suspendue et il lui est possible de demander la suspension des prélèvements pendant toute la période de confinement. Le professionnel ne pourra donc pas imposer au consommateur un avoir ou un prolongement de la durée du contrat. Si le retard rend le service inutile pour le consommateur, ce dernier peut obtenir la résolution du contrat. Dans tous les cas, le consommateur ne pourra pas demander une indemnité pour le préjudice causé par cet empêchement du professionnel.

Si le professionnel propose toujours le service mais dans des conditions plus difficiles ou plus onéreuses (ex : les services de transport qui continuent de fonctionner, au moins partiellement) ou que le professionnel propose toujours le service mais que c'est le consommateur qui ne peut plus l'utiliser du fait de son confinement, l'abonné doit se référer aux CGU ou CGV du service. Si la possibilité pour le consommateur de suspendre ou de résilier l'abonnement sans motif est prévue, il lui suffit de suivre la procédure indiquée. Si les CGV ou CGU n'autorisent la suspension ou la résiliation de l'abonnement que pour certains motifs, le consommateur doit s'adresser au service clients pour négocier une suspension des prélèvements ou obtenir la résiliation du contrat. Le résultat dépendra, d'une part du respect de la législation sur les clauses abusives (V. l'incidence des listes de clauses noires et grises : C. consom., art. R. 212-1, 7° à 11°. – C. consom., art. R. 212-2, 8°), d'autre part de la politique commerciale du professionnel.

## C. - Sécurité

Le décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de Covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, dans sa version consolidée au 6 avril 2020 (JO 28 mars 2020), interdit jusqu'au 11 mai 2020 l'ouverture généralisée des points de vente ou de service « physiques » à l'exception d'une liste figurant en annexe du décret (V. JO 24 mars 2020), sous réserve alors de mettre en place un dispositif sanitaire garantissant le respect des mesures d'hygiène et de distanciation sociale, dites « barrières », définies au niveau national. En revanche, le professionnel peut restreindre les horaires d'ouverture en fonction, d'une part de la demande, et d'autre part de la présence du personnel et des conditions d'approvisionnement, sans qu'on puisse lui reprocher un refus de vente au sens de l'article L. 121-11 du Code de la consommation, le motif légitime trouvant ici application.

### 3. Litiges de consommation

#### A. - Médiation de la consommation

Par un communiqué de presse en date du 15 mars 2020, la ministre de la Justice, Nicole Belloubet a annoncé la fermeture des tribunaux à compter du lundi 16 mars 2020, pour une durée indéterminée. Cette fermeture généralisée a une incidence par ricochet sur la médiation de la consommation. On peut en effet augurer un recours plus fréquent aux médiateurs de la consommation, non seulement parce que les consommateurs essaieront de résoudre rapidement leur litige hors des tribunaux, mais aussi parce que les motifs de saisine seront plus fréquents qu'en temps ordinaire (défaut ou retard de livraison, annulation des contrats de voyage sans remboursement, refus de suspension des prélèvements pour des abonnements qui sont suspendus pendant le confinement, etc.). Cette augmentation du nombre de saisines des médiateurs de la consommation aura des incidences sur le traitement de la recevabilité des saisines et sur la durée de traitement des demandes par le médiateur saisi. On peut craindre différentes difficultés. D'une part, l'augmentation prévisible du délai de réponse du médiateur déclarant la saisine recevable peut nuire au consommateur puisque, par application de l'article 2238 du Code civil, la suspension de la prescription débute à compter de la notification aux parties de la recevabilité de la saisine. Si l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période prévoit que les actions en justice qui arriveraient à terme pendant la période de « confinement » seront réputées avoir été faites à temps si elles ont été effectuées dans un délai qui ne peut excéder, à compter de la fin de cette période, le délai légalement imparti pour agir, dans la limite de deux mois, cela contraindra le consommateur à agir très rapidement. Il conviendrait de prévoir une information claire des consommateurs dès à présent, puis la réitérer à la fin de la période de confinement. En outre, si le consommateur peut légalement saisir le médiateur par voie électronique ou par voie postale, a-t-il vraiment ce choix dans une situation de confinement qui rend très difficile le traitement des saisines postales par le médiateur (baisse des effectifs, impossibilité de récupérer ou de traiter le courrier postal, etc.) ? D'autre part, le médiateur de la consommation peut se trouver dans l'impossibilité de respecter les deux délais qui s'imposent légalement à

lui sous réserve d'engager sa responsabilité : un délai de vingt-jours pour traiter la recevabilité (*C. consom.*, art. L. 612-2, al. 2), et un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la notification de la recevabilité du dossier pour le traiter (*C. consom.*, art. R. 612-5). Or, il ne pourra pas invoquer l'article R. 612-5 du Code de la consommation prévoyant un allongement de la durée du processus de médiation en cas de litiges complexes, puisque la complexité tient essentiellement aux modalités de mise en œuvre de la médiation et non au litige en lui-même. Il ne pourra pas non plus se prévaloir de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période, car la médiation de la consommation est conventionnelle et donc hors du champ d'application du texte.

#### B. - Actions en justice : prescription

En vertu de l'article 2 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période, si la prescription est acquise pendant la période comprise « entre le 12 mars 2020 et l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire », l'action en justice sera réputée avoir été faite à temps si elle a été effectuée dans un délai qui ne peut excéder, à compter de la fin de cette période, le délai légalement imparti pour agir, dans la limite de deux mois. Les justiciables devront donc redoubler de vigilance pour introduire valablement une action en justice après la période de confinement, si la prescription était acquise pendant cette période. Le délai de deux mois sera très court, d'autant que les semaines qui suivront immédiatement le « déconfinement » seront certainement aussi denses que les semaines qui ont suivi le « confinement ». Tant le professionnel que le consommateur méritent d'être alertés sur ce point d'importance.

Sabine BERNHEIM-DESVAUX

**Mots-Clés :** Coronavirus - Contrats de consommation - Litiges de consommation

**Textes :** L. n° 2020-290, 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de COVID-19 : JO 24 mars 2020, et ses différentes applications réglementaires. – C. consom., art. – C. assur., art. – C. tourisme, art.

**Autres publications LexisNexis :** [www.lexisactu.fr/coronavirus-incidences-de-la-pandemie-sur-les-litiges-et-les-contrats-de-consommation](http://www.lexisactu.fr/coronavirus-incidences-de-la-pandemie-sur-les-litiges-et-les-contrats-de-consommation)