

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Deux sujets abordés par cette ordonnance qui transpose la Directive 2019/2161 :
 - Les pratiques commerciales des professionnels envers les consommateurs ;
 - Les pratiques contractuelles des professionnels (informations précontractuelles, clauses abusives).
- Ordonnance dont les dispositions entreront en vigueur le 28 mai 2022 (Article 10)

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Article 1^{er} : ajout de nouvelles définitions dans l'article liminaire du Code de la consommation

Est dorénavant défini la pratique commerciale comme « toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un bien, d'un service, ou portant sur des droits et obligations. »

- Article 2: la réduction de prix définie par un nouvel article – L.112-1-1 I

« Toute annonce d'une réduction de prix indique le prix antérieur pratiqué par le professionnel avant l'application de la réduction de prix. Ce prix antérieur correspond au prix le plus bas pratiqué par le professionnel à l'égard de tous les consommateurs au cours des trente derniers jours précédant l'application de la réduction de prix. »

- Assimilation dorénavant à une pratique commerciale trompeuse le non-respect de la règle de réduction de prix (Article L.121-2, 2°, c modifié)). Cela figure à l'article 3 de l'ordonnance n°2021-1734.

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Rappel : Le caractère trompeur d'une pratique commerciale est apprécié au cas par cas. Pour que le délit soit constitué, cela suppose que la pratique altère ou est de nature à altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur moyen.
- Article 3 : modification de l'article L.121-2 existant avec ajout d'une 4^{ème} pratique commerciale considérée comme trompeuse
 - Lorsqu'un bien est présenté comme identique à un bien commercialisé dans un ou plusieurs autres Etats-membres, alors qu'il a une composition ou des caractéristiques différentes.
- Article 3 : modification de l'article L.121-3 existant avec ajout d'un 6^{ème} alinéa à l'article
 - Ici ce sont surtout les informations substantielles qui font l'objet d'une précision importante sur la qualité de professionnel, le paramétrage du classement des produits et la véracité des avis des consommateurs.
 - Concernant le nouvel alinéa sur les avis des consommateurs, lorsqu'un professionnel donnera accès à des avis consommateurs sur des produits, seront réputées substantielles les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit.

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Article 3 : ajout de 4 nouvelles pratiques commerciales déloyales intégrées à l'article L.121-4 (nouveau 25° à 28°)
 - Le fait de ne pas informer les consommateurs/internautes du fait que certains annonceurs payent pour obtenir un classement sur les sites internet de recherche.
 - Le fait de mettre en avant sur un site internet des avis de consommateurs sans prendre de « mesures nécessaires » pour s'assurer que lesdits consommateurs ont bien utilisé les produits concernés. Le texte ne décrit pas ces « mesures nécessaires ».
 - Le fait de diffuser ou de faire diffuser de faux avis de consommateurs afin de promouvoir des produits.

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Article 4 : Modification de l'actuel article L.131-1 relatif à la sanction applicable en cas de défaut d'obligation générale d'information précontractuelle afin d'ajouter une nouvelle sanction via un nouvel article L.131-1-1
 - On sait que professionnel doit informer le consommateur, avant la conclusion du contrat, sur l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales, des éventuelles garanties commerciales ainsi que le cas échéant du service après-vente et sur les autres conditions contractuelles. Le montant maximal de l'amende prévue en cas de non-respect de ces obligations est porté de 3 000 € à 15 000 € pour les personnes physiques et de 15 000 € à 75 000 € pour les personnes morales.

Art. L. 131-1-1. « Tout manquement aux obligations d'information précontractuelle mentionnées au 5° de l'article L. 111-1 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale. Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V. »

- En ce qui concerne les autres objets de l'obligation d'information due par le consommateur et figurant à l'article L.111-1, 1° à 4° et 6°, article L.111-2 et L.111-3), la sanction reste la même que celle figurant actuellement à l'article L.131-1.

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Article 5 : Création d'une amende civile applicable aux pratiques commerciales déloyales
 - Cette amende vise à sanctionner le professionnel qui aura recours de manière continue à une pratique commerciale déloyale après une décision de justice devenue définitive à son égard et prévoit sa publication facultative aux frais de la personne condamnée
 - Pourra être prononcée par le juge civil en cas d'action coordonnée à l'échelle de l'Union et en cas d'infraction nationale reconnue par une décision ou un avis du Conseil d'Etat ou de la Cour de cassation.
 - Montant de l'amende civile ne pourra excéder 300 000 € mais pourra être porté, de manière proportionnée, aux avantages tirés des pratiques en cause, à 4% du CA moyen annuel, calculé sur les 3 derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date de la décision. A défaut d'information disponible pour calculer l'amende sur le fondement du chiffre d'affaires, son montant peut être porté à deux millions d'euros.

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Article 6 : Modifications de plusieurs articles du Code de la consommation régissant les contrats à distance et hors établissement
 - Modification apportée à la définition donnée du contrat mixte – Article L.221-1, II
 - ❖ Actuellement : « *Le contrat ayant pour objet pour objet à la fois la fourniture de prestation de services et la livraison de biens est assimilé à un contrat de vente.* »
 - ❖ A compter du 22/05 : « *Le contrat ayant pour objet à la fois le transfert de propriété d'un bien et la fourniture d'une prestation de services, y compris la prestation de livraison de biens, est assimilée à un contrat de vente.* »
 - Refonte de l'article L.221-5
 - ❖ Regroupement désormais de toutes les informations devant être communiquées au consommateur avant la conclusion d'un contrat hors établissement (ou à distance) dans un seul article alors qu'avant il y avait un renvoi à l'article L.111-1
 - ❖ Ancien article L.221-5 comportait 6 alinéas alors que celui qui entrera en vigueur à compter du 28/05 en dénombre 11.
 - ❖ Le prestataire de services doit également fournir des informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestations de services et autres conditions contractuelles prévues à l'article L.111-2 (Art L.221-5, II modifié)

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Article 6 : Modifications de plusieurs articles du Code de la consommation régissant les contrats à distance et hors établissement

- Création d'un nouvel article interdisant toute visite non-sollicitée

« Art. L. 221-10-1.-Est interdite toute visite non sollicitée d'un professionnel au domicile d'un consommateur en vue de vendre des produits ou de fournir des services lorsque le consommateur a manifesté de manière claire et non ambiguë ne pas vouloir faire l'objet d'une telle visite. » ;

A titre informatif, le texte ne précise pas les moyens par lesquels le consommateur doit manifester sa volonté de ne pas faire l'objet de visites non sollicitées à son domicile, il peut utiliser tout moyen à cette fin.

- Ce nouveau délit en cas de visite non sollicitée d'un professionnel au domicile d'un consommateur est sanctionné par une année d'emprisonnement et une amende de 150 000 €, conformément au nouvel article L.242-7-1 (Cf Article 9 de l'ordonnance).

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Article 6 : Modifications de plusieurs articles du Code de la consommation régissant les contrats à distance et hors établissement
 - Dispositions concernant le droit de rétractation pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation

- ❖ Modification de l'article L.221-25 avec comme principal ajout celui de demander au consommateur de reconnaître qu'après qu'il aura entièrement exécuté le contrat, celui-ci ne disposera plus du droit de rétractation.

- ❖ Modification de l'article L.221-28, 1° du Code de la consommation

Actuellement : *« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :
1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; »*

A compter du 28/05/22 :

« 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ; »

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Article 8 : Nouvelles sanctions concernant le recours à des clauses abusives par le professionnel
 - Création d'une amende civile avec l'introduction d'un nouvel article L.241-1-1 pour sanctionner le professionnel qui continue de recourir, dans des contrats identiques proposés ou conclus avec des consommateurs ou des non-professionnels, à une clause reconnue abusive par une décision de justice devenue définitive à son égard.
 - Cette amende civile, d'un montant maximal de 15 000 € pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale, pourra être prononcée par un juge à la demande de la DGCCRF, d'une association de défense des consommateurs, du ministère public ou du consommateur lésé.
 - A noter qu'avant ce nouvel article, la seule sanction civile d'une clause abusive était qu'elle soit réputée non écrite via l'article L.241-1 qui est toujours applicable mais auquel s'ajoute dorénavant l'article L.241-1-1 précité.

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Article 8 : Nouvelles sanctions concernant le recours à des clauses abusives par le professionnel
 - Augmentation considérable de l'amende administrative prévue par l'article L.241-2 :
 - ❖ Le montant des sanctions administratives à l'encontre du professionnel ayant recours à des « clauses noires » (clause irréfragablement présumées abusives – Art R. 212-1) passera de 3 000 € à 15 000 € pour une personne physique et de 15 000 € à 75 000 € pour une personne morale.
 - ❖ Lorsque l'amende sera prononcée à la suite d'une demande d'assistance mutuelle dans le cadre du dispositif prévu pour les infractions de grande ampleur, son montant pourra être porté à 4% du CA moyen annuel (calculé sur les 3 derniers CA annuels connus). Il sera plafonné à 2 millions d'€ en l'absence d'informations disponible pour calculer l'amende sur ce fondement.

Décryptage de l'Ordonnance consommation n°2021-1734 du 22 décembre 2021



- Article 9 : Nouvelles sanctions applicables au contrat conclus hors établissement (et à distance)
 - Le fait de recevoir un paiement ou un moyen de paiement dans les 7 jours suivant la conclusion du contrat (Art L.221-10) entraînera dorénavant la nullité du contrat (Art L.242-1 modifié).
 - Création d'une nouvelle sanction avec l'article L.242-7-2.
 - ❖ Le montant de l'amende peut être porté à 4% du CA annuel moyen, calculé sur les trois derniers CA annuels connus à la date des faits si la pratique en cause est constitutive d'une infraction de grande ampleur ou de grande ampleur à l'échelle de l'Union européenne dans l'hypothèse d'un défaut de fourniture de l'exemplaire du contrat hors établissement ou du défaut de fourniture d'un formulaire de rétractation.