

I. OBLIGATION D'INFORMATION

A. DISPOSITIONS GENERALES

B. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX CONTRATS CONCLUS A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT

1. Définition et champ d'application
2. Obligations d'information précontractuelles spécifiques aux contrats conclus hors établissement et aux contrats conclus à distance en matière d'information
 - 2.1 Dispositions communes aux contrats conclus hors établissement et aux contrats conclus à distance en matière d'information
 - 2.2 Dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement
 - 2.3 Dispositions particulières applicables aux contrats à distance
 - 2.4 Dispositions particulières applicables au démarchage téléphonique et à la prospection commerciale
3. Droit de rétraction

C. DISPOSITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX COMPARATEURS DE PRIX EN LIGNE

II. PRATIQUES COMMERCIALES

A. PRATIQUES COMMERCIALES ILLICITES

B. CLAUSES ABUSIVES

C. LOTERIES PUBLICITAIRES

D. VENTE AVEC PRIME

III. EXECUTION DU CONTRAT

A. PAIEMENT, LIVRAISON ET TRANSFERT DE RISQUE

B. RECONDUCTION DU CONTRAT

IV. ACTION DE GROUPE

I. OBLIGATION D'INFORMATION

NB : Les dispositions sur ce thème issues de la Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

A. DISPOSITIONS GENERALES

- La loi introduit un article préliminaire, avant le livre Ier du Code de la consommation, définissant la **notion de consommateur** comme suit : « *Au sens du présent code, est considérée comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* ».
- Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les **informations** suivantes:
 - 1o Les **caractéristiques essentielles du bien ou du service**, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné;
 - 2o Le **prix du bien ou du service**, en application des articles L. 113-3 et L. 113-3-1;
 - 3o En l'absence d'exécution immédiate du contrat, **la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service** ;
 - 4o Les **informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités**, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, **ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles**. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'État (*article L111-1*).

Cet article s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

S'agissant du prix du bien ou du service, la loi introduit un *nouvel article L113-3-1* qui prévoit que « *I. Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels. Lorsque les frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le professionnel mentionne qu'ils peuvent être exigibles. II. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais exposés pour chaque période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué* ».

Tout manquement aux obligations d'informations sur le prix est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (*article L 113-3-2*).

- Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les **prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions**

particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation (*article L. 113-3*).

▪ *L'article L. 111-2* expose **les informations supplémentaires concernant les services** que doit fournir le professionnel avant la conclusion du contrat ou, à défaut de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation. L'information – qui doit en tout état de cause être lisible et compréhensible – porte sur les coordonnées du prestataire de services, son activité et sur les autres conditions contractuelles. Le décret d'application en précisera la liste et le contenu, distinguant les informations complémentaires communiquées à la demande du consommateur et des autres.

Sont exclus du champ d'application de cet article certaines prestations spécifiques, telles que les services financiers, les opérations pratiquées par les entreprises soumises au code des assurances ou au code de la mutualité.

▪ *L'article L. 111-3* impose à **l'importateur ou au fabricant de biens meubles** d'informer le vendeur professionnel de la **les pièces détachées sont disponibles**. Ce dernier doit obligatoirement délivrer cette information au consommateur avant la conclusion du contrat et la confirmer par écrit lors de l'achat du bien.

▪ *L'article L 111-4* fait peser sur le professionnel la **charge de la preuve** qu'il s'est bien acquitté de toutes ces obligations d'information. Il précise également que les articles L 111-1 et L 111-2 s'appliquent sans préjudice des dispositions particulières en matière d'information des consommateurs propres à certaines activités.

▪ Tout **manquement à ces obligations**, prévues par le chapitre 1^{er} du Titre 1^{er} du Livre 1^{er} du Code de la consommation, est puni d'une amende administrative de 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale (*article L 111-6*). Ces dispositions sont d'ordre public (*article L 111-7*).

▪ Lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel 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**. (*article L 133-4*)

▪ Les **conditions générales de vente applicables aux contrats de consommation** mentionnent:
- selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie, l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dues par le vendeur ;
- le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente (*article L 133-3*).

Concernant la **garantie légale de conformité**, il ressort de la nouvelle rédaction de *l'article L 211-7*, qui entrera en vigueur le 18 mars 2016, que les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est ramenée à six mois. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

La **garantie commerciale** s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien, en sus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien. Elle fait l'objet d'un contrat écrit, dont un exemplaire est remis à l'acheteur, qui précise le contenu de la garantie, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant. En outre, il mentionne de façon claire et précise que, indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité (L. 211-4 à L. 211-13)

et de celle relative aux défauts de la chose vendue (articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil). Les articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du présent code ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil sont intégralement reproduits. En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie demeure valable et l'acheteur est en droit de s'en prévaloir (*article L 211-15*). Tout manquement aux dispositions du Code de la consommation relative à la garantie commerciale est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (*article L 211-16-1*).

C. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX CONTRATS CONCLUS A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT

La loi fusionne dans une nouvelle section 2 intitulée « Contrats conclus à distance et hors établissement » du chapitre 1^{er} du Titre II^e du Livre I^{er} du Code de la Consommation les règles relatives aux ventes à distance et celles relatives aux ventes hors établissement.

NB : Les dispositions issues de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 sur ce thème s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

1. Définition et champ d'application

- Le nouvel *article L 121-16* définit les notions suivantes :
 - **contrat à distance** : « *tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat* »
 - **contrat hors établissement** : « *tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur: a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ; b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ; c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur* »
 - **support durable** : « *tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées* »
- Sont exclus du **champ d'application** de cette section (*article L 121-16-1*), les contrats portant sur :
 - les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles, à l'exception des services à la personne mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail;
 - les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux;
 - les jeux d'argent mentionnés à l'article L. 320-1 du code de la sécurité intérieure, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris;
 - les services financiers;
 - un forfait touristique, au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme;
 - les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange mentionnés aux articles L. 121-60 et L. 121-61 du code de la consommation;
 - les contrats rédigés par un officier public;

- la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile ou au lieu de résidence ou de travail du consommateur;
- les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article L. 121-19-3;
- les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés;
- les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie, notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par message textuel.

2. Obligations d'information précontractuelles spécifiques aux contrats conclus hors établissement et aux contrats conclus à distance en matière d'information

2.1 Dispositions communes aux contrats conclus hors établissement et aux contrats conclus à distance en matière d'information

- Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes:
 - 1o **Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2;**
 - 2o **Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice** de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'État;
 - 3o Le cas échéant, **le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien** lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste;
 - 4o **L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation;** ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 121-21-5;
 - 5o **Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé** en application de l'article L. 121-21-8, **l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;**
 - 6o **Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles,** dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'État.

Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais de renvoi mentionnés 3° de cet article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais. La charge de la preuve concernant le respect de ces obligations d'information pèse sur le professionnel. (*article L. 121-17*)

2.2 Dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement

- Le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable :
 - **les informations précontractuelles** prévues à l'article L. 121-17 (*article L. 121-18*). Tout manquement à cette obligation est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (*article L. 121-22*) ;
 - **un exemplaire du contrat conclu hors établissement,** lequel comprend, à peine de nullité, toutes les informations mentionnées à l'article L. 121-17. Le cas échéant, le contrat mentionne l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support

matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation (*article L 121-18-1*). Toute infraction à cette obligation est punie d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 €, ainsi que, à titre complémentaire, des interdictions d'exercice (*article L 121-23*).

▪ Le professionnel ne peut recevoir **aucun paiement ou aucune contrepartie**, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur **avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement**. Ne sont pas visés par cette restriction :

- la souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts;

- des contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues à la présente section et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail;

- des contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile;

- des contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence. (*article L 121-18-2*)

Toute infraction à cette obligation est punie d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 €, ainsi que, à titre complémentaire, des interdictions d'exercice (*article L 121-23*).

▪ Le consommateur dispose d'un **droit de résiliation** du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir (*article L 121-18-2*). Toute infraction à cette obligation est punie d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 €, ainsi que, à titre complémentaire, des interdictions d'exercice (*article L 121-23*).

2.3 Dispositions particulières applicables aux contrats à distance

▪ Le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, **les informations prévues par l'article L. 121-17** ou les met à sa disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée (*article L. 121-19*).

▪ **Lorsque la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation de ces informations**, le professionnel fournit au consommateur, avant la conclusion du contrat, au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation. Il transmet au consommateur les autres informations mentionnées à l'article L 121-17 par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée. (*article L. 121-19-1*)

▪ Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, **la confirmation du contrat** comprenant toutes les informations mentionnées à l'article L. 121-17, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies, sur un support durable, avant la conclusion du contrat. Le contrat est **accompagné du formulaire type de rétractation**. Le cas échéant, le professionnel fournit au consommateur, dans les mêmes conditions et avant l'expiration du délai de rétractation, la confirmation de son accord exprès pour la fourniture d'un contenu numérique non présenté sur un support matériel et de son renoncement à l'exercice du droit de rétractation. (*article L. 121-19-2*)

▪ **Pour les contrats conclus par voie électronique**, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat.

Il veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte, à peine de nullité, la mention claire et lisible: "commande avec obligation de paiement" ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison (*article L. 121-19-3*).

▪ Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la **bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance**, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. (*article L. 121-19-4*)

Lorsque la professionnel est dans l'incapacité manifeste de respecter ses obligations, l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation peut lui enjoindre, dans les conditions prévues au VII de l'article L. 141-1 du code de la consommation, pour une durée initiale ne pouvant excéder deux 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

- 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.

Lorsqu'il n'a pas déféré à cette injonction dans le délai prescrit, l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation peut demander à la juridiction civile d'ordonner, sous astreinte, la suspension de la prise des paiements. Les modalités d'application du présent article sont fixées par décret en Conseil d'État. (*article L. 141-1-1*)

▪ Tout **manquement à ces obligations** est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (*article L. 121-22*).

2.4 Dispositions particulières applicables au démarchage téléphonique et à la prospection commerciale

▪ Le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure ou de modifier un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service indique au début de la conversation son identité, le cas échéant l'**identité** de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci.

A la suite d'un démarchage par téléphone, il adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable, une **confirmation de l'offre** qu'il a faite et reprenant toutes les informations

mentionnées à l'article L. 121-17. Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée par écrit ou avoir donné son consentement par voie électronique. (*article L. 121-20*)

Tout **manquement à cette obligation** est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (*article L. 121-22*).

▪ Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une **liste d'opposition au démarchage téléphonique**. Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur cette liste. Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur.

Est interdite la location ou la vente de fichiers contenant des données téléphoniques et comportant les coordonnées d'un ou plusieurs consommateurs inscrits sur cette liste.

Ces interdictions ne s'appliquent pas à la prospection en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines. (*article L. 121-34*)

Tout manquement à ces interdictions et obligations est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale (*article L. 121-34-1*).

▪ Lorsqu'un professionnel contacte un consommateur par téléphone à des fins de démarchage téléphonique, l'**utilisation d'un numéro masqué** est interdite. Le numéro affiché est affecté au professionnel pour le compte duquel l'appel est effectué. En cas de rappel du consommateur à ce numéro, ce professionnel s'identifie préalablement à la facturation de toute prestation de services autre que le prix de la communication. Un arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et de l'économie numérique, pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, définit les tranches de numéro qui ne peuvent être utilisées comme identifiant d'appel par un professionnel qui joint un consommateur, en tenant compte du plafond de tarification et du format de ces numéros. (*article L. 121-34-2*)

3. Droit de rétractation

▪ Sont exclus du **champ d'application** du droit de rétractation :

- 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 ;
- de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

- de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
 - de fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
 - de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
 - de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
 - de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
 - conclus lors d'une enchère publique ;
 - de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
 - de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. (*article L 121-21-8*)
- Le consommateur dispose d'un **délaï de quatorze jours** pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle. Ce délai court à compter du jour:
- de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.
 - de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.
 - de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie
 - de la réception du premier bien pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie. (*article L. 121-21*)

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur, le délai de rétraction est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations. (*article L. 121-21-1*)

▪ Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai, le **formulaire de rétractation ou toute autre déclaration**, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, ce formulaire ou cette déclaration de rétraction. Dans cette hypothèse, il communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le consommateur. (*article L. 121-21-2*)

▪ Le consommateur **renvoie ou restitue les biens** au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de rétractation, à moins que le professionnel ne propose de

recupérer lui-même ces biens. Il ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge.

Pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La **responsabilité du consommateur** ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation. (*article L. 121-21-3*)

▪ **Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation**, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable. Dans ce cas, lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, il verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie ou si le professionnel ne l'a pas informé de son obligation de payer les frais lorsqu'il souhaite que l'exécution de la prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation. (*article L. 121-21-5*)

▪ Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un **contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel** n'est redevable d'aucune somme si le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation. (*article L. 121-21-6*)

▪ Le professionnel est tenu de **rembourser le consommateur** de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, il peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

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 de ces 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'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Il n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel. (*article L. 121-21-4*)

- L'exercice du droit de rétractation met **fin à l'obligation des parties** soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre. S'agissant d'un contrat principal à distance ou hors établissement, l'exercice de ce droit met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que les frais de renvoi ou ceux correspondant à la fourniture du service jusqu'à la communication de la décision de rétractation. (*article L. 121-21-7*)
- Tout **manquement aux obligations** relatives au droit de rétraction est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale. (*article L. 121-22-1*)

C. DISPOSITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX COMPARETEURS DE PRIX EN LIGNE

- *L'article L 111-5 impose aux comparateurs de prix en ligne « sans préjudice des obligations d'information prévues à l'article 19 de la loi no 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, [...] d'apporter une information loyale, claire et transparente, y compris sur ce qui relève de la publicité au sens de l'article 20 de la même loi, dont les modalités et le contenu sont fixés par décret ».*

II. PRATIQUES COMMERCIALES

A. PRATIQUES COMMERCIALES ILLICITES

- **Pratiques commerciales trompeuses :** La loi relative à la consommation a introduit un nouveau paragraphe à l'article L 121-1 qui précise que « **lorsque le moyen de communication utilisé impose des limites temporelles et spatiales, il faut tenir compte de ces limites ainsi que de toute mesure prise par le professionnel pour mettre ces informations à la disposition du consommateur par d'autres moyens** » pour apprécier l'existence d'une pratique commerciale trompeuse.

Il ressort de la nouvelle rédaction de l'article L 121-4 que le tribunal peut, en cas de **condamnation pour pratique commerciale trompeuse**, ordonner, par tous moyens appropriés, l'affichage ou la diffusion de l'intégralité ou d'une partie de la décision ou d'un communiqué informant le public des motifs et du dispositif de celle-ci.

Les pratiques commerciales trompeuses sont punies d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300 000 €. Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du manquement, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits, ou à 50 % des dépenses engagées pour la réalisation de la publicité ou de la pratique

constituant le délit. Ces amendes peuvent être assorties, à titre de peines complémentaires, d'interdiction d'exercice. (*article L. 121-6*)

- Le montant des amendes sanctionnant les **abus de faiblesse** (*article L 122-8*), les **pratiques commerciales agressives** (*article L 122-12*), la **tromperie** (*article L 213-1*) et la **falsification** (*article L 213-4*) est substantiellement augmenté

B. CLAUSES ABUSIVES

- Le juge a l'obligation d'écarter d'office, après avoir recueilli les observations des parties, l'application d'une clause dont le caractère abusif ressort des éléments du débat (*article L 141-4*).
- Les associations de consommateurs agréées peuvent demander, selon le cas, à la juridiction civile ou à la juridiction répressive de déclarer qu'**une clause illicite est réputée non écrite dans tous les contrats identiques conclus par le défendeur ou le prévenu 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 (*articles L 421-2 et L 421-6*).

C. LOTERIES PUBLICITAIRES

- La loi relative à la consommation propose une nouvelle définition de la **notion de loterie publicitaire** : « *les pratiques commerciales mises en œuvre par les professionnels sous la forme d'opérations promotionnelles tendant à faire naître l'espérance d'un gain, quelles que soient les modalités de tirage au sort ou d'intervention d'un élément aléatoire* » (*article L 121-36*)
- Les **frais d'affranchissement** ainsi que les **frais de communication ou de connexion non surtaxés**, qui peuvent être mis à la charge des consommateurs pour la participation aux opérations de loterie publicitaire sont autorisés, dès lors que la possibilité pour les participants d'en obtenir le remboursement est prévue par le règlement de l'opération et que ceux-ci en sont préalablement informés. Lorsque la participation des consommateurs est conditionnée à **une obligation d'achat**, ces pratiques commerciales ne sont illicites que dans la mesure où elles revêtent un caractère déloyal au sens de l'article L. 120-1 du code de la consommation (*article L 121-36-1*).
- **Lorsque ces opérations sont réalisées par voie d'écrit et donnent lieu à un tirage au sort**, le bulletin de participation à ces opérations doit être distinct de tout bon de commande de bien ou de service. Les documents présentant l'opération publicitaire ne doivent pas être de nature à susciter la confusion avec un document administratif ou bancaire libellé au nom du destinataire ou avec une publication de la presse d'information. Ils comportent un inventaire lisible des lots mis en jeu précisant, pour chacun d'eux, leur nature, leur nombre exact et leur valeur commerciale. Ils reproduisent également la mention suivante: "*Le règlement des opérations est adressé, à titre gratuit, à toute personne qui en fait la demande*". Ils précisent l'adresse à laquelle peut être envoyée cette demande ainsi que le nom de l'officier ministériel auprès de qui ledit règlement a été déposé. (*article L 121-37*).
- Tout **manquement aux dispositions de la section VI relative aux « Loteries commerciales »** du chapitre 1^{er} du Titre II^e du Livre I^{er} du Code de la consommation est

passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

D. VENTE AVEC PRIME

▪ **Interdiction des ventes avec prime** : Est interdite toute vente ou offre de vente de produits ou de biens ou toute prestation ou offre de prestation de services faite aux consommateurs et donnant droit, à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime consistant en produits, biens ou services, dès lors que la pratique en cause revêt un caractère déloyal au sens de l'article L. 120-1 du code de la consommation.

Dans le cas où ces **primes sont constituées d'objets distribués dans le but de satisfaire à des exigences environnementales**, ils doivent être entièrement recyclables, qu'il s'agisse de carton recyclable ignifugé ou d'encres alimentaires.

Si ces **objets appartiennent à la catégorie des produits et ingrédients**, définis à l'article L. 3511-1 du code de la santé publique, ils ne doivent comporter aucune référence, graphisme, présentation ou tout autre signe distinctif qui rappelle un produit ou un ingrédient, défini à ce même article. Dans ce cas, les avertissements sanitaires relatifs aux dangers du tabac doivent être mentionnés. Les références de la personne intéressée à l'opération de publicité, la dénomination de la marque, du sigle ou logo peuvent être apposées sur les objets pour autant qu'elles respectent les dispositions restreignant ou encadrant la publicité concernant l'alcool, le tabac et les jeux ou paris en ligne, notamment prévues aux articles L. 3511-3, L. 3511-4 et L. 3323-2 à L. 3323-5 du code de la santé publique. Les modalités d'apposition des références sont définies par décret.

Les règles relatives aux **ventes avec primes applicables aux produits et services proposés pour la gestion d'un compte de dépôt** sont fixées au 2 du I de l'article L. 312-1-2 du code monétaire et financier.

III. EXECUTION DU CONTRAT

A. PAIEMENT, LIVRAISON ET TRANSFERT DE RISQUE

NB : Les dispositions issues la Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

▪ **Païement :**

- S'agissant des **païements supplémentaires**, l'article L. 114-1 prévoit que préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de prestation de services, le professionnel s'assure du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat. Dans l'hypothèse où le paiement supplémentaire résulte d'un consentement du consommateur donné par défaut, c'est-à-dire en l'absence d'opposition expresse de sa part à des options payantes qu'il n'a pas sollicitées, le consommateur peut prétendre au remboursement des sommes versées au titre de ce paiement supplémentaire. Cet article s'applique aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

Tout manquement à cette obligation est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale (*article L 114-2*). Ces dispositions sont d'ordre public (*article L 114-3*).

- Sauf stipulation contraire, pour tout contrat de vente ou de prestation de services conclu entre un professionnel et un consommateur, les sommes versées d'avance sont des **arrhes**, au sens de l'article 1590 du code civil. Dans ce cas, chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double. Lorsque le contrat de vente porte sur un bien mobilier, toute somme versée d'avance sur le prix, quels que soient la nature de ce versement et le nom qui est donné dans l'acte, est productive, au taux légal en matière civile, d'intérêts qui commencent à courir à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à la réalisation de la vente, sans préjudice de l'obligation de livrer, qui reste entière. Pour les prestations de services, les sommes versées d'avance portent intérêt au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à l'exécution de la prestation, sans préjudice de l'obligation d'exécuter la prestation. Les intérêts sont déduits du solde à verser au moment de la réalisation. (*article L. 131-1*)

- Aucun frais liés au **rejet de paiement** ne peuvent être imputés par un fournisseur de services de communications électroniques aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui se trouvent en état de fragilité eu égard notamment à leurs ressources (*article L. 121-84-10*)

▪ **Livraison :** le professionnel livre le bien ou fournit le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur, sauf si les parties en ont convenu autrement. A défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, le professionnel livre le bien ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. (*article L. 138-1*)

En cas de manquement du professionnel à cette obligation, le consommateur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps. Néanmoins, le consommateur peut immédiatement résoudre le contrat lorsque la date ou le délai prévu constitue, pour le consommateur, une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des

circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat (*article L. 138-2*).

Lorsque le contrat est résolu, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. La somme versée par le consommateur est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement (*article L. 138-3*).

Ces dispositions sont d'ordre public (*article L. 138-6*).

▪ **Transfert de risque :** Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens (*article L. 138-4*). Lorsque le consommateur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur à la remise du bien au transporteur (*article L. 138-5*). Ces dispositions sont d'ordre public (*article L. 138-6*).

B. RECONDUCTION DU CONTRAT

▪ Le **professionnel prestataire de services** informe le consommateur par écrit par **lettre nominative ou courrier électronique dédiés**, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément à ces prescriptions, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. (*article L 136-1*)

Elles doivent être intégralement reproduites dans les contrats de prestation de services auxquels elles s'appliquent (*article L 136-2*)

IV. ACTION DE GROUPE

La loi introduit un nouveau chapitre 3 intitulé « Action de groupe » dans le Titre II du Livre IV du Code de la Consommation (*articles L 423-1 à L 423-26*).

- **Champ d'application :** cette action vise à obtenir la réparation des préjudices subis par les consommateurs placés dans une situation similaire ou identique et ayant pour cause commune un manquement d'un même professionnel à ses obligations légales ou contractuelles :-
 - à l'occasion de la vente de biens ou de la fourniture de services
 - ceux découlant des atteintes au droit de la concurrence, tant européen que national (*article L 423-1*). Dans ce cas, une décision prononcée à l'encontre du professionnel par les autorités ou juridictions nationales ou de l'Union européenne compétentes, qui constate les manquements et qui n'est plus susceptible de recours pour la partie relative à l'établissement des manquements, est nécessaire (*article L 423-17*)

Cependant, cette action ne peut porter que sur la réparation des préjudices matériels subis par les consommateurs. En revanche, est exclue la réparation des atteintes à l'intégrité corporelle ou des préjudices moraux. (*article L 423-1*)

NB : la loi prévoit que, trente mois au plus tard après la promulgation de la loi, le gouvernement remettra au Parlement un rapport évaluant les conditions de mise en œuvre de la procédure d'action de groupe et examinant l'éventualité de l'extension de son champ d'application aux domaines de la santé et de l'environnement.

- **Qualité pour agir :** seules les associations de consommateurs représentatives au niveau national et agréées en application de l'article L. 411-1 du Code de la consommation pourront déclencher la procédure (*article L 423-1*). Ces associations peuvent toutefois, avec l'autorisation du juge, s'adjoindre les services d'une personne appartenant à une profession judiciaire réglementée (*article L 423-9*).
- **Jugement sur la responsabilité :** C'est le tribunal de grande instance qui connaîtra des actions de groupe (*article L. 211-15 COJ*). Dans son jugement sur la responsabilité, le juge définit :
 - le groupe des consommateurs à l'égard desquels la responsabilité du professionnel est engagée et les critères de rattachement ;
 - les préjudices devant être réparés et leur montant ou tous les éléments permettant l'évaluation de ces préjudices. Lorsqu'une réparation en nature du préjudice lui paraît plus adaptée, le juge précise les conditions de sa mise en œuvre par le professionnel. ;
 - les mesures d'information des consommateurs, lesquelles sont à la charge de l'entreprise. Ces mesures ne peuvent être mises en œuvre qu'une fois que la décision sur la responsabilité n'est plus susceptible de recours ordinaires ni de pourvoi en cassation. ;
 - le délai dont dispose pour les consommateurs pour adhérer au groupe afin d'obtenir la réparation de leur préjudice, celui ne pouvant être ni inférieur à deux mois, ni supérieur à six mois après l'achèvement des mesures de publicité ordonnées, et les modalités de cette adhésion (*articles L 423-3 à L 423-5*).

Lorsqu'il statue sur la responsabilité, le juge peut condamner le professionnel au paiement d'une provision à valoir sur les frais non compris dans les dépens exposés par l'association. Il peut ordonner, lorsqu'il la juge nécessaire et compatible avec la nature de l'affaire, la consignation à la Caisse des dépôts et consignations d'une partie des sommes dues par le professionnel. (*article L 423-8*).

- **Procédure d'action de groupe simplifiée** : Lorsque l'identité et le nombre des consommateurs lésés sont connus et lorsque ces consommateurs ont subi un préjudice d'un même montant, d'un montant identique par prestation rendue ou d'un montant identique par référence à une période ou à une durée, le juge, après avoir statué sur la responsabilité du professionnel, peut condamner ce dernier à les indemniser directement et individuellement, dans un délai et selon des modalités qu'il fixe. Préalablement à son exécution par le professionnel et selon des modalités et dans le délai fixés par le juge, cette décision, lorsqu'elle n'est plus susceptible de recours ordinaires ni de pourvoi en cassation, fait l'objet de mesures d'information individuelle des consommateurs concernés, aux frais du professionnel, afin de leur permettre d'accepter d'être indemnisés dans les termes de la décision. (*article L 423-10*).

- **Mise en œuvre du jugement, liquidation des préjudices et exécution** : Le professionnel procède à l'indemnisation individuelle des préjudices subis par chaque consommateur, dans les conditions, limites et délais fixés par le jugement sur la responsabilité (*articles L 423-7 et L 423-11*). L'indemnisation interviendra au travers de l'association, transitant par un compte ouvert à la caisse des dépôts et consignations spécialement à cet effet (*article L 423-6*).

Si le professionnel est défaillant à l'égard des consommateurs qui ont accepté l'indemnisation, le juge tranchera les difficultés (*article L 423-12*). Dans cette hypothèse, les consommateurs seront représentés par l'association (*article L 423-13*).

L'introduction d'une action de groupe suspend la prescription des actions individuelles en réparation des préjudices résultant des manquements constatés par le jugement sur la responsabilité (*article L 423-20*). Ce jugement a autorité de la chose jugée à l'égard de chacun des membres du groupe dont le préjudice a été réparé (*article L 423-21*). En revanche, l'adhésion au groupe ne fait pas obstacle au droit d'agir selon les voies de droit commun pour obtenir la réparation des préjudices n'entrant pas dans le champ défini par ledit jugement (*article L 423-22*).

- **Clause interdisant à un consommateur de participer à une action de groupe** : Est réputée non écrite toute clause ayant pour objet ou effet d'interdire à un consommateur de participer à une action de groupe (*article L 423-25*).