

---

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>ABRÉVIATIONS</b> .....	V
<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>SECTION 1 LES SOURCES DU DROIT DE LA CONSOMMATION</b> .....	3
<b>§ 1. Les sources nationales</b> .....	3
<b>§ 2. Les sources supranationales</b> .....	9
<b>SECTION 2 LES ACTEURS DU DROIT DE LA CONSOMMATION</b> .....	15
<b>§ 1. Les acteurs principaux</b> .....	15
<b>§ 2. Les acteurs secondaires</b> .....	26
<b>PREMIÈRE PARTIE DROIT CONTRACTUEL</b>	
<b>DE LA CONSOMMATION</b> .....	31
<b>TITRE 1 DROIT COMMUN DES CONTRATS DE CONSOMMATION</b> ....	33
<b>SOUS-TITRE 1 LA PHASE PRÉCONTRACTUELLE</b> .....	35
<b>CHAPITRE 1 L'information des consommateurs</b> .....	37
<b>SECTION 1 LE CONTENU DE L'OBLIGATION GÉNÉRALE</b>	
<b>D'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE</b> .....	38
<b>§ 1. Les informations relatives aux prestations contractuelles</b> ..	39
<b>A. Les caractéristiques essentielles du bien ou du service</b> .....	39
<b>B. Les prix</b> .....	42

<b>§ 2. Les informations relatives à l'exécution du contrat</b> .....	46
<b>A. Les délais d'exécution</b> .....	46
<b>B. Les conditions d'exécution</b> .....	47
<b>§ 3. Les informations relatives au professionnel</b> .....	48
SECTION 2 LE RÉGIME DE L'OBLIGATION GÉNÉRALE	
D'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE .....	50
<b>§ 1. La preuve de l'exécution de l'obligation générale</b> <b>d'information précontractuelle</b> .....	50
<b>§ 2. Les sanctions de l'inexécution de l'obligation générale</b> <b>d'information précontractuelle</b> .....	51
<b>A. Les sanctions civiles</b> .....	52
<b>B. Les sanctions pénales</b> .....	54
<b>C. Les sanctions administratives</b> .....	55
CHAPITRE 2 <b>L'encadrement des pratiques commerciales</b> .....	57
SECTION 1 LES PRINCIPALES PRATIQUES COMMERCIALES	
INTERDITES .....	59
<b>§ 1. Les pratiques commerciales déloyales</b> .....	59
<b>A. Les pratiques commerciales substantiellement déloyales</b> .....	61
<b>B. Les pratiques commerciales potentiellement déloyales</b> .....	70
<b>§ 2. Les pratiques commerciales interdites de manière</b> <b>autonome</b> .....	76
<b>A. L'abus de faiblesse</b> .....	76
<b>B. Le refus de contracter</b> .....	79
<b>C. Les ventes et prestations de services sans commande</b> <b>préalable</b> .....	81
<b>D. Les ventes ou prestations de services « à la boule</b> <b>de neige »</b> .....	83
<b>E. Le numéro téléphonique surtaxé</b> .....	84
<b>F. Le paiement supplémentaire sans consentement exprès</b> .....	85
<b>G. Les frais de recouvrement induis</b> .....	86
SECTION 2 LES PRINCIPALES PRATIQUES COMMERCIALES	
RÉGLEMENTÉES .....	86
<b>§ 1. Les principales pratiques commerciales réglementées</b> <b>au sein du Code de la consommation</b> .....	87
<b>A. La publicité comparative</b> .....	87
<b>B. Les offres et opérations promotionnelles proposées</b> <b>par voie électronique</b> .....	93

<b>§ 2. Les principales pratiques commerciales réglementées hors le Code de la consommation</b> .....	93
<b>A. Les réductions de prix</b> .....	94
<b>B. Les annonces de réduction de prix</b> .....	100
<b>SOUS-TITRE 2 LA PHASE CONTRACTUELLE</b> .....	103
<b>CHAPITRE 1 La formation des contrats de consommation</b> .....	105
<b>SECTION 1 LA PRÉSENTATION DES CONTRATS DE CONSOMMATION</b> .....	106
<b>§ 1. L'intelligibilité des contrats de consommation</b> .....	106
<b>A. La connaissance du contenu des contrats de consommation</b> .....	106
<b>B. La clarté du contenu des contrats de consommation</b> .....	107
<b>§ 2. L'interprétation des contrats de consommation</b> .....	110
<b>A. Le domaine de l'interprétation des contrats de consommation</b> .....	111
<b>B. Le régime de l'interprétation des contrats de consommation</b> .....	114
<b>SECTION 2 L'ÉQUILIBRE DES CONTRATS DE CONSOMMATION : LA PROTECTION CONTRE LES CLAUSES ABUSIVES</b> .....	116
<b>§ 1. Le domaine de la protection contre les clauses abusives</b> .....	118
<b>A. Le domaine <i>ratione personae</i> : les contractants concernés</b> .....	118
<b>B. Le domaine <i>ratione materiae</i> : les contrats concernés</b> .....	120
<b>§ 2. La notion de clause abusive</b> .....	122
<b>A. La définition de la clause abusive</b> .....	122
<b>B. Les listes légales de clauses abusives</b> .....	126
<b>§ 3. Le traitement des clauses abusives</b> .....	130
<b>A. Le traitement préventif</b> .....	131
<b>B. Le traitement curatif</b> .....	138
<b>CHAPITRE 2 L'exécution des contrats de consommation</b> .....	143
<b>SECTION 1 L'EXÉCUTION DE LA PRESTATION PAR LE PROFESSIONNEL</b> .....	143
<b>§ 1. L'exécution de la prestation dans les délais</b> .....	144
<b>§ 2. Les sanctions de l'inexécution de la prestation dans les délais</b> .....	145
<b>SECTION 2 LE PAIEMENT DU PRIX PAR LE CONSOMMATEUR</b> .....	147
<b>§ 1. Le paiement anticipé</b> .....	147

<b>§ 2. La prescription de l'obligation du consommateur</b> .....	149
<b>A. La prohibition des conventions relatives à la prescription.</b>	149
<b>B. La prescription biennale de l'obligation du consommateur</b> .....	150
<b>TITRE 2 DROIT SPÉCIAL DES CONTRATS DE CONSOMMATION</b> .....	153
<b>SOUS-TITRE 1 LES CONTRATS SPÉCIAUX À RAISON DE LEUR MODE DE CONCLUSION</b> .....	155
<b>CHAPITRE 1 Le domaine des contrats conclus à distance et hors établissement</b> .....	157
<b>SECTION 1 LES DÉFINITIONS</b> .....	157
<b>§ 1. Les contrats conclus à distance</b> .....	157
<b>§ 2. Les contrats conclus hors établissement</b> .....	159
<b>SECTION 2 LE CHAMP D'APPLICATION</b> .....	160
<b>§ 1. Les opérations exclues</b> .....	160
<b>§ 2. Les opérations incluses</b> .....	162
<b>CHAPITRE 2 Le régime des contrats conclus à distance et hors établissement</b> .....	164
<b>SECTION 1 LES RÈGLES GÉNÉRALES</b> .....	164
<b>§ 1. L'obligation d'information précontractuelle</b> .....	165
<b>§ 2. Le droit de rétractation</b> .....	166
<b>A. La notion de droit de rétractation</b> .....	166
<b>B. Le domaine du droit de rétractation</b> .....	167
<b>C. Le régime du droit de rétractation</b> .....	169
<b>SECTION 2 LES RÈGLES SPÉCIALES</b> .....	176
<b>§ 1. Les dispositions particulières aux contrats conclus hors établissement</b> .....	176
<b>§ 2. Les dispositions particulières aux contrats conclus à distance</b> .....	178
<b>SOUS-TITRE 2 LES CONTRATS SPÉCIAUX À RAISON DE LEUR OBJET</b> .....	185
<b>CHAPITRE 1 Les opérations de crédit</b> .....	187
<b>SECTION 1 LES RÈGLES GÉNÉRALES</b> .....	189

§ 1. La formation de l'opération de crédit .....	189
A. Les parties à l'opération de crédit .....	190
B. Les éléments de l'opération de crédit .....	197
§ 2. L'exécution de l'opération de crédit .....	204
A. Les sûretés personnelles .....	204
B. Les délais de grâce .....	210
SECTION 2 LES RÈGLES SPÉCIALES .....	211
§ 1. Le crédit à la consommation .....	211
A. La phase précontractuelle .....	214
B. La phase contractuelle .....	219
§ 2. Le crédit immobilier .....	228
A. La phase précontractuelle .....	232
B. La phase contractuelle .....	238
CHAPITRE 2 Les contrats portant sur des produits et services .....	251
SECTION 1 LES RÈGLES GÉNÉRALES .....	253
§ 1. Les obligations relatives aux produits et services .....	254
A. L'obligation générale de conformité .....	254
B. L'obligation générale de sécurité .....	263
§ 2. La valorisation des produits et services .....	275
A. Les signes d'origine et de qualité .....	276
B. Les signes de conformité .....	283
§ 3. Les fraudes relatives aux produits et services .....	286
A. La tromperie .....	286
B. L'obsolescence programmée .....	288
SECTION 2 LES RÈGLES SPÉCIALES .....	289
§ 1. Les contrats portant sur des produits .....	290
A. La phase précontractuelle .....	290
B. La phase contractuelle .....	294
§ 2. Les prestations de services .....	305
A. L'obligation précontractuelle d'information .....	306
B. L'obligation d'information relative à la reconduction du contrat .....	307

SECONDE PARTIE <b>DROIT PROCESSUEL</b>	
<b>DE LA CONSOMMATION</b> .....	313
TITRE 1 <b>LES CONFLITS COLLECTIFS DE CONSOMMATION</b> .....	315
SOUS-TITRE 1 <b>LA POLICE ADMINISTRATIVE DE LA CONSOMMATION</b> .....	317
CHAPITRE 1 <b>La recherche et la constatation des infractions</b> .....	319
SECTION 1 LES HABILITATIONS .....	319
§ 1. <b>Les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes</b> .....	320
§ 2. <b>Les autres agents habilités</b> .....	321
SECTION 2 LES POUVOIRS D'ENQUÊTE .....	323
§ 1. <b>Les dispositions communes</b> .....	323
§ 2. <b>Les dispositions spéciales</b> .....	324
A. <b>Les pouvoirs d'enquête ordinaires</b> .....	324
B. <b>Les opérations de visite et de saisie</b> .....	327
CHAPITRE 2 <b>Les mesures consécutives aux contrôles</b> .....	331
SECTION 1 LES MESURES ADMINISTRATIVES .....	331
§ 1. <b>Les mesures de police administrative</b> .....	332
A. <b>Les injonctions de mise en conformité</b> .....	332
B. <b>Les mesures spécifiques applicables aux produits, services et établissements</b> .....	333
§ 2. <b>Les sanctions administratives</b> .....	338
SECTION 2 LES MESURES JUDICIAIRES .....	340
§ 1. <b>La transaction</b> .....	340
§ 2. <b>Les actions en justice</b> .....	342
SOUS-TITRE 2 <b>LES ACTIONS EN JUSTICE DES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS</b> .....	345
CHAPITRE PRÉLIMINAIRE <b>L'agrément des associations de défense des consommateurs</b> .....	347
CHAPITRE 1 <b>Les actions exercées dans l'intérêt collectif des consommateurs</b> .....	351
SECTION 1 <b>L'ACTION CIVILE</b> .....	352

SECTION 2 L'ACTION EN CESSATION D'AGISSEMENTS ILLICITES .....	354
SECTION 3 L'ACTION CONJOINTE ET L'INTERVENTION EN JUSTICE ...	355
<b>CHAPITRE 2 Les actions exercées dans l'intérêt commun d'un groupe de consommateurs .....</b>	<b>357</b>
SECTION 1 L'ACTION EN REPRÉSENTATION CONJOINTE .....	358
SECTION 2 L'ACTION DE GROUPE .....	360
§ 1. Le champ d'application de l'action de groupe .....	361
§ 2. La mise en œuvre de l'action de groupe.....	362
<b>TITRE 2 LES CONFLITS INDIVIDUELS DE CONSOMMATION .....</b>	<b>367</b>
<b>SOUS-TITRE 1 LE RÈGLEMENT DES LITIGES DE CONSOMMATION .....</b>	<b>369</b>
<b>CHAPITRE 1 Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation .....</b>	<b>370</b>
SECTION 1 L'ALTERNATIVE AU JUGE ÉTATIQUE : L'ARBITRAGE .....	371
§ 1. La clause compromissoire.....	371
§ 2. Le compromis d'arbitrage.....	373
SECTION 2 LES ALTERNATIVES AU JUGE .....	374
§ 1. La médiation.....	376
A. La prohibition de la médiation obligatoire.....	377
B. La réglementation de la médiation facultative.....	380
§ 2. La procédure participative.....	384
<b>CHAPITRE 2 Le règlement judiciaire des litiges de consommation .....</b>	<b>385</b>
SECTION 1 LE RÈGLEMENT JUDICIAIRE DES LITIGES NATIONAUX .....	385
§ 1. La compétence juridictionnelle.....	386
A. La compétence matérielle.....	386
B. La compétence territoriale.....	388
§ 2. L'office du juge .....	390
A. Le relevé d'office des dispositions du Code de la consommation.....	390
B. La condamnation du professionnel au paiement des frais d'exécution .....	393

SECTION 2 LE RÈGLEMENT JUDICIAIRE DES LITIGES TRANSFRONTALIERS .....	393
<b>§ 1. Le règlement judiciaire des litiges transfrontaliers     ordinaires</b> .....	394
<b>§ 2. Le règlement judiciaire des petits litiges transfrontaliers.</b> ..	396
 SOUS-TITRE 2 <b>LE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE SURENDETTEMENT</b> .....	399
 CHAPITRE 1 <b>Les dispositions générales relatives au traitement des situations de surendettement</b> .....	403
SECTION 1 LA SITUATION DE SURENDETTEMENT .....	404
<b>§ 1. Les conditions subjectives</b> .....	404
<b>A. Les personnes physiques</b> .....	404
<b>B. La bonne foi</b> .....	406
<b>§ 2. Les conditions objectives</b> .....	408
<b>A. L'actif</b> .....	409
<b>B. Le passif</b> .....	410
SECTION 2 LES AUTORITÉS EN MATIÈRE DE SURENDETTEMENT .....	412
<b>§ 1. Les commissions de surendettement des particuliers</b> .....	412
<b>A. Les attributions des commissions de surendettement         des particuliers</b> .....	412
<b>B. La nature des commissions de surendettement         des particuliers</b> .....	414
<b>§ 2. Le juge du tribunal d'instance</b> .....	415
 CHAPITRE 2 <b>La mise en œuvre du traitement des situations de surendettement</b> .....	417
SECTION 1 L'EXAMEN DE LA DEMANDE DE TRAITEMENT DE LA SITUATION DE SURENDETTEMENT .....	417
<b>§ 1. L'introduction de la demande</b> .....	418
<b>A. La saisine de la commission de surendettement</b> .....	418
<b>B. La recevabilité de la demande</b> .....	419
<b>§ 2. Les suites de la demande</b> .....	423
<b>A. L'état du passif</b> .....	423
<b>B. L'orientation du dossier</b> .....	423



SECTION 2 L'APUREMENT DE LA SITUATION DE SURENDETTEMENT ..	425
<b>§ 1. Les mesures de traitement des situations de surendettement</b> .....	425
<b>A. Le plan conventionnel</b> .....	426
<b>B. Les mesures imposées par la commission de surendettement</b> .....	427
<b>§ 2. Le rétablissement personnel</b> .....	431
<b>A. Le rétablissement personnel sans liquidation judiciaire</b> .....	431
<b>B. Le rétablissement personnel avec liquidation judiciaire</b> .....	433
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	437
<b>INDEX ALPHABÉTIQUE</b> .....	439