

L'information et la liberté du consommateur

- Le **droit de la consommation** concerne la formation du contrat et sa mise en œuvre.

À la formation du contrat :
obligation d'information
et de conseil,
droit de rétractation.

À l'exécution du contrat :
protection contre les clauses
abusives, garantie
de conformité et de sécurité

Pratiques commerciales :
Refus de vente illégal,
pratiques déloyales
et trompeuses interdites

Le droit de la consommation

- Le Code de la consommation impose à tout vendeur professionnel une **obligation d'information** selon laquelle il doit communiquer au consommateur des informations précises et lisibles sur les caractéristiques du bien ou de la prestation (prix, délais de livraison, garanties légales ou contractuelles...).
- Le vendeur professionnel est également tenu à une **obligation de conseil** à l'égard de ses clients qui lui impose notamment de se renseigner sur les besoins de l'acheteur de façon à pouvoir informer ce dernier de l'aptitude ou de l'adéquation du bien proposé à l'utilisation qui en est prévue.
- Le **droit de rétractation** permet au consommateur de revenir sur sa décision d'achat pendant un délai variable selon la nature du contrat, sans avoir à se justifier et d'être remboursé s'il a déjà versé une somme d'argent. En cas d'achat d'un bien sur Internet, le délai de rétractation est de 14 jours à compter de la réception du produit, pour les ventes de biens ou à partir de la conclusion du contrat pour les prestations de service.