

# TABLE DES MATIÈRES

ABRÉVIATIONS .....	V
INTRODUCTION .....	1
SECTION 1 Les sources du droit de la consommation .....	3
§1. Les sources nationales .....	3
§2. Les sources supranationales .....	10
SECTION 2 Les acteurs du droit de la consommation .....	16
§1. Les acteurs principaux .....	17
§2. Les acteurs secondaires .....	30
PREMIÈRE PARTIE <b>DROIT CONTRACTUEL</b> <b>DE LA CONSOMMATION</b> .....	37
TITRE 1 <b>DROIT COMMUN DES CONTRATS</b> <b>DE CONSOMMATION</b> .....	39
SOUS-TITRE 1 <b>LA PHASE PRÉCONTRACTUELLE</b> .....	41
CHAPITRE 1 <b>L'information des consommateurs</b> .....	43
SECTION 1 <b>Le contenu de l'obligation générale d'information</b> <b>précontractuelle</b> .....	45
§1. Les informations relatives aux prestations contractuelles .....	46
A. Les caractéristiques essentielles du bien ou du service .....	46
B. La contrepartie fournie par le consommateur .....	50

§ 2. Les informations relatives à l'exécution du contrat.....	55
A. Les délais d'exécution.....	55
B. Les conditions d'exécution.....	57
§ 3. Les informations relatives au professionnel.....	59
SECTION 2 Le régime de l'obligation générale d'information précontractuelle .....	60
§ 1. La preuve de l'exécution de l'obligation générale d'information précontractuelle .....	60
§ 2. Les sanctions de l'inexécution de l'obligation générale d'information précontractuelle .....	62
A. Les sanctions civiles .....	63
B. Les sanctions pénales.....	66
C. Les sanctions administratives .....	67
CHAPITRE 2 L'encadrement des pratiques commerciales .....	69
SECTION 1 Les principales pratiques commerciales interdites .....	71
§ 1. Les pratiques commerciales déloyales.....	72
A. Les pratiques commerciales substantiellement déloyales.....	74
B. Les pratiques commerciales potentiellement déloyales.....	87
§ 2. Les pratiques commerciales interdites de manière autonome.....	94
A. L'abus de faiblesse.....	94
B. Le refus de contracter.....	97
C. Les ventes et prestations de services sans commande préalable..	99
D. Les ventes ou prestations de services « à la boule de neige ».....	101
E. Le numéro téléphonique surtaxé.....	103
F. Le paiement supplémentaire sans consentement exprès.....	104
G. Les frais de recouvrement indus.....	105
SECTION 2 Les principales pratiques commerciales réglementées .....	105
§ 1. Les principales pratiques commerciales réglementées au sein du Code de la consommation.....	106
A. La publicité comparative.....	107
B. Les offres et opérations promotionnelles proposées par voie électronique.....	112
C. Les annonces de réduction de prix.....	113

§2. Les principales pratiques commerciales réglementées hors le Code de la consommation .....	114
A. Les soldes .....	115
B. Les ventes en liquidation .....	119
C. Les ventes au déballage .....	120
D. Les ventes en magasin d'usine .....	121
SOUS-TITRE 2 LA PHASE CONTRACTUELLE .....	123
CHAPITRE 1 La formation des contrats de consommation .....	125
SECTION 1 La présentation des contrats de consommation .....	126
§1. L'intelligibilité des contrats de consommation .....	126
A. La connaissance du contenu des contrats de consommation .....	126
B. La clarté du contenu des contrats de consommation .....	128
§2. L'interprétation des contrats de consommation .....	130
A. Le domaine de l'interprétation des contrats de consommation .....	131
B. Le régime de l'interprétation des contrats de consommation .....	134
SECTION 2 L'équilibre des contrats de consommation : la protection contre les clauses abusives .....	137
§1. Le domaine de la protection contre les clauses abusives .....	139
A. Le domaine <i>ratione personae</i> : les contractants concernés .....	139
B. Le domaine <i>ratione materiae</i> : les contrats concernés .....	141
§2. La notion de clause abusive .....	143
A. La définition de la clause abusive .....	144
B. Les listes légales de clauses abusives .....	149
§3. Le traitement des clauses abusives .....	154
A. Le traitement préventif .....	154
B. Le traitement curatif .....	162
CHAPITRE 2 L'exécution des contrats de consommation .....	170
SECTION 1 L'exécution de la prestation par le professionnel .....	170
§1. L'exécution de la prestation dans les délais .....	171
§2. Les sanctions de l'inexécution de la prestation dans les délais .....	172

SECTION 2 <b>Le paiement du prix par le consommateur</b> .....	175
§ 1. Le paiement anticipé.....	175
§ 2. La prescription de l'obligation du consommateur.....	177
A. La prohibition des conventions relatives à la prescription .....	178
B. La prescription biennale de l'obligation du consommateur.....	179
<b>TITRE 2 DROIT SPÉCIAL DES CONTRATS DE CONSOMMATION</b> .....	185
<b>SOUS-TITRE 1 LES CONTRATS SPÉCIAUX À RAISON DE LEUR MODE DE CONCLUSION</b> .....	187
<b>CHAPITRE 1 Le domaine des contrats conclus à distance et hors établissement</b> .....	189
SECTION 1 <b>Les définitions</b> .....	189
§ 1. Les contrats conclus à distance .....	190
§ 2. Les contrats conclus hors établissement.....	191
SECTION 2 <b>Le champ d'application</b> .....	192
§ 1. Les opérations exclues.....	193
§ 2. Les opérations incluses.....	195
<b>CHAPITRE 2 Le régime des contrats conclus à distance et hors établissement</b> .....	197
SECTION 1 <b>Les règles générales</b> .....	197
§ 1. L'obligation d'information précontractuelle.....	198
§ 2. Le droit de rétractation.....	199
A. La notion de droit de rétractation.....	199
B. Le domaine du droit de rétractation.....	200
C. Le régime du droit de rétractation .....	203
SECTION 2 <b>Les règles spéciales</b> .....	211
§ 1. Les dispositions particulières aux contrats conclus hors établissement.....	211
§ 2. Les dispositions particulières aux contrats conclus à distance.....	214
<b>SOUS-TITRE 2 LES CONTRATS SPÉCIAUX À RAISON DE LEUR OBJET</b> ..	223
<b>CHAPITRE 1 Les opérations de crédit</b> .....	225

<b>SECTION 1 Les règles générales</b> .....	227
<b>§1. La formation de l'opération de crédit</b> .....	227
A. Les parties à l'opération de crédit .....	228
B. Les éléments de l'opération de crédit .....	236
<b>§2. L'exécution de l'opération de crédit</b> .....	246
A. Les sûretés personnelles .....	246
B. Les délais de grâce .....	253
<b>SECTION 2 Les règles spéciales</b> .....	254
<b>§1. Le crédit à la consommation</b> .....	254
A. La phase précontractuelle .....	257
B. La phase contractuelle .....	263
<b>§2. Le crédit immobilier</b> .....	274
A. La phase précontractuelle .....	278
B. La phase contractuelle .....	284
<b>CHAPITRE 2 Les contrats portant sur des produits et services</b> .....	298
<b>SECTION 1 Les règles générales</b> .....	301
<b>§1. Les obligations relatives aux produits et services</b> .....	301
A. L'obligation générale de conformité .....	302
B. L'obligation générale de sécurité .....	312
<b>§2. La valorisation des produits et services</b> .....	326
A. Les signes d'origine et de qualité .....	327
B. Les signes de conformité .....	337
<b>§3. Les fraudes relatives aux produits et services</b> .....	339
A. La tromperie .....	340
B. L'obsolescence programmée .....	342
<b>SECTION 2 Les règles spéciales</b> .....	344
<b>§1. Les contrats portant sur des produits</b> .....	345
A. La phase précontractuelle .....	346
B. La phase contractuelle .....	351
<b>§2. Les prestations de services</b> .....	367
A. L'obligation précontractuelle d'information .....	369
B. L'obligation d'information relative à la reconduction du contrat ...	370

<b>SECONDE PARTIE DROIT PROCESSUEL DE LA CONSOMMATION</b> .....	375
<b>TITRE 1 LES CONFLITS COLLECTIFS DE CONSOMMATION</b> .....	377
<b>SOUS-TITRE 1 LA POLICE ADMINISTRATIVE DE LA CONSOMMATION</b> .	379
<b>CHAPITRE 1 La recherche et la constatation des infractions</b> .....	381
<b>SECTION 1 Les habilitations</b> .....	381
§ 1. Les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes .....	382
§ 2. Les autres agents habilités .....	384
<b>SECTION 2 Les pouvoirs d'enquête</b> .....	386
§ 1. Les dispositions communes .....	386
§ 2. Les dispositions spéciales .....	387
A. Les pouvoirs d'enquête ordinaires .....	387
B. Les opérations de visite et de saisie .....	390
<b>CHAPITRE 2 Les mesures consécutives aux contrôles</b> .....	394
<b>SECTION 1 Les mesures administratives</b> .....	394
§ 1. Les mesures de police administrative .....	395
A. Les injonctions de mise en conformité .....	395
B. Les mesures spécifiques applicables aux produits, services et établissements .....	397
§ 2. Les sanctions administratives .....	402
<b>SECTION 2 Les mesures judiciaires</b> .....	404
§ 1. La transaction .....	405
§ 2. Les actions en justice .....	407
<b>SOUS-TITRE 2 LES ACTIONS EN JUSTICE DES ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS</b> .....	409
<b>CHAPITRE PRÉLIMINAIRE L'agrément des associations de défense des consommateurs</b> .....	412
<b>CHAPITRE 1 Les actions exercées dans l'intérêt collectif des consommateurs</b> .....	417

SECTION 1 L'action civile .....	418
SECTION 2 L'action en cessation d'agissements illicites .....	420
SECTION 3 L'action conjointe et l'intervention en justice .....	421
<b>CHAPITRE 2 Les actions exercées dans l'intérêt commun d'un groupe de consommateurs .....</b>	<b>423</b>
SECTION 1 L'action en représentation conjointe .....	424
SECTION 2 L'action de groupe .....	426
§ 1. Le champ d'application de l'action de groupe .....	427
§ 2. La mise en œuvre de l'action de groupe .....	429
<b>TITRE 2 LES CONFLITS INDIVIDUELS DE CONSOMMATION .....</b>	<b>433</b>
<b>SOUS-TITRE 1 LE RÈGLEMENT DES LITIGES DE CONSOMMATION .....</b>	<b>435</b>
<b>CHAPITRE 1 Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation .....</b>	<b>436</b>
SECTION 1 L'alternative au juge étatique : l'arbitrage .....	437
§ 1. La clause compromissoire.....	437
§ 2. Le compromis d'arbitrage.....	440
SECTION 2 Les alternatives au juge .....	441
§ 1. La médiation.....	444
A. La prohibition de la médiation obligatoire.....	445
B. La réglementation de la médiation facultative.....	447
§ 2. La procédure participative.....	451
<b>CHAPITRE 2 Le règlement judiciaire des litiges de consommation .....</b>	<b>453</b>
SECTION 1 Le règlement judiciaire des litiges nationaux .....	454
§ 1. La compétence juridictionnelle .....	454
A. La compétence matérielle .....	455
B. La compétence territoriale.....	457
§ 2. L'office du juge.....	458
A. Le relevé d'office des dispositions du Code de la consommation..	458
B. La condamnation du professionnel au paiement des frais d'exécution.....	461

<b>SECTION 2 Le règlement judiciaire des litiges transfrontaliers</b> .....	462
<b>§ 1. Le règlement judiciaire des litiges transfrontaliers ordinaires</b> .....	463
<b>§ 2. Le règlement judiciaire des petits litiges transfrontaliers</b> .....	465
<b>SOUS-TITRE 2 LE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE SURENDETTEMENT</b> .....	467
<b>CHAPITRE 1 Les dispositions générales relatives au traitement des situations de surendettement</b> .....	471
<b>SECTION 1 La situation de surendettement</b> .....	472
<b>§ 1. Les conditions subjectives</b> .....	472
<b>A. Les personnes physiques</b> .....	472
<b>B. La bonne foi</b> .....	474
<b>§ 2. Les conditions objectives</b> .....	477
<b>A. L'actif</b> .....	478
<b>B. Le passif</b> .....	479
<b>SECTION 2 Les autorités en matière de surendettement</b> .....	480
<b>§ 1. Les commissions de surendettement des particuliers</b> .....	481
<b>A. Les attributions des commissions de surendettement des particuliers</b> .....	481
<b>B. La nature des commissions de surendettement des particuliers</b> ...	483
<b>§ 2. Le juge des contentieux de la protection</b> .....	484
<b>CHAPITRE 2 La mise en œuvre du traitement des situations de surendettement</b> .....	486
<b>SECTION 1 L'examen de la demande de traitement de la situation de surendettement</b> .....	486
<b>§ 1. L'introduction de la demande</b> .....	487
<b>A. La saisine de la commission de surendettement</b> .....	487
<b>B. La recevabilité de la demande</b> .....	489
<b>§ 2. Les suites de la demande</b> .....	493
<b>A. L'état du passif</b> .....	493
<b>B. L'orientation du dossier</b> .....	494



SECTION 2 L'apurement de la situation de surendettement .....	495
§1. Les mesures de traitement des situations de surendettement .....	495
A. Le plan conventionnel.....	496
B. Les mesures imposées par la commission de surendettement.....	498
§2. Le rétablissement personnel.....	502
A. Le rétablissement personnel sans liquidation judiciaire.....	503
B. Le rétablissement personnel avec liquidation judiciaire.....	505
 BIBLIOGRAPHIE.....	 511
 INDEX ALPHABÉTIQUE.....	 513