

Formation

Programme

Évolution des règles de protection du consommateur : une nécessaire mise en conformité des conditions contractuelles et des pratiques commerciales

I. Les informations précontractuelles et les spécificités de la vente à distance

- Les informations précontractuelles
 - Rappel du cadre applicable
 - Ventes « classiques »
 - Contrats conclus à distance
 - Modification des obligations générales d'informations précontractuelles (garanties, biens numériques, contenus numériques, services numériques – art. 20 projet loi DDADUE).
- Le nouveau bouton de rétractation en un clic dans les contrats de vente à distance
 - Rappel des règles en vigueur
 - Nouvelles obligations et modalités de mise en œuvre (Ordonnance du 5 janvier 2026 et décret n° 2026-3 du 5 janvier 2026)
 - Actualisation des sanctions des contrats conclus à distance et hors établissement (art. 18 projet loi DDADUE)

II. Quelle garantie pour vos clients ?

- Les différents régimes prévus (Code de la consommation ; Code civil) : garantie légale de conformité ; garantie commerciale et garantie des vices cachés
- La garantie légale de conformité
 - Les obligations de conformité
 - Durée de la garantie
 - Mise en œuvre de la garantie légale/modalités
 - Prescription de l'action du consommateur ;
 - Preuve du défaut de conformité ;
 - Les biens réparés ;
 - Mise en conformité : les possibilités ouvertes au vendeur et au consommateur.
 - Sanctions (civiles, administratives)

- La garantie commerciale
 - Contrat de garantie commerciale / Garantie commerciale de durabilité
- Le nouvel affichage de la garantie légale de conformité et de la garantie commerciale (art. 20 projet loi DDADUE)
- Renforcer la durabilité grâce à la réparation - les nouveautés introduites par la Directive 2024/1799 :
 - L'obligation de réparations à la charge des fabricants de certains biens ;
 - La prolongation de 12 mois de la garantie légale si les consommateurs optent pour la réparation plutôt que pour le remplacement ;
 - L'introduction d'un formulaire européen normalisé d'informations sur la réparation (Annexe I de la directive).

III. La médiation

- Rappel du cadre applicable
- Les nouveautés introduites par la Directive 2025/2647 :
 - L'élargissement du champ d'application du REL, désormais étendu à la phase précontractuelle ;
 - L'adaptation du dispositif aux enjeux du numérique ;
 - Le renforcement du recours au REL pour les litiges transfrontières ;
 - La simplification et l'amélioration de l'efficacité des procédures ;
 - La rationalisation des obligations d'information.

IV. Les pratiques commerciales déloyales

- Pratiques commerciales déloyales (art. 18 et 20 projet loi DDADUE)
 - Rappel du cadre applicable
 - Réformation des articles sur les définitions/ pratiques commerciales trompeuses :
 - Clarification des articles (annonce de réduction de prix ; pratiques commerciales trompeuses)
 - Propriétés environnementales / durabilité / réparabilité / recyclabilité d'un produit / performances environnementales futures / label de développement durable / allégations environnementales :
 - Ajout de pratiques commerciales trompeuses par action et par omission
 - Ajout de pratiques commerciales trompeuses réputées trompeuses en toutes circonstances
 - Sanctions
 - Rappel des sanctions

- Nouvelles sanctions à l'article L.132-2 (pratiques commerciales trompeuses) et 132-11 du Code de la consommation (pratiques commerciales agressives) :
 - Sanction qui peut être augmentée en cas de pratiques commerciales trompeuses liés à des allégations commerciales environnementales
 - 2.000.000 € : montant des amendes en cas d'infraction de grande ampleur
- Ouverture sur le *Digital Fairness Act* et les *dark patterns*
 - Les objectifs du texte
 - Exemple de jurisprudences sanctionnant des pratiques assimilables au dark patterns (+ sanctions DGCCRF de Shein – communiqué de presse du 3 juillet 2025 ; possibilité de faire le lien avec la condamnation d'Amazon par la Federal Trade Commission