

CONFERENCE UFC QUE CHOISIR

Les contrats constituent une des principales sources de fonctionnement de la société, et ils créent à la fois des droits et des obligations pour les citoyens.

Il apparaît, en effet, que, à mesure que nous nous comportons en consommateurs, nous passons, jour après jour, bon nombre de contrats : lorsque nous achetons notre pain à la boulangerie du coin, des légumes sur le marché, un ordinateur, une voiture, un appartement, lorsque nous faisons réparer notre véhicule ou le toit de notre maison, lorsque nous nous mettons au service d'un employeur, lorsque nous louons un séjour de vacances, etc..., nous concluons un contrat.

Aussi, il m'est apparu utile de relever -brièvement- les difficultés pratiques pouvant entourer la conclusion et l'exécution de certains contrats, ainsi que la manière de résoudre (tant qu'à faire se peut...) ces difficultés.

Je dois d'abord préciser que pour qu'ils soient valables, donc source d'obligations, les contrats doivent remplir un certain nombre de conditions : il faut un consentement éclairé des parties, lesquelles doivent aussi avoir la capacité de les conclure. Il faut encore que les contrats aient une cause et un objet légaux.

Pour en terminer avec les généralités sur les contrats, je dois indiquer encore que :

- le contrat constitue la loi des parties et régit les obligations réciproques des parties, évidemment lorsque leurs clauses ne sont pas contraires à la loi générale de l'État (code civil et code de la consommation, notamment). C'est ainsi que, par exemple, dans le contrat de vente, le vendeur doit livrer la chose en bon état de marche ou la mettre à la disposition de l'acheteur (le cas échéant dans le délai prescrit au contrat), et l'acheteur doit, quant à lui, prendre possession du bien, et en régler le prix,

- seules les parties au contrat sont tenues par les obligations de celui-ci, et personne d'autre. C'est ainsi que le vendeur d'un produit ou d'une marchandise ne peut se réfugier dans le fait que son propre vendeur n'a pas respecté ses obligations à son égard. On rencontre, en effet, de plus en plus de vendeurs qui, face à un défaut affectant un appareil, invitent leur acheteur à effectuer son recours contre ledit fournisseur. L'acheteur ne doit pas accepter, et concentrer son recours contre son seul vendeur (lequel doit se débrouiller avec son fournisseur),

- dernière généralité : en présence d'une inexécution contractuelle, le contractant lésé peut choisir (selon l'importance de l'inexécution) entre la poursuite de contrat dans les termes de celui-ci (éventuellement sous astreinte prononcée par la juridiction), entre la fin du contrat et ou des dommages et intérêts, les litiges étant réglés, en fin de compte, essentiellement par le TGI (Tribunal de Commerce si conclu entre commerçants).

Je voudrais maintenant dire quelques mots sur 3 sortes de contrats qui portent problèmes (mais il y en a d'autres...) :

- la vente d'automobiles d'occasion
- les contrats conclus après démarchage à domicile,
- les contrats conclus par internet.

La vente d'automobiles d'occasion

Comme dans toutes les ventes de meubles, le vendeur d'autos (professionnel ou non) doit assurer plusieurs garanties, essentiellement :

-la garantie de conformité : l'auto doit être conforme au bon de commande et être en parfait état de marche,

-la garantie contre l'éviction de l'acheteur par une autre personne qui se déclarerait proprio. Il faut dire que la carte grise fait partie intégrante du véhicule automobile, que sans elle le véhicule ne peut rouler, et qu'il ne faut surtout pas accepter la livraison d'un véhicule auto sans sa carte grise. Je pense à ces situations où le vendeur n'a pas réglé le véhicule à son propre vendeur, lequel a gardé la carte grise...

-la garantie des vices cachés (à laquelle peut -comme bien souvent- s'ajouter une garantie contractuelle). La GVC = garantie contre les défauts cachés qui rendent la chose impropre à l'usage auquel on la destinait, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou en aurait donné un moindre prix s'il les avaient connus). Le délai de la GVC est de 2 ans à compter de la livraison (depuis le 18 mars 2016) pour le contrat portant sur une chose neuve, et de 6 mois pour une chose d'occasion.

De tout cela il faut conclure qu'il faut préférer acheter un véhicule d'occasion chez un professionnel de l'automobile, garagiste,(même si c'est plus cher), car le garagiste sera plus à même de réparer le véhicule en panne, plutôt que chez un particulier ou un transitaire.

Deux observations, pour terminer : méfiance : parfois le garagiste n'est que le simple dépositaire du véhicule vendu par un particulier, et il ne supporte donc pas le poids des garanties susvisées puisqu'il n'est pas partie au contrat.

Autre remarque à propos du garagiste : le garagiste réparateur a pour obligation de réparer le véhicule, de faire en sorte qu'il roule normalement, et le client ne règle que si le véhicule roule normalement. Le problème est que le garagiste est l'un des rares professionnels qui dispose d'un droit de rétention de la marchandise jusqu'à complet paiement...

Le démarchage à domicile

Ce qui fait l'intérêt de la législation sur le démarchage à domicile, c'est que le consommateur, qui a signé un contrat de vente ou de prestation de service bénéficie dans ce cas (on parle désormais de «contrat souscrits hors établissement») d'un délai de rétractation de 14 jours.

Le démarcheur a pour obligation d'informer le consommateur de l'existence de ce délai, lequel délai doit aussi être mentionné en toutes lettres dans le contrat sous peine de nullité.

Qu'entend-on par démarcheur ? Il s'agit d'un professionnel qui propose un contrat de vente ou de prestation de service en dehors du lieu où il exerce son activité.

A signaler que la protection existe encore si le contrat est signé dans le magasin du professionnel, si le consommateur a été sollicité dans un autre lieu que ce magasin.

Qu'entend-on par consommateur ? Il s'agit d'une personne physique (ce qui exclut les associations, sociétés et syndicats) qui conclut un contrat n'entrant pas dans le cadre de son activité professionnelle.

C'est le lieu de conclusion du contrat qui est important. Il y a protection si le contrat a été conclu :

- au domicile du consommateur,
- sur le lieu de travail du consommateur,
- dans un centre commercial, dans un magasin, sur un marché ou dans la rue, ou à la descente d'un car, si le stand n'est que temporaire et inhabituel et si le commerçant n'y exerce pas son activité en permanence ou de manière habituelle.

Par contre, il n'y a pas démarchage, donc pas de protection, pour la signature d'un contrat de vente ou de prestation de services lors d'une foire ou d'un salon.

Cependant, dans ce cas, le professionnel doit informer de manière claire (avertissement sur les lieux + mention spéciale dans le contrat) le consommateur qu'il ne dispose pas du droit de rétractation. Dans ce cas (foire et salon, méfiance :il est vivement conseillé de s'informer, préalablement à la signature du contrat, auprès de la concurrence, sur les tarifs et la qualité des produits ou des services.

Autre détail qui a son importance : en cas de souscription d'un crédit pour financer l'achat d'un bien ou d'un service conclu dans une foire ou un salon, le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours.

L'achat sur internet

Rien de plus facile que d'acheter sur internet : depuis son fauteuil on navigue en utilisant son ordinateur ou sa tablette, on cherche ceux qui vendent le produit que l'on recherche, on compare sur différents sites, on consulte les avis donnés sur chaque produit, on achète en utilisant les données de sa carte bancaire, et quelques jours plus tard, on reçoit un colis contenant le produit commandé, qui donne entière satisfaction.

Oui mais, les risques essentiels sont de s'adresser à une simple plate-forme située à l'étranger, Allemagne, Italie ou Espagne, voir au Kamtchatka continental et non à un vendeur professionnel (sur les sites consacrés à des vendeurs professionnels plusieurs rubriques peuvent porter à confusion), et de recevoir un produit qui ne donne pas satisfaction, voire même de ne pas recevoir produit du tout...

Il faut alors rappeler que tout achat sur internet est encadré, en FRANCE, par le Code de la consommation (art L 221-1) qui impose au vendeur en ligne, notamment, de publier ses mentions légales (coordonnées postales, téléphoniques, adresse, raison sociale). Il est alors fortement conseillé de vérifier si ces mentions figurent bien sur le site, ainsi que de passer un coup de téléphone pour voir ce qui se passerait en cas de réclamation....

De plus, les renseignements sur les sociétés françaises peuvent être consultés sur le site société.com

Pour ce qui est des produits vendus par les pays européens, la législation est en gros, la même, mais imaginons les difficultés pour réclamer sur un produit ou un service vendu par une entreprise allemande (par exemple)... Sans parler de l'exécution en Allemagne d'une décision de justice qui nous donnerait raison sur les difficultés d'utilisation d'un produit ou d'un service.

Même si tout se passe bien, mon conseil perso, si l'on veut commander sur internet, est de s'adresser à un vendeur professionnel qui dispose non loin de chez soi d'un établissement où l'on pourra se rendre pour réclamer ou retourner un produit qui ne donnerait pas satisfaction.

Conclusion

En matière contractuelle : **méfiance**.