Professionnels : les informations obligatoires à fournir à vos clients

jeudi 12 juillet 2012, par lpe

Par le Master 2 Droit et marketing de l’Université de Poitiers :

3 QUESTIONS POUR EN SAVOIR PLUS…

Quelles sont les informations que les consommateurs peuvent exiger des professionnels ?

Le code de la consommation détaille précisément les informations que les professionnels doivent fournir à leurs clients consommateurs.
Le professionnel vendeur de biens doit avant la conclusion du contrat, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien et de l’informer de la période pendant laquelle les pièces indispensables à l’utilisation des biens seront disponibles sur le marché.
Le prestataire de service doit fournir deux types d’information obligatoirement à la conclusion du contrat ou sur demande du consommateur.
Parmi les mentions obligatoires figurent le nom, le statut et la forme juridique, l’adresse géographique de l’établissement, les coordonnées permettant d’entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec le professionnel, le numéro d’inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers.
Les conditions générales doivent également être fournies ou les clauses relatives à la loi applicable et à la juridiction compétente ainsi que l’assurance de responsabilité professionnelle avec les coordonnées de l’assureur et la couverture géographique du contrat.

Quelles informations supplémentaires le consommateur peut-il demander ?

Lorsque le professionnel fait partie d'une profession réglementée, le client peut demander l'accès aux règles professionnelles applicables. Il doit aussi fournir les éventuels codes de conduite auxquels il est soumis. Enfin, le consommateur doit avoir des informations sur les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges.
Il n'est pas prévu de sanction spécifique en cas de manquement par le professionnel à cette obligation d'information. Le consommateur pourra cependant engager une action en responsabilité contractuelle si l'absence d'information lui a causé un préjudice (article 1147 du Code civil). Ce sera au professionnel d'apporter la preuve de la bonne exécution de ses obligations d'information.

Les clients particuliers sont-ils les seuls à pouvoir obtenir ces informations ?

Depuis la loi du 23 juillet 2010 relative aux réseaux consulaires, au commerce, à l'artisanat et aux services, cette obligation d'information s'applique à l'égard de tous les clients du prestataire de service, qu'il s'agisse de clients particuliers consommateurs ou de clients professionnels.
L'article L 441-6 du Code de commerce relatif à l'obligation de communication des conditions générales de vente fait désormais un renvoi à l'article L. 111-2 du Code de la consommation qui détaille les informations à fournir.
Tous les types de services, à l'exception des services financiers et des opérations pratiquées par les compagnies d'assurances, mutuelles et institutions de prévoyance sont concernés.

Article écrit par Gaëlle Patetta, juriste à l'Ordre des Experts-Comptables et intervenante dans le Master 2 Droit et marketing de l'Université de Poitiers, avec les remerciements de Sophie Nivoix,

responsable de ce Master 2.

-

Sous l'impulsion de Sophie Nivoix, Maître de conférence HDR en Sciences de gestion, le Master 2 Droit et marketing de l'Université de Poitiers publie désormais dans le Petit économiste des articles liés aux recherches des étudiants.
Cette collaboration s'effectue en parallèle du partenariat noué entre les DCF (Dirigeants commerciaux de France) de Poitou-Charentes, le Petit économiste et le Master 2 Droit et Marketing de l'Université.