



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

information des consommateurs

Question écrite n° 125690

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur le fait que les articles 1602 et 1615 du code civil obligent le vendeur d'un bien à renseigner l'acheteur. Pour un objet électroménager, la jurisprudence impose la fourniture d'un mode d'emploi. Elle lui demande si le vendeur peut se borner à renvoyer à une notice sur Internet ou éventuellement, à fournir une disquette informatique. Si l'acheteur ne dispose pas d'un ordinateur ou d'un accès à Internet, ou s'il ne sait pas s'en servir, elle lui demande s'il peut alors exiger la fourniture d'un mode d'emploi sur papier.

Texte de la réponse

En application de l'article 1602 du code civil, le professionnel vendeur de biens est tenu à l'égard de l'acheteur à une obligation précontractuelle de renseignement. Plus précisément, s'agissant des contrats de consommation, l'article L. 111-1 du code de la consommation met à la charge du professionnel vendeur de biens, avant la signature du contrat, l'obligation d'informer le consommateur sur les caractéristiques essentielles du bien. Ce même article précise également que le consommateur doit être informé de la période durant laquelle les pièces indispensables à l'utilisation des biens seront disponibles sur le marché. De cette manière le consommateur peut arrêter son choix en toute connaissance de cause, aux meilleures conditions économiques, juridiques et techniques. Aucun formalisme précis n'est imposé au vendeur pour l'exécution de son obligation générale de renseignement qui peut être mise en oeuvre à partir de supports variés : étiquette, affiche, bon de commande, notice d'emploi. Indépendamment de la portée d'une telle obligation (information ou conseil), la jurisprudence impose aux professionnels de fournir un mode d'emploi à l'acheteur, qui doit être rédigé clairement et en langue française, lorsque le produit vendu est d'une utilisation délicate ou dangereuse. Par ailleurs, toujours selon la jurisprudence, le défaut d'information sur les conditions d'emploi de produit et les précautions à prendre, prive l'utilisateur de la possibilité d'en faire un usage conforme à sa destination. Le vendeur doit donc fournir aux consommateurs des instructions d'emploi qui doivent être suffisamment explicites et compréhensibles pour l'acheteur, mais également accessibles à ce dernier. Le manquement à l'obligation de communiquer au consommateur les instructions d'emploi et la mise en garde relative à la chose vendue peuvent entraîner la mise en jeu de la responsabilité contractuelle du vendeur. Dans ces conditions, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, un consommateur qui ne dispose pas d'un ordinateur peut demander à un professionnel qui renvoie à une notice d'emploi sur un support informatique, un mode d'emploi rédigé sur papier. En cas de refus de la part du professionnel, celui-ci pourrait engager sa responsabilité contractuelle et être condamné à réparer le préjudice qui a pu en résulter pour l'acquéreur, par le versement de dommages et intérêts.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 125690

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 3 janvier 2012, page 13

Réponse publiée le : 15 mai 2012, page 3807