

Information du client consommateur et responsabilité du professionnel

Vous êtes distributeur de matériels et votre clientèle est composée de particuliers-consommateurs. L'actualité jurisprudentielle récente doit vous conduire à une certaine vigilance sur certains aspects.

Ces dernières années, les juges ont adopté une attitude sévère vis-à-vis des professionnels dont la clientèle est composée de consommateurs (particuliers).

Récemment deux cas ont illustré ces principes entraînant des conséquences négatives importantes pour le professionnel...

Oubli d'une mention obligatoire, une annulation possible

La première affaire concerne un couple de particuliers ayant acquis une installation de panneaux photovoltaïques. Les consommateurs, sans doute déçus de leur achat, réclament par la suite l'annulation du contrat en raison d'un simple non-respect du formalisme du contrat. En effet le délai de livraison, mention obligatoire, n'a pas été précisé sur le bon de commande.

Pour se défendre, l'entreprise fait remarquer que ses conditions générales de vente prévoient un délai maximum de réalisation de 4 mois à compter de la signature du bon de commande, et insiste également sur le fait que le contrat a déjà été exécuté.

Lorsqu'une des mentions est manquante, la loi prévoit que la sanction de cet « oubli » est la nullité du contrat. Pour le juge, l'indication d'un délai global ne permettrait pas à l'acquéreur de déterminer de manière suffisamment précise quand le vendeur aurait exécuté ses différentes obligations.



Aussi, six ans après la conclusion du contrat, le couple obtient gain de cause et le vendeur est condamné à rembourser le prix.

Vente, devoir de conseil et chargement

La seconde affaire vise l'obligation d'information et de conseil qui pèse sur tout vendeur.

Les faits de cette affaire sont les suivants : un consommateur profane achète des planches (67 planches de bois, longues chacune de 4,52 mètres) et les charge dans sa remorque avec l'aide d'un salarié de la société vendeuse.

En raison de la surcharge de la remorque, le consommateur a un accident avec un autre véhicule. Il décède et cause la mort de l'autre conducteur.

Poursuivi par les ayants-droits, le vendeur est jugé responsable des conséquences de l'accident car il n'a pas informé l'acheteur du poids total des planches.

Or, il avait participé au chargement et avait été sensibilisé par une campagne de la fédération de négoce bois et matériaux au problème de la surcharge des véhicules et à la nécessité de refuser de charger les matériaux en cas de surcharge. En outre, les qualités des parties, vendeur professionnel et acheteur profane, ont également été déterminantes dans la décision.

Par conséquent, le vendeur avait méconnu l'obligation d'information et de conseil qui lui incombait au regard des matériaux vendus et des conditions raisonnablement prévisibles de leur transport par un non-professionnel.

Pour vous aider à vous prémunir de tels risques, le service Juridique et Fiscal du SEDIMA se tient à votre disposition.