

# **JOURNEES COLOMBIENNES**

**24 – 28 SEPTEMBRE 2007**

**Questionnaire relatif au thème n°1**

## **LES CONTRATS DU CONSOMMATEUR**

**Monsieur le Recteur Fernando HINESTROSA**

Professeur à l'Université Externado de Colombie

Calle 12 n°1-17 est

Universidad Externado de Colombia

Bogota Colombie

Téléphone: 57 1 341 34 84

Télécopie: 57 1 341 70 50

Courriel : [rectoria@uexternado.edu.co](mailto:rectoria@uexternado.edu.co)

[hinestro@cable.net.co](mailto:hinestro@cable.net.co)

### **I. Aspects préliminaires**

1. Régime applicable. Existe-t-il, dans votre droit, des codes déontologiques, des règles basiques de correction telles la transparence ou l'équité ? Existe-t-il dans votre droit des dispositions spéciales relatives aux contrats conclus par un consommateur ? Dans l'affirmative, ces normes forment-elles un code spécial ou ont-elles été incorporées dans le code civil ou dans le code de commerce ?
2. Quel a été l'effet des Directives communautaires sur le contrat de consommation et sur l'ordre juridique interne de votre pays ?
3. Qu'entend-on par contrat de consommation ? Existe-t-il des différences dans votre ordre juridique entre les notions de contrat de consommation et de relation de consommation ? La notion de relation de consommation est-elle prise en considération dans la loi de votre pays ?
4. Quelle est la nature des dispositions légales qui sont appliquées aux contrats de consommation ? Sont-elles d'ordre public ou supplétives de la volonté des parties au contrat de consommation ?
5. Comment sont définies, par la loi ou par la jurisprudence, les notions de consommateur et de professionnel, d'entrepreneur, de producteur et/ou de fournisseur ?
6. Qui sont les parties dans les contrats de consommation ?

### **II. Phase précontractuelle**

1. Existe-t-il dans l'ordre juridique de votre pays des règles spéciales relatives à la phase précontractuelle dans les contrats de consommation ? En particulier, l'offre est-elle régie comme une étape préalable du contrat de consommation ?
2. Acceptation de l'offre. Des formalités spéciales sont-elles exigées pour l'acceptation de l'offre de la part du consommateur ?

### **III. La responsabilité précontractuelle**

1. Existe-t-il, dans votre pays, un régime spécial de responsabilité précontractuelle en matière de contrat de consommation ?
2. En particulier, la responsabilité précontractuelle peut-elle être mise en jeu pour information incomplète ou inexacte ?
3. La bonne foi joue-t-elle un rôle dans la phase précontractuelle en matière de contrat de consommation ?
4. Quelle est la force obligatoire de l'offre émise par le professionnel à destination du consommateur ?

#### **IV. Le contrat de consommation. Formation, liberté contractuelle et contenu.**

1. Y a-t-il une tendance au formalisme dans les contrats de consommation ? Votre législation prévoit-elle quelques solennités de protection ? Quand le contrat de consommation est-il réputé conclu ?
2. Liberté contractuelle. Comment le principe de la liberté contractuelle est-il mis en oeuvre dans les contrats de consommation ? Un délai de réflexion s'impose-t-il au consommateur avant que les contrats de consommation soient réputés conclus ? Le consommateur est-il protégé par des règles ou des concepts spécifiques, telles la condition résolutoire ou le droit de repentir ? Existe-t-il un régime spécial pour les vices du consentement et pour la capacité dans les contrats de consommation ?
3. Comment conçoit-on les notions de qualité et d'aptitude des produits dans le contrat de consommation ?
4. Garanties.
  - a) Dans quelle mesure le régime de protection des consommateurs dans votre pays est-il venu modifier les notions suivantes : obligation de conformité de la chose livrée, garantie de vices cachés, garantie de fonctionnement ?
  - b) Dans les contrats de consommation, existe-t-il des notions telles qu'une garantie minimale légale ou une garantie minimale présumée ?
  - c) Existe-t-il une notion autonome de qualité des produits dans le cadre des règles de protection de consommateurs ?
5. Information.
  - a) L'entrepreneur, le producteur ou le fournisseur ont-ils un devoir spécial d'information à l'égard du consommateur ? Existente-t-il des règles spécifiques relatives à l'exactitude et à la suffisance de l'information dans les contrats de consommation ?
6. Possibilité de désistement du consommateur. Quelle est l'influence du droit de repentir accordé au consommateur sur le contrat ?
7. Existe-t-il des règles particulières d'interprétation des contrats de consommation ? Doit-on, en cas de doute, interpréter le contrat en faveur du consommateur ?

#### **V. Effet relatif des Contrats de Consommation.**

1. Effet des contrats entre les parties et vis-à-vis des tiers.

#### **VI. Contrats d'adhésion et clauses abusives**

1. Existe-t-il, dans votre pays, une réglementation spéciale en matière de contrats d'adhésion ? Si oui, quelles règles de protection existe-t-il pour le consommateur dans les contrats d'adhésion ?
2. Existe-t-il un délai de réflexion ? Si oui, dans quelles catégories de contrats peut-il être exercé ?
3. Existe-t-il une réglementation spécifique relative aux clauses abusives ?
4. Quels sont les critères de la notion de clause abusive ? Existe-t-il une liste déterminée de clauses qui sont systématiquement considérées comme abusives et, en tant que telles, annulées ?
5. Une clause, objectivement abusive, est-elle annulée ou réputée non écrite si elle a fait l'objet d'une négociation individuelle ?
6. Quel est l'effet de l'inclusion d'une clause abusive ? La clause est-elle nulle ? Quelle est l'influence de la nullité de la clause sur le contrat ?
7. S'il n'existe pas de régime spécial de protection par rapport aux clauses abusives, quel genre de protection offre votre droit à la partie dite faible ?

#### **VII. Responsabilité**

1. Quelle est la responsabilité des producteurs et/ou des fournisseurs en ce qui concerne la qualité et l'aptitude des biens ou des services ?
2. Quelle est la responsabilité des producteurs et/ou des fournisseurs du fait de l'inexécution de l'obligation d'information dans la relation de consommation ?
3. Dans le contrat de vente des notions telles que la résolution du contrat, l'exécution en nature ou par équivalent ont-elles été modifiées par les règles de protection des consommateurs ?
4. Existe-t-il une responsabilité objective dans les contrats de consommation ?
5. Le droit de votre pays prévoit-il la possibilité au profit des consommateurs de remonter la chaîne des contrats liés à la vente d'un produit jusqu'au fabricant ? Les consommateurs ont-ils des actions directes contre les fabricants ou autres distributeurs des produits ? Quelle est la nature de ces actions ? –contractuelle ou délictuelle- ? Les professionnels, défenseurs à une action contractuelle directe, peuvent-ils opposer des exceptions personnelles et réelles aux consommateurs ?
6. Le cas échéant, quelles sont les causes d'exonération de responsabilité qui peuvent exclure l'indemnisation du consommateur ? Dans les relations de consommation la force majeure et le cas fortuit peuvent-ils exclure la responsabilité du professionnel ? Existe-t-il une disposition spéciale ?

#### **VIII. Catégories de contrats**

1. Contrats de consommation de biens et de services. Un même régime est-il applicable indépendamment du type de contrat de consommation ?
2. Existe-t-il une réglementation spéciale dans quelques contrats de consommation ? (Exemples : contrats de vente : ventes en dehors des locaux commerciaux ; ventes à distance ; vente de multi- propriété ; contrats électroniques ; contrats d'aliments ; de produits pharmaceutiques ; de cosmétiques ; de vacances ; d'assurances, de crédit)

#### **IX. Tendances juridiques**

Existe-t-il dans votre pays une tendance à généraliser le régime du contrat de consommation et à le transposer en droit commun des contrats ?