

Le devoir de conseil du vendeur

Le vendeur doit informer son client sur le choix et l'utilisation du bien vendu. Ce devoir est plus ou moins étendu selon que l'acheteur est un consommateur ou un professionnel.

L'Entreprise (n° 242) | Mis en ligne le 01/02/2006

Les vendeurs doivent fournir à leurs clients une information suffisante pour leur permettre une utilisation sans danger des biens vendus. Des instructions d'emploi, clairement rédigées, doivent leur être remises. Quelle est l'étendue et la nature des conseils qui doivent être donnés (mise en garde sur les dangers d'un produit chimique, opportunité du choix d'un matériel informatique...) ? Quelles sont les sanctions encourues ?

Obligation de conseil élargie aux fabricants et installateurs

Une obligation d'information pèse sur les parties. Celle-ci s'applique dans les relations entre vendeur professionnel et consommateur, en vertu de l'article L. 111-1 du Code de la consommation, qui oblige le professionnel à informer le consommateur des caractéristiques essentielles du bien ou du service. Elle vaut également pour les négociations entre professionnels qui n'ont pas les mêmes compétences (Cass. civ., 20 juin 1995, achat par un professionnel de la pêche d'un navire à propulsion dont le système n'était pas adapté). Mais elle trouve sa limite lorsque vendeur et acheteur professionnels appartiennent à la même spécialité. Selon la jurisprudence, l'obligation de conseil s'applique non seulement aux vendeurs professionnels et aux fabricants, en particulier lorsqu'il s'agit d'un matériel dangereux (comme la vente d'un pistolet à peinture), mais aussi aux installateurs (Cass. civ., 25 janvier 2000 : l'installateur d'une chaudière doit adapter l'installation aux caractéristiques du matériel livré).

Quelle obligation de conseil ?

Avant de répondre à son client, le vendeur doit d'abord s'informer de ses besoins et de la possibilité d'adaptation du produit vendu.

L'obligation d'information qui pèse sur les parties lors de la négociation d'un contrat peut aller jusqu'à une obligation de conseil, voire jusqu'à celle de s'interroger sur l'opportunité de signer cet accord (Cass. comm., 1er décembre 1992, obligation du vendeur de matériel informatique de conseiller son client dans la définition de ses besoins et dans la détermination d'un matériel adapté).

L'acheteur peut donc invoquer l'inadaptation du bien vendu à l'usage qu'il compte en faire sans qu'il lui soit nécessaire de démontrer que le bien est défectueux.

Le vendeur doit donner des instructions d'emploi. Il doit également informer l'acheteur de l'existence de ces instructions. Selon la loi du 4 août 1994, celles-ci doivent être rédigées en langue française. Attention, les professionnels ne sont pas tenus d'utiliser le français dans les documents qui sont établis dans leurs relations avec d'autres professionnels. Mais ils doivent employer le français dans ceux qui s'adressent aux consommateurs. Il a ainsi été jugé que la vente de logiciels accompagnés d'un mode d'emploi en anglais était répréhensible.

Limites au devoir de conseil

Dans plusieurs cas, le vendeur sera dégagé de toute responsabilité relative à son devoir de conseil, en particulier :

- s'il a écarté sa responsabilité dans l'accord conclu avec l'acheteur ;
- si l'acheteur connaît les risques ou les inconvénients du bien vendu (les odeurs d'une friteuse dans une pâtisserie) ;
- si l'acheteur l'informe qu'il a l'intention d'utiliser le bien pour un autre usage que celui pour lequel il est vendu ;
- si la compétence du client qui est un professionnel lui permet d'apprécier les caractéristiques techniques du matériel vendu (Cass. com., 28 septembre 2004, retenant la responsabilité d'un fabricant de fils à l'égard d'une entreprise de confection pour n'avoir pas informé, lors de la mise sur le marché d'un fil, de ses normes de tissage, de teinture et d'apprêt, ni fait de recommandations spécifiques pour son utilisation).

A retenir	Les sanctions au manquement de devoir du vendeur
<p>Produits dangereux</p> <p>- En vertu de l'article L. 111-1 du Code de la consommation, le commerçant est tenu d'informer le consommateur des caractéristiques du bien ou du service qu'il vend.</p> <p>Cette disposition vaut également pour un marché conclu entre professionnels, notamment lorsqu'il s'agit de la fabrication, de la vente et de l'installation de matériels dangereux.</p> <p>Mode d'emploi</p> <p>- Le vendeur doit fournir des instructions d'emploi et en informer l'acheteur. Faute de quoi, si une tromperie est avérée, il encourt jusqu'à deux ans d'emprisonnement et 37 500 euros d'amende. Par ailleurs, la loi du 4 août 1994 oblige que ces instructions soient rédigées en langue française pour tout document destiné au grand public.</p>	<p>Un vendeur, ou un fabricant, peut engager sa responsabilité civile s'il ne fournit pas à l'acheteur d'instructions d'emploi et ne le met pas en garde au sujet du bien vendu. Il peut ainsi être condamné à réparer le préjudice qu'a pu subir son cocontractant.</p> <p>Les juges peuvent également décider de prononcer la résolution du contrat, autrement dit sa disparition. S'il ne suit pas les conseils et les instructions du vendeur, l'acheteur peut voir sa responsabilité engagée, entraînant ainsi un partage de responsabilité avec le vendeur, voire l'exonération de la responsabilité du vendeur. Par ailleurs, un vendeur est passible d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 37 500 euros dans le cas où il a trompé ou tenté de tromper les consommateurs sur l'aptitude à l'emploi, les risques inhérents à l'utilisation du produit, un mode d'emploi ou les précautions à prendre (article L. 213-1 du Code de la consommation).</p>