


**Recueil Dalloz 2024 p.304****La sollicitation du consommateur : premier rapport de la Chaire Droit de la consommation**

**Carole Aubert de Vincelles, Professeur à CY Cergy Paris Université, Directrice de la Chaire Droit de la consommation et du Master Droit économique et pratiques commerciales, Membre du LEJEP**  
**Natacha Sauphanor-Brouillaud, Professeur à l'Université Paris Nanterre, Codirectrice du Master Droit privé Fondamental, Membre du CEDCACE, Codirectrice de la Chaire Droit de la consommation**


---

**Carole Aubert de Vincelles, pourquoi avoir choisi le thème de la sollicitation du consommateur ?**

Ce rapport est le fruit du premier travail collectif de la Chaire Droit de la consommation qui s'est réalisé sur un temps long, aux côtés de ses autres activités  (1). La sollicitation du consommateur est au coeur de l'activité économique ; elle réunit tous les procédés, pratiques et techniques, mis à la disposition des professionnels pour capter l'attention du consommateur afin de lancer de nouveaux produits, proposer de nouvelles offres ou se positionner sur un marché. Si la sollicitation est utile au consommateur, celui-ci a besoin d'une protection afin d'assurer un consentement libre et éclairé à ses décisions commerciales. Les modes de sollicitation se sont considérablement diversifiés, de la publicité à l'offre en passant par toutes les phases de prospection physique et numérique. Bien que libre par principe, la sollicitation commerciale fait l'objet d'un encadrement législatif foisonnant et disparate, d'origine tant européenne que nationale. Celui-ci intervient souvent au coup par coup, au gré du constat de dérives dans certains secteurs, sans être toujours accompagné d'une vision d'ensemble. C'est cette vision que s'attache à rétablir ce rapport.

**Quels sont les principaux résultats de ce rapport ?**


Le rapport est divisé en deux parties. La première porte sur la sollicitation par le prix, celui-ci étant le premier des moteurs d'attractivité pour les consommateurs. Le rapport montre qu'outre l'attrait pour un prix réduit, le consommateur peut accepter de payer plus cher, à la condition que le prix s'explique par des considérations altruistes, tenant à un juste partage de valeur entre les différents acteurs ayant contribué à l'acheminement du produit jusqu'à lui. L'intégration de cette dimension « éthique » dans le prix se réalise par les règles du droit de la concurrence ainsi que par la prise en compte d'enjeux sociaux et environnementaux. La seconde partie porte sur les modes de sollicitation. Le rapport en dresse une typologie et analyse quatre finalités de leur réglementation : assurer une police de la sollicitation, assurer le respect de la vie privée, lutter contre les sollicitations dites agressives et protéger l'environnement.

Le rapport élabore 52 propositions qui sont autant de suggestions d'améliorations de la législation européenne et nationale, dans l'esprit de ce que s'était fixé la Chaire lors de sa création  (2). 23 propositions concernent la sollicitation par le prix. Elles s'attachent notamment à clarifier les frontières entre publicité et phase précontractuelle, à renforcer la loyauté de l'information sur le prix, à proposer des évolutions de la réglementation sur les annonces de réduction des prix, à suggérer une information sur la rentabilité économique du prix dans les contrats de fourniture et d'installation de panneaux photovoltaïques. En matière de prix éthique, les propositions envisagent, entre autres, l'évaluation des dispositifs de répartition des valeurs au sein des filières alimentaires et la codification de l'appellation « commerce équitable ». 29 propositions concernent les modes de sollicitation. Elles suggèrent notamment l'habilitation des démarcheurs de produits complexes, la simplification de la législation sur l'opposition téléphonique, la clarification de la réglementation des données personnelles, le renforcement de la protection en matière de démarchage bancaire et financier, des corrections légistiques pour la prospection automatisée et les pratiques agressives. Enfin, l'attention du législateur est attirée sur la nécessité d'améliorer de la cohérence des interventions relatives à la prise en compte des enjeux environnementaux des modes de sollicitation (réduction des déchets papier et de la consommation énergétique des modes de sollicitation).

**Natacha Sauphanor-Brouillaud, quel est l'apport des partenaires de la Chaire à la rédaction du rapport ?**

Ce rapport est un travail universitaire rédigé principalement par Carole Aubert de Vincelles et moi-même. La rédaction de certaines parties spécifiques a été confiée à trois autres universitaires : Anne-Sophie Chone-Grimaldi, Pierre Lequet et Nathalie Martial-Braz.

Le rapport tient son originalité de la contribution des partenaires de la Chaire qui ont joué un rôle essentiel pour le nourrir de leur expérience afin de prendre en compte, au-delà de la cohérence des règles, leur effectivité à travers les difficultés d'application que seule la pratique est susceptible de révéler pleinement. La diversité des partenaires et surtout leur représentativité de différents intérêts donnent toute leur force aux analyses et propositions communes.

Celles-ci sont, en effet, le reflet d'une base consensuelle entre les partenaires de la Chaire au-delà des éventuelles divergences de point de vue qui, le cas échéant, sont exposées au sein du rapport. À l'occasion du colloque de restitution le 12 décembre 2023  (3), la Chaire Droit de la consommation a présenté ses propositions et remis le rapport sur la sollicitation du consommateur à Marie-Paule Benassi, en charge de la politique des consommateurs à la DG Justice de la Commission européenne et Philippe

Guillermin, chef du bureau droit de la consommation de la DGCCRF.

**Mots clés :**

**CONSOMMATION** \* Chaire de droit de la consommation \* Formation \* Sollicitation du consommateur \* Rapport \* Résultat

(1) <https://chairedroitdelaconsommation.cyu.fr/>.

(2) C. Aubert de Vincelles et N. Sauphanor-Brouillaud, Naissance de la Chaire Droit de la consommation, D. 2020. 480 .

(3) <https://chairedroitdelaconsommation.cyu.fr/la-sollicitation-du-consommateur-1>.

Copyright 2024 - Dalloz – Tous droits réservés