



Droits des consommateurs

L'information et la protection du consommateur sont devenues nécessaires compte tenu de sa vulnérabilité face aux vendeurs professionnels. En France, elles font l'objet de mesures légales regroupées dans le code de la consommation. Des institutions destinées à sauvegarder sa santé, sa sécurité et ses intérêts économiques, et à lui donner les moyens de défendre ses droits et ses intérêts ont été mises en place.

Information et protection du consommateur

Avant d'acheter, pour choisir en connaissance de cause, l'information sur les prix et les soldes est réglementée. Après l'acquisition d'un bien, des dispositions protègent le consommateur qui souhaite renoncer à son achat ou qui rencontre un problème à la livraison. En cas de litige, il est possible de recourir à un médiateur ou un conciliateur.

Cette page présente les règles générales, mais ne traite pas des règles spécifiques à certains achats (achat à distance, prestations de service, etc.) :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N24033>

La Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes

Au sein du ministère chargé de l'Economie, la DGCCRF veille au bon fonctionnement des marchés, au bénéfice des consommateurs et des entreprises.

La DGCCRF agit en faveur :

- du respect des règles de la concurrence ;

- de la protection économique des consommateurs ;
- de la sécurité et de la conformité des produits et des services.

Autorité de contrôle, elle intervient :

- sur tous les champs de la consommation (produits alimentaires et non-alimentaires, services) ;
- à tous les stades de l'activité économique (production, transformation, importation, distribution) ;
- quelle que soit la forme de commerce : magasins, sites de commerce électronique ou liés à l'économie collaborative, etc.

Retrouvez la page de la DGCCRF : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/dgccrf>