



Code de la consommation

- ▶ Partie législative
 - ▶ Livre Ier : Information des consommateurs et formation des contrats.
 - ▶ Titre II : Pratiques commerciales.
 - ▶ Chapitre II : Pratiques commerciales illicites.
 - ▶ Section 5 : Pratiques commerciales agressives.

Article L122-11

Modifié par LOI n°2008-776 du 4 août 2008 - art. 83

Une pratique commerciale est agressive lorsque du fait de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale, et compte tenu des circonstances qui l'entourent :

- 1° Elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur ;
- 2° Elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur ;
- 3° Elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur.

II. - Afin de déterminer si une pratique commerciale recourt au harcèlement, à la contrainte, y compris la force physique, ou à une influence injustifiée, les éléments suivants sont pris en considération :

- 1° Le moment et l'endroit où la pratique est mise en œuvre, sa nature et sa persistance ;
- 2° Le recours à la menace physique ou verbale ;
- 3° L'exploitation, en connaissance de cause, par le professionnel, de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, dans le but d'influencer la décision du consommateur à l'égard du produit ;
- 4° Tout obstacle non contractuel important ou disproportionné imposé par le professionnel lorsque le consommateur souhaite faire valoir ses droits contractuels, et notamment celui de mettre fin au contrat ou de changer de produit ou de fournisseur ;
- 5° Toute menace d'action alors que cette action n'est pas légalement possible.

Cité par:

- Code de la consommation - art. L120-1 (V)
- Code de la consommation - art. L122-11-1 (V)