

Loi de 5741 — 1981 sur la protection des consommateurs
(du 1er avril 1981)

Chapitre I
Interprétation

Définitions

1. Dans la présente Loi :

“Commissaire” s’entend du Commissaire nommé en vertu de l’article 19;

“la présente Loi” comprend les dispositions réglementaires prises pour son application;

“vente” comprend la location, la location-vente, l’exposition et l’offre en vente, ainsi que l’échange;

“bien” s’entend de produits, de biens immobiliers, de droits, de titres et valeurs au sens de la Loi de 5728 — 1968 sur les titres et valeurs, ainsi que d’obligations d’État;

“commerçant” s’entend d’une personne qui vend un bien ou fournit un service à titre commercial, y compris un producteur;

“consommateur” s’entend d’une personne qui achète un bien ou se fait fournir un service par un commerçant exerçant son activité commerciale, à des fins principalement personnelles, domestiques ou familiales;

“Ministre” s’entend du Ministre de l’industrie, du commerce et du tourisme.

Chapitre II

Actes de nature à induire en erreur et abus de la détresse d’une personne

Les consommateurs ne doivent pas être induits en erreur

2. — a) Un commerçant doit s’abstenir de faire quoi que ce soit — par commission ou par omission, par écrit, oralement ou par tout autre moyen — qui pourrait avoir pour conséquence d’induire en erreur le consommateur à l’égard d’un élément essentiel d’une transaction (un tel acte ou une telle omission sont appelés ci-après “actes de nature à induire en erreur”); sans préjudice de la portée générale de ce qui précède, sont réputés être des éléments essentiels d’une transaction :

- 1) la qualité, la nature, la quantité et le genre de bien ou de service;
 - 2) les dimensions, le poids, la forme et les éléments constitutifs du bien;
 - 3) la date de livraison ou la date de prestation du service;
 - 4) l'usage qui peut être fait du bien et les avantages que l'on peut en tirer;
 - 5) les modalités de manipulation du bien;
 - 6) l'identité du producteur ou du prestataire du service;
 - 7) le nom ou la désignation commerciale du bien ou du service;
 - 8) le lieu de production du bien;
 - 9) la date de production ou la date de péremption du bien ou du service;
 - 10) le patronage, l'encouragement ou l'autorisation accordés pour la production ou la vente du bien ou pour la prestation du service;
 - 11) la conformité du bien ou du service à une norme, une spécification ou un modèle;
 - 12) l'existence de pièces de rechange, d'accessoires ou de matériel spécial ou approprié à la réparation ou à l'utilisation du bien;
 - 13) le prix ordinaire ou normal, ou le prix fixé précédemment, y compris les modalités de crédit et le taux d'intérêt;
 - 14) l'avis d'un professionnel ou les résultats d'un examen sur la qualité ou la nature du bien ou du service;
 - 15) une utilisation antérieure du bien, ou le fait qu'il est neuf ou qu'il a été rénové;
 - 16) un service d'entretien et ses conditions;
 - 17) les conditions de toute garantie s'appliquant au bien ou au service;
 - 18) la quantité en stock des produits du genre de celui qui fait l'objet de la transaction;
 - 19) le fait que la transaction n'est pas effectuée à titre commercial.
- b) Un commerçant ne doit pas vendre, importer ou détenir à des fins commerciales un bien à l'égard duquel un acte de nature à induire en erreur a été commis, ou utiliser un tel bien pour la fourniture d'un service.

Abus de la détresse du consommateur

3. Un commerçant doit s'abstenir de faire quoi que ce soit — par commission ou par omission, par écrit, oralement ou par tout autre moyen — qui constitue un abus de la détresse du consommateur, de sa faiblesse physique ou mentale, de son ignorance, de son manque de connaissance d'une langue ou de son manque d'expérience, ou qui constitue l'exercice d'une influence induite sur lui, dans le but de conclure une transaction à des conditions anormales ou déraisonnables ou pour obtenir une rémunération supérieure à la normale.

Obligation d'informer les consommateurs

4. Un commerçant doit informer les consommateurs

- 1) de tout défaut, défaut de qualité ou autre élément connu de lui qui diminue sensiblement la valeur du bien;
- 2) de tout élément du bien qui exige un mode spécial d'entretien ou d'utilisation afin d'éviter des dommages à la personne ou à la propriété de l'utilisateur ou d'une autre personne lors de l'utilisation normale ou de la manipulation normale du bien;
- 3) de tous éléments essentiels, concernant un bien, prescrits par le Ministre avec l'approbation de la Commission économique de la Knesset; toutefois, constitue une décharge pour le commerçant, la preuve que le défaut, défaut de qualité, autre élément ou élément essentiel était connu du consommateur.

Contrat écrit

5. Lorsque le Ministre a des raisons de croire que cela est nécessaire pour éviter que les consommateurs ne soient induits en erreur ou que leur détresse ne fasse l'objet d'un abus, il peut, par voie de règlements, exiger qu'un commerçant conclue avec le consommateur un contrat comportant les éléments prescrits dans ces dispositions réglementaires et qu'il en remette un exemplaire signé au consommateur.

Responsabilité pour un acte de nature à induire en erreur en matière d'emballages

6. — a) Lorsque la commission d'un acte de nature à induire en erreur est constatée dans le design du bien ou dans son emballage — sur l'emballage ou en rapport avec celui-ci — le producteur, l'importateur, l'emballer et l'auteur du design sont également réputés violer les dispositions de l'article 2.
- b) Dans une action civile intentée en vertu du présent article, constitue une décharge pour le producteur, l'importateur, l'emballer ou l'auteur du design, la preuve qu'une personne dont ils fournissent les nom et adresse est responsable de l'acte de nature à induire en erreur, et non pas eux-mêmes.

Responsabilité pour un acte de nature à induire en erreur dans la publicité

7. — a) Lorsque la commission d'un acte de nature à induire en erreur est constatée dans la publicité, sont réputées avoir violé les dispositions de l'article 2 :

1) la personne pour le compte de laquelle la publicité est faite et celle qui remet le matériel aux fins de publication et le fait ainsi publier; et

2) également la personne qui distribue le matériel ou qui décide effectivement de sa publication, si la publicité est manifestement de nature à induire en erreur ou que cette personne sait que cette publicité est de cette nature.

b) Lorsque la publicité allègue des faits ayant trait aux caractéristiques du bien ou du service ou aux résultats d'un examen effectué à cet égard, le Commissaire peut exiger de la personne pour le compte de laquelle la publicité est faite ou de celle qui a remis le matériel aux fins de publication et l'a ainsi fait publier, de produire la preuve de ces faits. Lorsque la personne en question ne produit pas des preuves jugées satisfaisantes par le Commissaire, ceci constitue une preuve prima facie que la publicité est de nature à induire en erreur; toutefois, constitue une décharge pour la personne pour le compte de laquelle la publicité est faite ou pour celle qui a transmis le matériel aux fins de publication et l'a ainsi fait publier, la preuve que cette personne ne savait pas et que l'on ne pouvait s'attendre qu'elle sache que cette publicité était de nature à induire en erreur.

c) Lorsqu'une publicité est publiée dans un journal sous forme d'article, de sorte qu'une personne sensée puisse être amenée à croire que le contenu de l'article ne constitue pas une publicité, l'article est réputé constituer une publicité de nature à induire en erreur, même si sa teneur n'est pas de cette nature.

d) Lorsqu'une publicité est susceptible d'induire en erreur les consommateurs en Israël, il est sans importance, aux fins du présent article, que cette publicité soit faite en Israël ou à l'étranger.

Chapitre III

Vente à crédit, paiements préalables, démarchage et vente spéciale

Ce chapitre n'est pas reproduit ici (N.d.l.r.).

Chapitre IV
Étiquetage des produits

Étiquetage et emballage des produits

17. — a) Le commerçant doit faire figurer les indications suivantes sur les produits destinés aux consommateurs ou sur un objet joint à ces produits :

- 1) le nom ou la désignation commerciale du bien;
 - 2) le pays de production;
 - 3) les nom et adresse du producteur et, si le bien est importé, les nom et adresse de l'importateur;
 - 4) la quantité du bien et l'indication détaillée de ses éléments constitutifs.
- b) Le Ministre peut prescrire par arrêté :
- 1) les produits auxquels les dispositions de l'alinéa a) ne sont pas applicables;
 - 2) les indications supplémentaires à fournir, y compris le prix des produits à la consommation, leur date de production, leur date de péremption, le fait qu'il est dangereux de les utiliser, la manière de les utiliser, leur qualité, leur degré de tolérance ou de résistance ou autres caractéristiques, y compris celles qui les rendent aptes à l'emploi aux yeux de l'ensemble ou d'une partie du public;
 - 3) l'obligation d'étiqueter des produits avant leur importation;
 - 4) des dispositions relatives au mode et à la forme d'étiquetage des produits.
- c) L'étiquetage doit être rédigé en hébreu, sauf dispositions contraires.
- d) Lorsque le Ministre l'estime nécessaire afin de protéger les consommateurs, il peut prescrire, par arrêté, d'une manière générale ou pour certaines catégories d'emballages, l'obligation d'emballer les produits selon le mode et la forme indiqués dans l'arrêté.
- e) Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux produits pour lesquels une obligation d'étiquetage ou d'emballage est prescrite par une autre disposition législative visant à protéger les consommateurs.
- f) Lorsqu'une autre disposition législative visant à protéger les consommateurs est en conflit avec l'alinéa a) ou avec un arrêté promulgué en vertu de l'alinéa b), l'autre disposition législative prévaut.

Interdiction de vente et de détention en vue de la vente

18. Un commerçant ne doit pas vendre ou détenir en vue de la vente des produits pour lesquels une obligation au sens de l'article 17 n'a pas été remplie.

Chapitre V
Commissaire à la protection de la consommation

Commissaire

19. Le Gouvernement nomme un Commissaire à la protection de la consommation. L'avis de nomination est publié dans Reshumot.

Fonctions du Commissaire

20. — a) Le Commissaire a pour fonctions

- 1) de contrôler l'application des dispositions de la présente Loi;
 - 2) d'examiner les instances qu'il estime fondées relatives aux violations des dispositions de la présente Loi ou à tout autre acte portant préjudice aux consommateurs;
 - 3) d'exécuter ou de faire entreprendre des sondages et des recherches sur des questions ayant trait aux consommateurs;
 - 4) de traiter toutes autres questions se rapportant à la protection des consommateurs et dont la loi n'attribue pas la compétence à une autre autorité.
- b) Lorsque le Commissaire est saisi d'une instance concernant un cas pour lequel, en vertu d'une autre disposition législative, une autre autorité est compétente pour exercer le contrôle et prendre des mesures après examen de l'instance, il doit consulter cette autorité avant d'examiner l'instance et peut la lui déférer. Lorsque le Commissaire a ainsi déferé une affaire, l'autorité en question doit l'informer des résultats de l'examen du cas.

Pouvoirs du Commissaire

21. Lorsque le Commissaire ou celui à qui il a délégué ses pouvoirs à cet égard l'estime nécessaire pour appliquer la présente Loi, il peut :

- 1) pénétrer dans tous locaux commerciaux et vérifier si les dispositions de la Loi ont été observées, examiner des documents, des échantillons et des produits, et saisir tout objet par lequel ou à l'égard duquel il a des raisons de croire qu'une violation des dispositions de la présente Loi a été ou sera commise;
- 2) interroger toute personne impliquée dans l'affaire ou possédant des informations pertinentes, et exiger de sa part la remise de documents, d'échantillons et de données se rapportant à l'objet de l'interrogation;
- 3) exécuter des tests sur des produits ou des services et en publier les résultats, sous réserve toutefois de ne rien faire publier qui soit susceptible de porter préjudice à une personne avant d'avoir donné à celle-ci l'occasion d'exposer ses arguments;
- 4) attirer l'attention des commerçants sur leur obligation d'interrompre ou de ne pas répéter des pratiques constituant une violation *prima facie* des dispositions de la présente Loi.

Pouvoirs accessoires du Commissaire

22. — a) Le Commissaire et celui à qui il a délégué ses pouvoirs à cet égard ont les pouvoirs d'un officier de police avec le grade d'inspecteur en vertu de l'article 2 de l'Ordonnance sur la procédure pénale (preuves), et l'article 3 de cette Ordonnance est applicable aux déclarations recueillies par eux.
- b) Les dispositions des articles 26 à 28 et le chapitre IV de l'Ordonnance de 5729 — 1969 sur la procédure pénale (arrestation et perquisition) (nouvelle version) sont applicables par analogie aux perquisitions et aux saisies effectuées en vertu de l'article 21.1) comme s'il s'agissait d'une perquisition au sens de cette Ordonnance.

Chapitre VI **Sanctions et réparations**

Sanctions

23. Est passible d'une peine d'emprisonnement pour un an ou d'une amende de 50.000 shekels toute personne qui :

- 1) viole une des dispositions des chapitres II, III ou IV ou des dispositions réglementaires édictées pour leur application;
- 2) viole un engagement pris en vertu de l'article 28.a)2) ou 3);
- 3) fait obstacle aux activités qu'une personne exerce légitimement en vertu de la présente Loi;

4) omet, sans raison justifiée, de fournir, à la requête du Commissaire, le nom de la personne dont elle a acquis, à titre de commerçant, des produits qui ont fait l'objet d'un acte de nature à induire en erreur ou qui n'ont pas été correctement étiquetés.

Pouvoir supplémentaire du tribunal

24. Lorsqu'une personne est condamnée pour violation au sens de l'article 23, le tribunal peut, en plus de toute autre sanction, ordonner :

- 1) la confiscation de tout ou partie des produits par lesquels ou à l'égard desquels la violation a été commise;
- 2) la fermeture de l'établissement commercial du défendeur pour la durée et de la manière prescrites par le tribunal;
- 3) la révocation ou la suspension de la licence du défendeur pour la durée prescrite par le tribunal.

Responsabilité des groupements de personnes

25. Lorsqu'une violation de la présente Loi est commise par un groupement de personnes, toute personne qui en est, au moment de la violation, un directeur, un associé actif — à l'exclusion d'un associé à responsabilité limitée — ou un cadre supérieur responsable du champ d'activités en cause, est également réputée coupable de la violation, à moins qu'elle ne prouve que celle-ci a été commise à son insu et qu'elle a pris toutes les mesures raisonnables afin d'assurer l'observation de la présente Loi.

Responsabilité de l'employeur et du mandant

26. Lorsqu'une violation de la présente Loi est commise par un employé dans le champ d'activités commerciales de son employeur ou par un mandataire agissant dans le champ d'activités prévu par le mandat, l'employeur ou le mandant est également réputé coupable de la violation, à moins qu'il ne prouve que celle-ci a été commise à son insu et qu'il a pris toutes les mesures raisonnables afin d'assurer l'observation de la présente Loi.

Décharge

27. Constitue une décharge pour la personne accusée d'une violation des dispositions des chapitres II, III ou IV ou des dispositions réglementaires édictées pour leur

application, la preuve qu'elle ne savait pas et que l'on ne pouvait s'attendre qu'elle sache que l'objet était vendu ou le service fourni en violation de ces dispositions.

Engagement du commerçant

28. — a) Lorsque le Commissaire estime qu'une personne a commis une violation des dispositions de la présente Loi, il peut, avec l'approbation du Procureur général ou de son représentant, se faire remettre par cette personne un engagement écrit:

1) qu'elle s'abstiendra de tous actes ou omission indiqués dans l'engagement que le Commissaire estime constituer une violation de la présente Loi; un tel engagement doit être accompagné d'une garantie, avec ou sans caution, d'un montant n'excédant pas 10.000 shekels et d'une durée ne dépassant pas deux ans;

2) de restituer au consommateur l'argent versé ou le bien;

3) de publier les annonces que le Commissaire estime nécessaires.

b) Lorsqu'un commerçant a pris un engagement en vertu de l'alinéa a), il ne peut être intenté de poursuite pénale contre lui pour l'acte ou l'omission faisant l'objet de l'engagement.

c) Lorsqu'un commerçant est condamné pour une violation qu'il s'était engagé à ne pas commettre en vertu de l'alinéa a) 1), le tribunal peut :

1) soit déclarer la réalisation de la garantie en tout ou en partie sans infliger d'autre sanction;

2) soit infliger une sanction et maintenir la garantie en vigueur sans en déclarer la réalisation;

3) soit déclarer la réalisation de la garantie en tout ou en partie et infliger une autre sanction.

d) Le Ministre de la justice peut, avec l'approbation de la Commission économique de la Knesset, modifier le montant fixé à l'alinéa a) 1).

Exemption

29. Lorsqu'un bien est mis en vente par un tribunal, un office des poursuites ou une autre autorité compétente en vertu d'une disposition législative ou par une personne qui vend, pour le compte de l'État, des biens confisqués par l'État ou qui lui ont été dévolus ou d'autres biens que l'État n'a ni acquis ni utilisés, cette vente n'est pas réputée constituer une transaction au sens des articles 2, 4, 6 et 7, à condition que l'offre en vente indique qu'il s'agit de l'offre en vente d'un tel bien et avertisse les clients de ce que les principales caractéristiques de ce bien ne sont pas connues et qu'aucune responsabilité ne peut être imputée aux autorités à cet égard.

Ordonnance judiciaire pour prévenir la violation

30. A la demande du Procureur général ou de son représentant, ou du Commissaire, le tribunal peut :

- 1) ordonner qu'une personne s'abstienne de commettre un acte constituant une violation de la présente Loi et exiger qu'elle fournisse une garantie de son abstention;
- 2) ordonner l'accomplissement de tout acte nécessaire à la prévention de la violation.

Réparation du dommage

31. — a) Tout acte ou omission qui viole les dispositions des chapitres II, III ou IV est considéré comme un acte dommageable de nature civile en vertu de l'Ordonnance sur les actes dommageables civils (nouvelle version).

b) Lorsque le tribunal conclut que le public ou une partie de celui-ci a subi ou aurait pu subir un préjudice en raison d'un acte ou d'une omission du défendeur, et que le demandeur a intenté l'action avec l'assistance de l'organisation des consommateurs, le tribunal peut, outre accorder les réparations demandées par le demandeur, décider que soit versée à cette organisation une indemnité d'un montant ne dépassant pas le quadruple de celui du préjudice causé au demandeur ou 15.000 shekels, le montant le plus élevé étant applicable. Le Ministre de la justice peut, avec l'approbation de la Commission économique de la Knesset, modifier le chiffre mentionné en dernier lieu.

c) Dans le présent article, "organisation des consommateurs" s'entend du Conseil israélien des consommateurs ou de toute autre organisation agréée à ces fins par le Ministre de la justice.

Annulation de ventes

32. — a) Lorsqu'il est constaté qu'un acte ou une omission constituant un acte de nature à induire en erreur ou un abus de la détresse d'une personne au sens de la présente Loi a été commis en ce qui concerne un bien vendu, cet acte ou cette omission étant essentiels dans les circonstances de l'espèce — dans le cas d'un acte de nature à induire en erreur, même s'il n'a pas été commis par le vendeur — , le consommateur peut dès lors annuler la vente par un avis écrit adressé au vendeur dans les deux semaines à compter de la vente. Le tribunal peut, pour des raisons spéciales, annuler la vente même après ledit délai.

b) Lorsqu'une vente est annulée en vertu de l'alinéa a), le vendeur doit, dans les sept jours à compter de la réception de l'avis d'annulation, restituer à l'acheteur le montant qu'il a versé et ce dernier doit restituer le bien. Si l'acheteur a entre temps utilisé le bien

et par cet usage fait considérablement diminuer sa valeur ou l'a endommagé, le vendeur peut déduire du montant à restituer le montant correspondant à la diminution de valeur du bien par rapport au moment de la vente.

c) Le Ministre peut, par voie de règlements, désigner les éléments à l'égard desquels le défaut d'information constitue un motif d'annulation de ventes. Les dispositions du présent article sont également applicables à cette annulation.

Publication du jugement ou de la rectification concernant une publication de nature à induire en erreur

33. — a) A la suite d'une condamnation ou d'une décision prise à l'encontre du défendeur en vertu de la présente Loi, le tribunal peut ordonner que la décision entrée en force, un extrait de celle-ci ou une rectification de la publication de nature à induire en erreur soient publiés sous la forme et de la manière prescrites par le tribunal et peut désigner celui qui assumera les frais de publication.

b) Lorsque le tribunal impute les frais de publication au défendeur, ceux-ci sont assimilés à une amende infligée par le tribunal.

Preuve de la publication

34. La présentation d'un numéro du journal ou d'un autre texte imprimé contenant un texte de nature à induire en erreur constitue une preuve prima facie du fait que ce texte a été effectivement publié dans ledit journal ou autre publication.

Pouvoirs des autorités douanières

35. Aux fins des pouvoirs des autorités douanières et des fonctionnaires des douanes, toute importation faite en violation des articles 2.b) et 17 est réputée constituer une infraction aux lois douanières et un fonctionnaire des douanes peut saisir les produits par lesquels ou à l'égard desquels l'infraction a été commise à titre de confiscation de produits au sens de l'Ordonnance sur les douanes.

Chapitre VII
Dispositions diverses

Caractère impératif de la présente Loi

36. Les dispositions de la présente Loi sont applicables nonobstant toute renonciation ou tout accord contraire.

Application et dispositions réglementaires

37. — a) Le Ministre est chargé de l'application de la présente Loi et peut édicter des dispositions réglementaires concernant son application.

b) Les dispositions réglementaires en vertu de la présente Loi relatives à des biens ou services attribués spécifiquement à la compétence d'un ministère sont élaborées en consultation avec le Ministre chargé dudit ministère.

Pouvoirs de délégation du Commissaire

38. Le Commissaire peut déléguer à un autre fonctionnaire les pouvoirs qui lui sont conférés par la présente Loi, exceptés ceux qui lui sont conférés par les articles 28 ou 30.

Exclusion de l'application

39. Les dispositions de la présente Loi ne sont pas applicables aux services fournis :

- 1) soit par une société bancaire, au sens de la Loi bancaire de 5741 — 1981 (service clients);
- 2) soit par une compagnie ou un agent d'assurance, au sens de la Loi de 5741 — 1981 sur les compagnies d'assurance (contrôle).

Abrogation

40. Sont abrogés par la présente Loi : 1) la Loi de 5737 — 1977 sur le commerce des véhicules usagés; 2) les articles 29A à 29J de la Loi de 5718 — 1957 sur les produits et

services (contrôle); 3) la définition de la “marque” à l’article 2, et les articles 3.1)a), b) et c), 4, 5, 8, 9 et 15A à 15G de l’Ordonnance sur les marques de marchandises².

Réserve

41. La présente Loi constitue un complément et non une dérogation à toute autre loi.

Statut de l’État

42. Aux fins de la présente Loi, lorsque l’État exerce des activités commerciales, il est réputé être un commerçant.

Entrée en vigueur

43. La présente Loi entre en vigueur le 1^{er} Av 5741 (1^{er} août 1981).

Publication

44. La présente Loi est publiée dans les 30 jours à compter de son adoption par la Knesset.

* Titre officiel anglais : Consumer Protection Law, 5741 — 1981 (of April 1, 1981).
Entrée en vigueur : 1^{er} août 1981. Source : Sefer Ha-Chukkim, N° 1.023 du 26 avril 1981, p. 248. Note : Cette traduction est fondée sur la traduction officielle anglaise fournie par les autorités israéliennes.

Source: World Intellectual Property Organization
<http://www.wipo.int>