



Décembre 2015

« Les contrats conclus hors établissement, anciennement démarchage à domicile » :

L'UFC-Que choisir de METZ arme les consommateurs Lorrains avec la mise à jour de son Guide.

Alors que les plaintes des consommateurs se multiplient s'agissant des campagnes de démarchages dont ils font l'objet, l'UFC-Que Choisir de METZ met à disposition des consommateurs Lorrains la mise à jour du guide sur **Les contrats conclus hors établissement, anciennement démarchage à domicile**. Ce didacticiel permet de mieux connaître et comprendre ses droits et d'avoir des outils efficaces pour mieux se défendre.

Qui n'a pas été victime d'un démarcheur à domicile indélicat ? Que faire lors d'un démarchage à domicile, dans un autre lieu ou par téléphone ? Comment repérer les arnaques ? Comment se prémunir d'éventuels abus ? L'UFC-Que Choisir de METZ vous propose d'être un consommateur averti. En effet, les arnaques sont nombreuses dans ce domaine. Les consommateurs se sentent vulnérables et parfois agressés par ces pratiques commerciales.

L'UFC-Que Choisir a donc élaboré un guide pratique avec conseils, exemples et lettres-types.

Au sommaire :

- 1. Qui est concerné ?
- 2. Le contexte des contrats hors établissement
- 3. La forme du contrat
- 4. L'objet des contrats hors établissement
- 5. Le droit de rétractation
- 6. Le financement du contrat
- 7. Le démarchage téléphonique
- 8. La particularité des foires et salons
- 9. Comment résoudre un litige ?
- Retrouvez aussi notre FAQ. : « J'ai une question ! » 12 questions fréquemment posées et nos réponses

L'UFC-Que Choisir de METZ invite donc les consommateurs à consulter gratuitement ce guide sur le site [www. http://www.ufc-quechoisir-metz.org/](http://www.ufc-quechoisir-metz.org/) et dans ses locaux.

Contact presse : **06.81.13.53.80**



LES CONTRATS CONCLUS HORS ÉTABLISSEMENT



© Gajus - Fotolia

Anciennement le Démarchage à domicile

UFC-Que Choisir

Les grandes nouveautés

Source de nombreux litiges, le démarchage des consommateurs fait l'objet d'un encadrement législatif censé être protecteur. Ce cadre a été reformé par la loi relative à la consommation dite loi Hamon, qui a transposé la directive « droits des consommateurs » (2011/83/UE du 25 octobre 2011). Cette loi modifie en profondeur les règles relatives aux contrats conclus hors établissement (anciennement démarchage). Cependant, cette réforme législative comporte des avancées qui ne vont, néanmoins pas assez loin. Les nouvelles dispositions n'intègrent pas dans ces contrats conclus hors établissement ceux qui sont conclus dans une foire ou un salon contrairement à ce que l'UFC-Que Choisir aurait souhaité. Ces contrats sont soumis à un régime spécifique notamment en matière d'information. En effet, les consommateurs doivent être informés qu'ils ne disposent pas du droit de rétractation propre à ces contrats comme les consommateurs ont souvent tendance à le croire. En tout état de cause, si l'UFC-Que Choisir entend continuer d'obtenir des avancées législatives pour une meilleure protection des consommateurs en matière de démarchage, le présent guide pratique, actualisé, vous donne l'état du droit et les bons réflexes en la matière.

<p>UNE NOUVELLE APPELLATION</p> <hr/>  <p>On ne parle plus de démarchage mais de contrats souscrits hors établissement.</p>	<p>UNE RÉTRACTATION FACILITÉE</p> <hr/>  <p>Le délai de rétractation est allongé à 14 jours. Ses modalités sont adaptées aux communications électroniques.</p>
<p>UNE INFORMATION RENFORCÉE</p> <hr/>  <p>Le professionnel doit mieux informer le consommateur, avant et lors de la conclusion du contrat.</p>	<p>DE NOUVELLES SANCTIONS</p> <hr/>  <p>Le rôle des Directions Départementales de Protection des Populations est renforcé.</p>

La loi relative à la consommation modifie en profondeur les règles relatives aux contrats conclus hors établissement (anciennement démarchage).

Mais ces nouvelles règles ne s'appliquent qu'aux contrats souscrits après leur entrée en vigueur, c'est-à-dire à compter du 14/06/2014.

Si votre contrat a été souscrit avant le 14/06/2014, n'hésitez pas à venir à nos permanences. Nos bénévoles feront le point sur votre situation.

Votre association locale de l'UFC-QUE CHOISIR vous aide à résoudre vos litiges. Découvrez-en plus sur notre fonctionnement et les modalités d'adhésion en consultant notre site.

LES CONTRATS HORS ÉTABLISSEMENT, C'EST QUOI ?



L'essentiel...

- ✓ La loi relative à la consommation du 17/03/2014 crée une nouvelle appellation qui se substitue à celle de démarchage.

On parle maintenant de « contrats conclus hors établissement ».

La loi relative à la consommation a modifié en profondeur les règles protectrices du démarchage pour les contrats conclus depuis le 14/06/2014.

Face à la technicité de ce nouveau régime, il nous semble nécessaire de mieux comprendre la notion de démarchage, maintenant appelé contrat hors établissement, pour mieux se défendre.

Pour autant, le terme de démarchage ne disparaît pas totalement. Il est encore utilisé, notamment pour les opérations de « démarchage téléphonique » qui font l'objet d'un régime spécifique.

Nouvelle appellation

La notion de démarchage ne reflète plus toutes les pratiques des professionnels.

Ainsi, la loi relative à la consommation du 17/03/2014 a créé une nouvelle appellation plus large, qui se substitue à celle de démarchage.

On parle maintenant de « contrats conclus hors établissement ».

La loi envisage 4 grands cas de figure :

1. les contrats conclus en dehors du lieu où le professionnel exerce son activité ;
2. les contrats conclus notamment en magasin immédiatement après une sollicitation en dehors de celui-ci ;
3. les contrats conclus au moyen d'une technique de communication à distance (ex. : par internet, par téléphone), immédiatement après une sollicitation en dehors d'un établissement commercial ;
4. les contrats conclus pendant une excursion organisée par le professionnel.

Nouvelle réglementation applicable depuis le 14 juin 2014

La nouvelle loi n'ayant pas d'effet sur les contrats déjà conclus, ne sont concernés par ces nouvelles règles que les contrats souscrits à partir du 14/06/2014.

Pour tous les contrats conclus antérieurement à cette date, seule l'ancienne législation leur reste applicable.

Nous développerons dans ce guide le nouveau régime de protection. Pour être aidé(e) dans vos démarches pour un contrat souscrit jusqu'au 13 juin 2014, rapprochez-vous de notre association locale UFC-Que Choisir.

Quelques retouches et précisions apportées

La loi relative à la consommation contenait quelques imprécisions.

Une majeure partie a été corrigée par différents textes de loi votés depuis mars 2014.

Vous pourrez consulter les articles de loi cités dans ce guide sur le site internet officiel www.legifrance.gouv.fr. Cliquez sur « les codes en vigueur » et choisissez le code de la consommation.

Ce que dit la loi

- ◆ En principe, tout engagement est définitif. Il n'est donc pas possible de revenir sur un contrat régulièrement conclu. Mais ce principe connaît des exceptions : c'est le cas pour le contrat hors établissement. Dans certaines situations, les consommateurs auront la possibilité de revenir sur leur engagement : c'est le droit de rétractation.
- ◆ Les règles sur le démarchage sont d'ordre public, c'est-à-dire qu'elles sont impératives. Le consommateur ne peut donc pas, sauf exceptions, volontairement ou involontairement, renoncer à cette protection. Il est, ainsi, à l'abri de pratiques commerciales trompeuses ou abusives de professionnels.
- ◆ Mais tous les contrats ne sont pas concernés. Dans certaines situations, la loi empêche le consommateur de se rétracter. Les nombreuses exceptions seront développées dans ce guide.

Articles L121-16 à L121-24 du code de la consommation

SOMMAIRE

Nous allons détailler tous les aspects du contrat hors établissement et insister sur les éléments les plus importants, à savoir :

Qui est concerné ?

6

- ◆ Comment définir un consommateur ?
- ◆ Qu'est-ce qu'un démarcheur en matière de contrat hors établissement ?
- ◆ Quels conseils suivre ?
- ◆ Si vous voulez aller plus loin... Le démarchage des professionnels

Le contexte des contrats hors établissement

8

- ◆ Votre contrat a été conclu à distance
- ◆ Votre contrat vous a été proposé en dehors de l'établissement mais a été conclu dans celui-ci
- ◆ Votre contrat vous a été proposé en dehors de l'établissement mais a été conclu à distance (par téléphone, sur internet)
- ◆ Votre contrat a été conclu au cours d'une excursion
- ◆ Si vous voulez aller plus loin... Qu'entend-on par immédiate ?

La forme du contrat

12

- ◆ Sur la formalisation de l'information précontractuelle
- ◆ Sur les mentions obligatoires du contrat
- ◆ Sur la remise du contrat
- ◆ Sur le formulaire de rétractation
- ◆ Tableau récapitulatif des sanctions encourues en cas de vices de forme
- ◆ Si vous voulez aller plus loin... Qu'est-ce que l'« exécution volontaire » ?

L'objet des contrats hors établissement

16

- ◆ La loi s'applique
- ◆ La loi ne s'applique pas
- ◆ Si vous voulez aller plus loin... Vous souhaitez connaître les exceptions légales

Le droit de rétractation

18

- ◆ L'obligation d'information du professionnel
- ◆ Le point de départ du délai de rétractation
- ◆ Comment se rétracter ?
- ◆ Le renvoi de la marchandise
- ◆ Le remboursement
- ◆ Et pendant le délai de rétractation ?
- ◆ Si vous voulez aller plus loin... Les modalités de calcul du délai de rétractation

Le financement

23

- ◆ Paiement au comptant
- ◆ Paiement à crédit
- ◆ Si vous voulez aller plus loin... La responsabilité de ceux qui vous ont fait souscrire un crédit à la consommation

Le démarchage téléphonique

27

- ◆ Les obligations du professionnel
- ◆ A partir de quand êtes-vous engagé(e) ?
- ◆ S'opposer au démarchage téléphonique
- ◆ Si vous voulez aller plus loin... L'inscription sur la liste d'opposition

La particularité des foires et salons

30

- ◆ Absence de droit de rétractation
- ◆ ... Sauf en cas de souscription d'un crédit affecté
- ◆ Si vous voulez aller plus loin... Des méthodes de vente contestables et
En cas de sollicitations à se rendre immédiatement sur une foire...

Comment résoudre un litige ?

33

- ◆ Etes-vous encore dans les délais pour vous rétracter ?
- ◆ Contester le contrat
- ◆ Phase contentieuse de résolution du litige
- ◆ Si vous voulez aller plus loin... Dois-je faire appel au médiateur ?

Annexes

39

- ◆ Annexe 1 : bon de commande factice - les mentions obligatoires
- ◆ Annexe 2 : « J'ai une question ! » - 12 questions fréquemment posées et nos réponses

QUI EST CONCERNÉ ?



L'essentiel...

- ✓ Lors de la conclusion d'un contrat hors établissement, le consommateur protégé par la loi est un particulier personne physique.
- ✓ Un professionnel peut parfois bénéficier de cette protection sous certaines conditions.

Ce que dit la loi

Le consommateur est protégé par la loi lors de la conclusion d'un contrat hors établissement. Les professionnels peuvent aussi bénéficier de cette protection à une double condition : qu'ils agissent à des fins n'entrant pas dans le cadre de leurs activités professionnelles et n'emploient pas plus de 5 salariés. Voir « *Si vous voulez aller plus loin* ».

Comment définir un consommateur ?

La loi du 17/03/2014 a inséré, en préambule du code de la consommation, une définition du consommateur. Il s'agit d'une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le champ de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les personnes morales ne sont donc pas protégées dans ce cas de figure par la loi. Sont notamment exclus de ce régime protecteur : les sociétés, les associations, les syndicats de copropriétaires, même s'ils sont composés de personnes physiques.

Cependant, une personne morale pourrait bénéficier des dispositions protectrices sur le démarchage avec l'accord du démarcheur, dès lors que le contrat contient une mention expresse en ce sens.

La jurisprudence, qui a déjà autorisé cette solution (ex. : Cour d'appel de Besançon du 26/06/2013 n°12/01287), pourrait continuer à s'appliquer avec la loi Hamon.

Article préliminaire du code de la consommation

Bon à savoir

Est-ce qu'un agriculteur, qui agit à des fins autres que son activité professionnelle, est considéré comme un consommateur ? La question se pose en effet car la définition légale du consommateur ne vise pas l'activité agricole. Les juges ne se sont pas encore prononcés sur ce point. S'ils ne font pas une application stricte de la définition de consommateur, un agriculteur pourrait bénéficier de ces dispositions protectrices si l'objet du contrat n'entre pas dans le champ d'activité principale. Voir « *Si vous voulez aller plus loin* ».

Qu'est-ce qu'un « démarcheur » en matière de contrat hors établissement ?

Le démarcheur est un professionnel qui propose à un consommateur de souscrire un contrat de vente ou de prestation de services dans un lieu qui peut être :

- ⇒ en dehors du lieu où le professionnel exerce son activité habituellement (domicile du client, sur un marché, pendant une excursion organisée par le professionnel...);
- ⇒ dans son magasin, immédiatement après que le consommateur a été personnellement et individuellement sollicité dans un autre lieu ;
- ⇒ à distance (ex. : par internet, par téléphone), immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un autre lieu que celui où le professionnel exerce habituellement son activité.

Pour plus d'explications, reportez-vous à la fiche « Le contexte des contrats hors établissement ».

Article L121-16 du code de la consommation

Quels conseils suivre ?

A l'occasion de la signature d'un contrat hors établissement, soyez vigilants. Ainsi :

- ⇒ Lors de la venue d'un démarcheur chez vous, renseignez-vous sur votre interlocuteur ainsi que sur le sérieux et la solvabilité de son entreprise (ex. : sites internet tels que société.com et infogreffe.fr, l'association locale de l'UFC-Que Choisir, forums de discussion, etc...).
- ⇒ Pensez éventuellement à noter la plaque d'immatriculation du véhicule du démarcheur.
- ⇒ Vous pouvez signaler un comportement suspect auprès de la DDPP (Direction Départementale de Protection des Populations) du lieu où se situe l'entreprise représentée par le démarcheur.



Si vous voulez aller plus loin...

Le démarchage des professionnels

Les professionnels bénéficient du dispositif protecteur pour les contrats conclus hors établissement « dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq » (art. L121-16-1 III cconso).

◆ La notion de champ d'activité

Pour déterminer votre champ d'activité, les juges devront, en cas de conflit, examiner la finalité de l'achat et la délimitation de votre activité professionnelle.

Quel(s) critère(s) les juges vont-ils utiliser pour accorder à un professionnel le bénéfice des règles relatives aux contrats conclus hors établissement ?

La notion de champ d'activité semble viser le champ de compétence professionnelle. Ainsi, par exemple, un boulanger ne serait pas protégé lors de l'achat d'un four mais le serait en cas d'achat d'un extincteur.

Mais la délimitation de cette notion n'est pas toujours aussi évidente.

Avant la loi relative à la consommation du 17/03/2014, les juges prenaient en compte tous les éléments de l'affaire examinée afin de déterminer si le contrat en cause avait ou non un lien direct avec l'activité du professionnel. Ils se référaient pour cela à différents critères, d'où parfois des décisions divergentes à propos d'un même type de contrat.

Prenons un exemple :

Celui de la souscription d'un contrat de télésurveillance.

- Le professionnel a pu parfois bénéficier des dispositions relatives au démarchage, notamment quand la souscription du contrat répondait essentiellement à des besoins personnels (ex. : Cour d'appel d'Angers du 2 juin 2009 n° 08/00693). Pour certains juges, ce contrat n'a pas pour objet de développer l'activité du professionnel (ex. : Cour d'appel de Colmar du 23/06/2011 n°10/00013). Pour d'autres, il ne constitue pas un acte d'exploitation courant (ex. : Cour d'appel de Grenoble du 24/09/2009 n°07/04685).

- Mais, dans des affaires plus récentes, les juges ont estimé que le contrat de télésurveillance avait bien un lien direct avec l'activité parce qu'il était souscrit pour faciliter l'exploitation en réduisant les risques inhérents à celle-ci, l'absence de compétence du professionnel dans le domaine de la télésurveillance important peu (ex. : Cour d'appel de Montpellier du 12/05/2015 n°13/08724).

Dans l'attente des premiers jugements appliquant la loi du 17/03/2014, il semble que ces critères puissent encore être utilisés. La Cour de cassation aura sans doute à se prononcer pour uniformiser les décisions.

◆ Quant au nombre de salariés employés :

La condition supplémentaire de n'employer au maximum que cinq salariés semble plus simple à appréhender. Un salarié est une personne physique titulaire d'un contrat de travail qui le place sous la subordination permanente de l'employeur. En échange de son travail, le salarié reçoit une rémunération, mensuelle en général. Si l'on vous conteste le droit de bénéficier des dispositions relatives au démarchage pour non-respect de cette condition, il vous appartient d'établir la preuve que vous employez au moins 5 salariés au moment de la signature du contrat.

Le cas des annuaires professionnels :

En tant que professionnel, vous pouvez être sollicité(e) sur votre lieu de travail ou recevoir, par fax ou courriel, des demandes émanant d'annuaires professionnels afin d'y être inscrit(e). Les règles relatives au contrat conclu hors établissement ne semblent pas vous être applicables dans ce cas. En effet, le but de ces annuaires est de diffuser vos coordonnées commerciales afin de vous faire connaître et de promouvoir votre activité professionnelle.

En revanche, des affaires passées (Annuaire pro notamment) montrent qu'il vous reste d'autres moyens légaux pour faire annuler le contrat que vous auriez signé (dol, pratique commerciale déloyale, etc.).

LE CONTEXTE DES CONTRATS HORS ETABLISSEMENT

L'essentiel...

- ✓ Les contrats hors établissement peuvent être conclus à l'initiative du professionnel ou à la demande du consommateur. Ce qui compte en réalité, c'est le lieu où le consommateur s'est laissé convaincre de conclure ce contrat.
- ✓ Un contrat hors établissement est un contrat signé en dehors de l'établissement commercial du professionnel. Il s'agit donc des contrats souscrits à votre domicile, sur votre lieu de travail ou au cours d'une excursion organisée par ce professionnel.
- ✓ Un contrat hors établissement, c'est aussi un contrat proposé en dehors du magasin mais qui a été souscrit immédiatement après dans le magasin ou à distance.
- ✓ Pour se prévaloir de cette réglementation, des conditions précises doivent être remplies.

Ce que dit la loi

Pour bénéficier des mesures protectrices liées aux contrats hors établissement (droit de rétractation...), le contrat doit avoir été conclu ou proposé dans un contexte particulier.

La loi envisage 4 grands cas de figure :

1. les contrats conclus en dehors du lieu où le professionnel exerce son activité ;
2. les contrats conclus notamment en magasin immédiatement après une sollicitation en dehors de celui-ci ;
3. les contrats conclus au moyen d'une technique de communication à distance (ex. : par internet, par téléphone), immédiatement après une sollicitation en dehors d'un établissement commercial ;
4. les contrats conclus pendant une excursion organisée par le professionnel.

Cependant pour ces 4 cas de figure, des conditions strictes d'application existent. Elles méritent d'être expliquées.

Il est important aussi de préciser pour la suite du développement qu'est un établissement commercial tout établissement, de quelque type que ce soit (qu'il s'agisse par exemple d'un magasin, d'un étal ou d'un camion), servant de siège d'activité permanent ou habituel au professionnel.

Article L121-16 2° a), b) et c) du code de la consommation

Votre contrat a été conclu en dehors de l'établissement

Cette situation représente l'une des hypothèses les plus fréquentes, à savoir le démarchage à votre domicile mais aussi par exemple sur votre lieu de travail.

En effet, il y a contrat hors établissement si les conditions de la loi sont remplies. Ce sera le cas :

- ◆ si le contrat est conclu en dehors de l'établissement commercial,
- ◆ si le professionnel et vous étiez ensemble physiquement à ce moment-là.
- ◆ Peu importe que cela fasse suite à une demande de votre part.

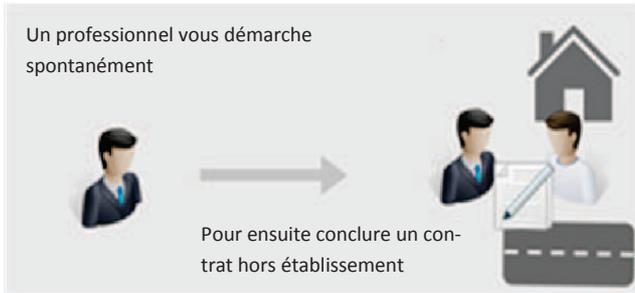
Article L121-16 2° a) du code de la consommation

Prenons des exemples :

- Vous contactez un professionnel afin qu'il vienne chez vous pour vous proposer des panneaux photovoltaïques. A votre domicile, il vous fait signer un contrat.



- Un professionnel sonne à la maison pour vous proposer le nettoyage de votre toiture. Il vous fait signer un contrat.



- Un professionnel vous propose, sur un stand, dans un centre commercial, de souscrire un contrat de fourniture de gaz ou de vous vendre des meubles.

Si le stand est installé de façon habituelle, voire permanente, dans ce centre commercial, votre contrat n'est pas un contrat hors établissement. Si, en revanche, son stand n'est installé que de façon exceptionnelle, c'est un contrat conclu hors établissement.

Concernant les foires et salons, ils sont assimilés à des établissements commerciaux. Les contrats conclus sur place ne sont pas donc des contrats hors établissement. Reportez-vous à la fiche « La particularité des foires et salons ».

Et les négociations ?

La réglementation sur le démarchage s'applique lorsqu'un engagement a été conclu en dehors du lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de façon habituelle. Tant que vous n'avez pas donné votre accord à la proposition du démarcheur, il ne s'agit que de simples négociations non soumises aux règles sur le démarchage puisque qu'aucun engagement n'a encore été conclu.

Votre contrat vous a été proposé en dehors de l'établissement mais a été conclu dans celui-ci

En principe, ces contrats souscrits en magasin devraient échapper à la protection des contrats hors établissement.

Mais le législateur a souhaité protéger le consommateur de manœuvres connues, utilisées par certains professionnels qui, prétextant cadeaux et promotions, l'invite à se déplacer en magasin.

Ainsi, bien que conclus en magasin, ces contrats peuvent être qualifiés de contrats hors établissement si :

- ◆ Vous vous rendez dans l'établissement commercial du professionnel immédiatement après avoir été invité(e) personnellement et individuellement à vous y rendre par ce dernier.
- ◆ Au moment de l'invitation, le professionnel et vous étiez en présence l'un de l'autre.
- ◆ Au moment de cette sollicitation, vous étiez dans un lieu différent de l'établissement où le professionnel exerce son activité.

Article L121-16 2° b) du code de la consommation

Prenons un exemple :

Dans la rue, un commercial vous propose un abonnement à un club de sport. Il vous offre 25% de réduction sur la première mensualité. Si vous finalisez immédiatement le contrat proposé dans le club situé à proximité : c'est un contrat hors établissement. En effet, bien qu'il ait été signé dans le centre de remise en forme, c'est à l'extérieur de celui-ci que vous avez été invité(e) à vous y rendre personnellement.



Dans cette hypothèse, la difficulté pour le consommateur sera de prouver cette sollicitation faite en amont, qui l'a amené à conclure le contrat mais aussi l'immédiateté de cette conclusion. Sur la notion d'immédiateté, voir « Si vous voulez aller plus loin ».

Et le « boîtage » ?

Les professionnels cherchent également à attirer les consommateurs hors de leur domicile avec des publicités et invitations à se rendre en magasin. On appelle ces pratiques le « boîtage », car ces sollicitations sont adressées dans ce cas, par voie postale, courriel ou déposées dans votre boîte aux lettres.

Au regard de la nouvelle réglementation, elles ne sont plus aujourd'hui assimilées à des opérations de démarchage.

En effet, la sollicitation n'est pas faite en présence physique et simultanée des parties.

Votre contrat vous été proposé en dehors de l'établissement mais a été conclu à distance (par téléphone, sur internet)

Cette situation est similaire à la précédente à une exception près : le mode de conclusion du contrat.

Là encore, ce contrat devrait échapper à la protection des contrats hors établissement et être qualifié de contrat conclu à distance. *Pour plus de détails, reportez-vous au « Bon à savoir ».*

Toutefois, il n'en est rien si plusieurs conditions sont remplies.

Il faut que :

- ♦ vous soyez sollicité(e) personnellement et individuellement
- ♦ dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle
- ♦ au moment de la proposition, le professionnel et vous étiez en présence l'un de l'autre
- ♦ vous incitant ensuite à conclure immédiatement après un contrat sur leur site internet ou par téléphone. *Sur la notion d'immédiateté, voir « Si vous voulez aller plus loin ».*

Article L121-16 2° b) du code de la consommation

Prenons un exemple :

Dans une zone commerciale, un vendeur occasionnel vous aborde et vous propose 25% de réduction à valoir sur un abonnement téléphonique. Vous êtes invité(e) ensuite à conclure le contrat directement sur internet.

Un professionnel vous sollicite physiquement dans une zone commerciale...



Dans cette hypothèse aussi, la difficulté pour le consommateur sera de prouver cette sollicitation faite en amont, qui l'a amené à conclure le contrat sur internet mais aussi l'immédiateté de cette conclusion.

Bon à savoir

Ces contrats bien que finalement conclus par téléphone ou internet échappent aux règles des contrats conclus à distance.

Pour qu'il y ait contrat à distance, le professionnel et le consommateur doivent s'être engagés, sans jamais avoir été en présence physique l'un de l'autre. Tout se passe, dans ce cas, au moyen d'une ou plusieurs techniques de communication à distance (vente par correspondance, internet, téléphone, fax).

Votre contrat a été conclu au cours d'une excursion

Les contrats conclus avec un professionnel pendant une excursion organisée par celui-ci dans le but de promouvoir et de vendre des biens ou des services aux consommateurs sont soumis aux règles sur les contrats hors établissement.

Article L121-16 2° c) du code de la consommation

Prenons un exemple :

Vous avez effectué une excursion en car afin de découvrir l'Alsace et la route des vins. Lors du déjeuner, la société organisatrice vous fait la promotion d'articles régionaux qu'elle commercialise. Vous passez commande de plusieurs articles, c'est un contrat hors établissement !

Un professionnel organise une excursion...



J'ai une Question !

Retrouvez notre FAQ thématique en annexe.





Si vous voulez aller plus loin...

Qu'entend-on par immédiateté ?

Lorsque vous êtes sollicité(e) physiquement hors de l'établissement du professionnel et qu'**immédiatement** après, vous vous rendez dans le magasin du professionnel ou sur internet, par exemple, pour conclure le contrat, vous êtes dans l'hypothèse d'un contrat hors établissement.

Or ce terme d'« immédiat » peut s'entendre de deux façons :

- Il peut renvoyer à la notion de temps et être synonyme du mot « aussitôt ». Cela signifierait dans ce cas que le contrat doit être conclu sans délai, à la suite même de la sollicitation.
- Il peut aussi être entendu, comme l'ont soulevé des auteurs de revues juridiques, dans le sens de « directement » c'est-à-dire sans qu'il y ait eu d'intermédiaire entre l'offre faite en amont et la conclusion du contrat.

La directive européenne à l'origine de la réglementation sur les contrats hors établissement semble plutôt en donner une interprétation en rapport avec le temps. Elle précise que cette condition d'immédiateté est remplie à partir du moment où le consommateur n'a pas eu le temps de réfléchir entre la sollicitation faite et la conclusion du contrat. Il appartiendra toutefois aux juges de nous éclairer sur cette notion.

Article L121-16 b/ du code de la consommation

LA FORME DU CONTRAT

L'essentiel...

- ✓ Le professionnel est tenu d'informer, avant contrat, le consommateur de son identité, des caractéristiques essentielles du bien ou du service et des modalités éventuelles de son droit de rétractation.
- ✓ Le contrat doit reprendre de manière lisible et compréhensible ces mentions obligatoires. Il doit être daté et signé.
- ✓ Le contrat est formalisé sur support papier ou, avec l'accord du consommateur, sur tout autre support durable.
- ✓ Enfin, le contrat doit être accompagné d'un formulaire de rétractation.

Ce que dit la loi

Sur la formalisation de l'information précontractuelle

Avant que le contrat ne soit conclu, le professionnel doit informer le consommateur, sur un support écrit (papier ou avec son accord, sur un autre support durable), de manière lisible et compréhensible :

1. des caractéristiques essentielles du bien ou du service (ex. : Abri bas de piscine, en arrondi, avec structure en aluminium thermo laqué - pour piscine 8M X 4M).
2. de l'existence d'un droit de rétractation et des conditions de sa mise en œuvre (conditions, délais, modalités, formulaire...),
3. le cas échéant, de l'absence d'un droit de rétractation ou des circonstances de la perte de ce droit,
4. des frais de renvoi, qui seront à la charge du consommateur, en cas de rétractation concernant un bien,
5. des frais qui seront à la charge du consommateur, en cas de rétractation concernant une prestation de services dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation,
6. et enfin, notamment, des coordonnées du professionnel, des modalités de résiliation et de règlement des litiges mais aussi de l'existence d'éventuels codes de bonnes conduites, cautions et des garanties.

Enfin, en cas de contentieux, il appartient au professionnel de prouver qu'il vous a bien informé(e) sur les points précités.

Articles L121-17 I, L121-18 et R 121-2 du code de la consommation

Sanctions :

Le manque d'information précontractuelle peut donner lieu à deux types de sanctions :

- ◆ Une sanction administrative : Une amende pouvant aller jusqu'à 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale (art. L121-22 modifié par la loi du 20 décembre 2014 et L141-1-2 cconso).
- ◆ Une sanction civile : La nullité du contrat, s'il est démontré que le défaut d'information est intentionnel, en vue de tromper l'acheteur (art. L111-1 cconso et 1116 cciv).



Retrouvez notre FAQ thématique en annexe.



Sur les mentions obligatoires du contrat

Le contrat doit impérativement reprendre les informations qui vous ont été délivrées avant votre engagement.

Elles doivent apparaître de manière lisible et compréhensible.

Pour matérialiser votre accord, le professionnel doit vous remettre sur papier un exemplaire signé par les deux parties. Avec votre autorisation, il peut vous fournir cet exemplaire sur un support durable sous réserve que ce dernier confirme l'engagement exprimé des parties.

Enfin, pour les contrats conclus à compter du 22 décembre 2014, votre exemplaire doit obligatoirement être daté (art. 54 de la loi n°2014-1545 du 20 décembre 2014).

Sachez que cette date peut constituer le point de départ de votre délai de rétractation. *Pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « Droit de rétractation ».* Il est donc important d'être vigilant(e) sur la date mentionnée dans votre contrat et de refuser de l'antidater à la demande du professionnel. Vous risquez sinon de perdre le bénéfice de votre droit de rétractation.

Article L121-18-1 du code de la consommation

Sanctions :

L'absence sur le contrat d'une des mentions prévues à l'article L121-17 I du code de la consommation est sanctionnée par :

- ◆ Une sanction civile : la nullité du contrat (art. L121-18-1 cconso) - Voir LETTRE-TYPE_1.
- ◆ Une sanction pénale : une peine d'emprisonnement de 2 ans et une amende de 150 000 euros, qui peuvent être accompagnées, selon les circonstances, de peines complémentaires (art. L121-23 cconso).

Bon à savoir

Sur la mention concernant le droit de rétractation

Le professionnel doit préciser dans son contrat les conditions, délai et modalités d'exercice du droit de rétractation, s'il en existe un (art. L121-17 I 2° cconso).

Si cela n'a été fait ou en cas d'erreur (ex. : mention d'un délai de 7 jours) alors ce droit est prolongé jusqu'à 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial (art. L121-21-1 cconso). *Pour plus de détails, voir la fiche « La faculté de rétractation ».*

Sur la remise du contrat

Un exemplaire du contrat doit être remis au consommateur, sur papier ou sur un autre support durable (ex. : courriel, clé USB, CD-Rom, ...)

Article L121-18-1 du code de la consommation

Sur le formulaire de rétractation

Votre contrat doit être accompagné du formulaire type de rétractation prévu à l'annexe de l'article R121-1 du code de la consommation.

Sachez que, si vous souhaitez vous rétracter, rien ne vous oblige à l'utiliser. Vous pouvez ainsi vous rétracter sur papier libre idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) ou sur le site internet du professionnel, s'il a mis en place cette possibilité.

Pour plus de détails sur les modalités d'exercice, se reporter à la fiche « Droit de rétractation ».

Articles L121-17 I 2°, L121-18-1 alinéa 3 et R121-1 du code de la consommation

Sanctions :

Le fait de ne pas fournir au consommateur un exemplaire de son contrat ou d'omettre le formulaire de rétractation peut donner lieu à :

- ◆ Une sanction pénale : Une peine d'emprisonnement de 2 ans et une amende de 150 000 euros (art. L121-18-1 et L121-23 cconso).

- ◆ Des sanctions civiles :

- La prolongation du droit de rétractation :

L'absence du formulaire attaché au contrat permet en effet d'obtenir la prolongation de votre droit de rétractation jusqu'à 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial (art. L121-21-1 cconso). Vous avez donc jusqu'à un an et 14 jours, à compter de la date de conclusion du contrat ou de réception de la marchandise, pour vous rétracter. *Pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « Droit de rétractation ».*

- La nullité :

Vous pouvez aussi soulever la nullité du contrat (art. L121-17 I 2° et L121-18-1 cconso).

Toutefois, en pratique, le fait d'opter pour la prolongation du délai de rétractation est plus souple et plus simple qu'une demande en nullité, notamment si celle-ci devait se faire par voie judiciaire. En définitive, l'action en nullité ne présente qu'un intérêt moindre, excepté pour les contrats où le délai d'un an et 14 jours est écoulé.

En outre, pour faire échec à votre action en nullité, le professionnel pourrait vous opposer d'avoir laissé s'exécuter le contrat volontairement. *Pour connaître les conditions de cette « exécution volontaire », voir « Si vous voulez aller plus loin ».*

Tableau récapitulatif des sanctions encourues en cas de vices de forme

La violation des règles de forme est sanctionnable civilement, pénalement ou encore administrativement. Ces sanctions peuvent d'ailleurs se cumuler.

Ainsi :

- Sur le plan civil, le professionnel encourt le prononcé de la nullité du contrat. Bien qu'il ne s'agisse pas, à proprement parler, d'une sanction, nous traitons par ailleurs de la prolongation du délai de rétractation. En raison de sa simplicité de mise en œuvre, cette solution est à privilégier.

- Sur le plan pénal, le professionnel est passible de poursuites.

- Enfin, le professionnel tombe sous le coup de sanctions administratives que peut prononcer la DDPP. Pour plus d'informations sur la mise en œuvre de ces sanctions, reportez-vous à la fiche « Comment régler un litige ».

	Sanctions civiles	Sanctions pénales	Sanctions administratives
Défaut d'information...			
... précontractuelle (art. L121-17 et L121-18 cconso)	OUI - Nullité du contrat pour réticence dolosive Article L111-1 cconso	NON	OUI - Jusqu'à 3 000 euros d'amende si personne physique et 15 000 euros si personne morale (art. L121-22 et L141-1-2 cconso)
... sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service dans le contrat (art. L121-17 et L121-18-1 cconso)	OUI - Nullité du contrat Art. L121-18-1 cconso	OUI - 2 ans d'emprisonnement et / ou 150 000 euros d'amende Art. L121-23 cconso	NON
..., dans le contrat, sur sa possibilité ou non de se rétracter (art. L121-17 et L121-18-1 cconso)	OUI <input type="checkbox"/> Prolongation du délai de rétractation jusqu'à 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial (à privilégier) Art. L121-21-1 cconso <input type="checkbox"/> Nullité du contrat Art. L121-18-1 cconso	OUI - 2 ans d'emprisonnement et / ou 150 000 euros d'amende Art. L121-23 cconso	NON
... sur les éventuels frais de retour... (art. L121-17 II et L121-18-1 cconso)	OUI <input type="checkbox"/> Pas d'exigibilité Art. L113-3-1 et L 121-17 II cconso <input type="checkbox"/> Nullité du contrat Art. L121-18-1 cconso	OUI - 2 ans d'emprisonnement et / ou 150 000 euros d'amende Art. L121-23 cconso	NON
... sur les autres informations obligatoires (art. L121-17 6° et L121-18-1 cconso)	OUI - Nullité du contrat Art. L121-18-1 cconso	OUI - 2 ans d'emprisonnement et / ou 150 000 euros d'amende Art. L121-23 cconso	NON
Défaut de remise...			
... du formulaire de rétractation (art. L121-17, L121-18-1 et R121-1 et R121-2 cconso)	OUI <input type="checkbox"/> Prolongation du délai de rétractation jusqu'à 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial (à privilégier) Art. L121-21-1 cconso <input type="checkbox"/> Nullité du contrat Art. L121-18-1 cconso	OUI - 2 ans d'emprisonnement et / ou 150 000 euros d'amende Art. L121-23 cconso	NON
... d'un exemplaire du contrat (art. L121-18-1 cconso)	OUI <input type="checkbox"/> Prolongation du délai de rétractation jusqu'à 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial (à privilégier) Art. L121-21-1 cconso <input type="checkbox"/> Nullité Art. 1315 al. 1 du code civil et L121-18-1 cconso	OUI - 2 ans d'emprisonnement et / ou 150 000 euros d'amende Art. L121-23 cconso	NON



Si vous voulez aller plus loin...

Qu'est ce que « l'exécution volontaire » ?

L'exécution volontaire est un moyen juridique que peut utiliser le professionnel pour échapper à la nullité du contrat. Toutefois, pour ce faire, plusieurs conditions cumulatives doivent être remplies.

Le professionnel doit démontrer, dans ce cas, devant le juge :

- ◆ que vous saviez que ce contrat était annulable au moment de son exécution,
- ◆ que, malgré tout, vous avez exécuté ou laissé s'exécuter ce contrat,
- ◆ et ceci en toute connaissance de cause, donc volontairement.

Article 1338 alinéa 2 du code civil

Prenons un exemple :

Vous faites installer des panneaux photovoltaïques. Le contrat est exécuté, à savoir :

- Les panneaux ont été livrés et installés.
- Le professionnel a été payé.

Puis, vous vous rendez compte que le professionnel n'a pas reproduit des informations obligatoires dans votre contrat. Vous décidez donc de contester ce contrat devant les tribunaux.

Pour contrer votre demande en nullité, le professionnel ne pourra pas juste invoquer :

- le fait que vous avez accepté la livraison

et

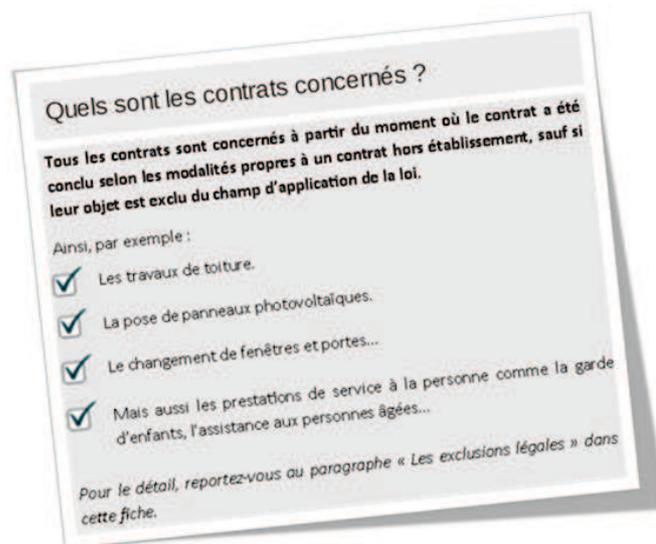
- que vous avez payé.

Il devra, en plus, établir que vous aviez connaissance de cette absence de mentions au moment de l'exécution du contrat.

L'OBJET DES CONTRATS HORS ÉTABLISSEMENT

L'essentiel...

- ✓ Tous les contrats peuvent faire l'objet d'un contrat hors établissement. Les exceptions sont énumérées de façon exhaustive par les articles L121-16-1 et L121-16-2 du code de la consommation.



Ce que dit la loi

Sauf exclusions légales que nous aborderons dans un second temps, tous les contrats de prestation de services ou de vente peuvent faire l'objet d'un contrat hors établissement. *Concernant les exclusions, voir « Si vous voulez aller plus loin »*

La loi s'applique

- ◆ quelle que soit la valeur du bien ou du service concerné,
- ◆ pour des biens neufs ou d'occasion,
- ◆ pour des biens soldés ou déstockés,
- ◆ pour du mobilier et partiellement pour les opérations pourtant sur des immeubles (construction, acquisition, location...)

Il peut y avoir, par exemple, un contrat hors établissement :

- pour un contrat de vente et de pose d'une pompe à chaleur,
- pour les contrats de vente de portes et fenêtres, de volets roulants,
- pour la vente d'un adoucisseur d'eau.

Cas particulier : les contrats d'assurance

Ces contrats font l'objet de dispositions spécifiques dans le code des assurances.

Si vous avez souscrit une proposition d'assurance dans un lieu non destiné à la commercialisation de ce type de produit (à domicile, au travail, ...), vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat pour vous rétracter.

Un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de cette faculté de rétractation doit être présent dans la proposition d'assurance.

Mais attention, si vous vous rétractez, vous serez tenu(e) de payer la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, c'est-à-dire depuis la souscription du contrat et jusqu'à la réception par l'assureur de votre rétractation.

Enfin, ce régime spécifique n'est pas applicable :

- ◆ aux contrats d'assurance sur la vie ou de capitalisation
- ◆ aux contrats d'assurance de voyage ou de bagages
- ◆ aux contrats d'assurance d'une durée maximum d'un mois.

Article L112-9 du code des assurances

La loi ne s'applique pas

Certains contrats, strictement déterminés par la loi, ne sont pas soumis à la réglementation applicable aux contrats hors établissement, du fait de leur objet.

Une fois conclus, ils sont alors irrévocables, sans faculté de rétractation, et le professionnel peut exiger un paiement immédiat. Voir « *Si vous voulez aller plus loin* ».

Article L121-16-1 du code de la consommation



Retrouvez notre FAQ thématique en annexe.



Si vous voulez aller plus loin...

Vous souhaitez connaître les exceptions légales :

Voici la liste des exclusions légales :

- « 1° les contrats portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles, à l'exception des services à la personne (...) ;
- « 2° les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- « 3° les contrats portant sur les jeux d'argent mentionnés à l'article L320-1 du code de la sécurité intérieure, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris ;
- « 4° les contrats portant sur les services financiers (régime juridique spécifique) ;
- « 5° les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de l'article L211-2 du code du tourisme (ex. : séjour acheté auprès d'une agence de voyages comprenant le transport et l'hébergement) ;
- « 6° les contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange mentionnés aux articles L121-60 et L121-61 du code de la consommation (ex. : il s'agit des opérations de timeshare) ;
- « 7° les contrats rédigés par un officier public (ex. : testament rédigé à domicile par un notaire) ;
- « 8° les contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile ou au lieu de résidence ou de travail du consommateur ;
- « 9° les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article L121-19-3 (ex. : réservation d'une place de train, d'avion, de bus ...) ;
- « 10° les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés ;
- « 11° les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie, notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par message textuel ;
- « 12° les contrats portant sur la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers, la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles. »

Article L121-16-1 du code de la consommation

LE DROIT DE RETRACTATION



L'essentiel...

- ✓ Le consommateur dispose désormais d'un délai de 14 jours pour revenir sur son engagement.
- ✓ Le professionnel doit informer le consommateur lorsque ce dernier ne peut pas exercer son droit de rétractation.
- ✓ Si le professionnel a omis de communiquer les informations relatives au droit de rétractation, le droit de se rétracter est alors prolongé jusqu'à 12 mois à compter de l'expiration du délai initial.
- ✓ Le professionnel doit rembourser le consommateur dans un délai de 14 jours suivant la réception de la rétractation. Ce remboursement peut toutefois être différé jusqu'à la récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition. Des pénalités sont mises en place en cas de défaut de remboursement.
- ✓ Certains contrats ne permettent pas de bénéficier de la faculté de se rétracter.

Ce que dit la loi

Vous disposez désormais d'un délai de 14 jours pour vous rétracter.

Néanmoins certains contrats ne permettent pas de bénéficier de la faculté de se rétracter. Il s'agit notamment des contrats :

- de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation (ex. : affuteur de couteaux ambulants),
- de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (ex. : denrées alimentaires),
- de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Articles L121-21 et L121-21-8 du code de la consommation

Prenons un exemple :

Bloqué(e) devant votre porte, vous contactez en urgence un serrurier pour procéder à son ouverture. Vous vous mettez d'accord sur le coût de cette intervention. Est-il possible de se rétracter ?

Il s'agit bien d'un contrat hors établissement et ce, même si l'intervention du professionnel est à votre initiative. Toutefois, dans un pareil cas, le droit de rétractation

ne peut pas être exercé pour les pièces de rechange et les travaux strictement nécessaires pour répondre à la situation d'urgence (art. L121-21-8 cconso). Dans notre exemple, il s'agira de l'ouverture de la porte.

En revanche, pour tous les travaux ou pièces qui ne sont pas strictement nécessaires pour répondre à la situation d'urgence, les règles du contrat hors établissement s'appliquent pleinement dans son principe comme dans ses exceptions.

Bon à savoir

La nouveauté numérique

La loi a introduit la possibilité pour le professionnel de fournir un certain nombre d'informations au consommateur sur un support durable autre que le support papier. En parallèle, le consommateur peut aussi communiquer sous cette forme :

- son renoncement exprès à son droit de rétractation,
- sa demande expresse de commencer la prestation avant la fin du délai de 14 jours,
- sa « rétractation numérique », si le professionnel la propose.

Cela concerne également les informations précontractuelles et le contrat lui-même. *Reportez-vous à la fiche « La forme du contrat ».*

L'obligation d'information du professionnel

Le professionnel doit, avant la conclusion du contrat, vous communiquer le délai, les conditions et les modalités d'exercice de ce droit. D'ailleurs, un formulaire de rétractation doit vous être remis afin d'en faciliter l'exercice. *Pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « La forme du contrat ».*

De la même manière, vous devez être informé(e) lorsque ce droit ne peut être exercé ou des circonstances vous ayant fait perdre ce droit.

Cette information doit être délivrée sur papier ou, sous réserve de votre accord, sur un support durable (ex. : courriel, clés USB, CD-Rom...).

Outre la faculté de se rétracter (ou non), ce support devra comprendre toutes les informations précontractuelles mentionnées à l'article L121-17 I du code de la consommation et cela, à peine de nullité. *Reportez-vous à la fiche « La forme du contrat ».*

Dans tous les cas, ces informations doivent être rédigées de manière lisible et compréhensible. Le professionnel doit prouver qu'il vous a informé(e) de l'existence ou non d'une faculté de rétractation (art. L121-17 III cconso).

Après que vous avez donné votre consentement, le professionnel doit vous remettre sur papier un exemplaire du contrat signé par les deux parties. Avec votre autorisation, il peut vous fournir cet exemplaire sur un support durable sous réserve que ce dernier confirme l'engagement exprès des parties.

A défaut d'information, le délai de rétractation dont vous disposez est automatiquement prolongé. Vous avez jusqu'à un an et 14 jours, à compter de la date de conclusion du contrat ou de réception de la marchandise, pour vous rétracter. Si la fourniture de ces informations

intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période 14 jours à compter du jour où vous avez reçu ces informations.

Vous avez aussi la possibilité de demander la nullité du contrat. *Reportez-vous à la fiche « La forme du contrat ».*

Articles L121-17, L121-21 alinéa 1^{er} et L121-21-1 du code de la consommation

Le point de départ du délai de rétractation

Le délai de 14 jours pour se rétracter court :

- après le jour de la conclusion du contrat pour les contrats de prestations de services ;
- après le jour de la réception du bien pour les contrats de vente et/ou les contrats de prestation de services incluant la livraison d'un bien. Le consommateur a toutefois la possibilité de se rétracter dès la conclusion du contrat.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Voir les modalités de calcul du délai de rétractation dans « Si vous voulez aller plus loin ».

Article L121-21 alinéa 2 du code de la consommation et articles 641 et 642 du code de procédure civile

A noter

Les conditions générales du professionnel peuvent être plus favorables au consommateur en octroyant :

- Un délai de rétractation plus long.
- Des modalités de renvoi de la marchandise plus favorables ou facilitées (ex. : bon de retour).

En résumé

Pour l'achat d'un bien : le délai débute à compter de sa réception (ou de la réception du dernier bien s'il s'agit de lot ou pièces multiples). Le consommateur peut aussi exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Si le professionnel ne vous a pas informé(e) sur les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation et les frais en cas de renvoi du bien, le délai de rétractation initial est prolongé jusqu'à 12 mois.

Départ

14 jours

+ Jusqu'à 12 mois

Pour les prestations de services : le délai débute à compter du jour de la conclusion du contrat.

Mais, si la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le consommateur devra se rétracter dans les 14 jours suivant la réception de ces informations.

Comment se rétracter ?

Le professionnel doit vous remettre un formulaire de rétractation selon un modèle préétabli (annexe de l'art. R121-1 cconso, en vigueur depuis le 20 septembre 2014). *Pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « La forme du contrat ».*

Le plus simple est d'utiliser ce formulaire, les coordonnées du professionnel étant pré-remplies. Vous êtes ainsi sûr(e) de vous adresser au bon service. L'envoi peut se faire par courrier simple, par lettre recommandée avec accusé de réception, voire par mail ou télécopie.

Toutefois, vous êtes libre d'exercer ce droit de rétractation sur papier libre, à condition d'exprimer votre volonté de vous rétracter sans ambiguïté.

Voir *LETTRE-TYPE_2*.

Comme il vous appartient de prouver que vous vous êtes bien rétracté(e) dans les délais impartis, il est vivement conseillé de se rétracter par courrier recommandé avec accusé de réception.

Le professionnel peut également vous permettre de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration de rétractation. Dans cette hypothèse, le professionnel vous communique, sans délai, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. A défaut de réception de cet accusé, privilégiez, là encore, l'envoi par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article L121-21-2 alinéa 2 du code de la consommation

Le renvoi de la marchandise

En cas de renvoi de la marchandise, seuls les coûts directs de renvoi des biens sont en principe à votre charge.

Ces frais sont toutefois à la charge du professionnel :

- S'il a accepté de les assumer dans le contrat.
- S'il a omis de vous informer, avant contrat, que ces frais étaient à votre charge.
- En cas de livraison à votre domicile, au moment de la conclusion du contrat, de biens qui par leur nature ne peuvent être renvoyés normalement par voie postale. Il s'agit notamment des colis dont le poids dépasse 20 kg, des colis imposants par leur taille (ex. : canapé), ou de colis contenant des produits interdits à l'envoi (ex. : produits contenant des substances dangereuses). Dans ce cas, le professionnel les récupère à ses frais.

Articles L121-21-3 du code de la consommation et L1 du code des postes et communications électroniques

Le remboursement

Le professionnel doit vous rembourser dans un délai maximal de 14 jours.

Ce délai de 14 jours court à compter de la date à laquelle il est informé de votre décision de vous rétracter.

Pour les contrats de vente, le professionnel peut différer ce remboursement :

- jusqu'à récupération des biens ou
- jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve de l'expédition de ces biens.

La loi précise que la date retenue pour le point de départ du délai est la date du premier de ces faits.

Faute de respecter ce délai, le professionnel est tenu de vous verser des pénalités.

Délai écoulé au-delà des 14 jours	Pénalité calculée en fonction du prix du bien/service payé
Dans les 10 jours suivant l'expiration du délai de 14 jours	Du taux d'intérêt légal annuel proratisé par jour de retard : Ex. : 4,29% pour le 2nd semestre 2015
Entre 10 et 20 jours	De 5%
Entre 20 et 30 jours	De 10%
Entre 30 et 60 jours	De 20%
Entre 60 et 90 jours	De 50%
Au-delà des 14 jours, pour chaque nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit :	50% et 5 points supplémentaires à chaque nouveau mois de retard :
Soit 90 jours + 1 mois	De 55%
Soit 90 jours + 2 mois	De 60%
Soit 90 jours + 3 mois	De 65%
Soit 90 jours + 4 mois	De 70%
Soit 90 jours + 5 mois	De 75%
Soit 90 jours + 6 mois	De 80%
Soit 90 jours + 7 mois	De 85%
Soit 90 jours + 8 mois	De 90%
Soit 90 jours + 9 mois	De 95%
Soit 90 jours + 10 mois	De 100%
Après...	Du taux d'intérêt légal : Ex. : 4,29% pour le 2nd semestre 2015

Article L121-21-4 du code de la consommation

Et pendant le délai de rétractation ?

◆ L'exécution du contrat

Pour les contrats de vente, il n'est pas interdit de vous livrer pendant le délai de rétractation. En effet, en cas d'exercice de ce droit, la marchandise est restituée au professionnel.

En revanche, pour les prestations de services, le principe est différent. En effet, l'exécution de la prestation est difficilement compatible avec le droit de revenir sur son engagement.

Ainsi, il est interdit au professionnel d'exécuter la prestation avant la fin du délai de rétractation.

Vous pouvez toutefois demander expressément à ce que l'exécution commence avant le terme des 14 jours. Dans ce cas, le professionnel doit préalablement recueillir cette demande sur papier ou tout autre support durable après vous avoir informé(e) que des frais resteront à votre charge même en cas de rétractation. En effet, si vous changez d'avis et que vous souhaitez vous rétracter, vous serez alors tenu(e) de verser le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter.

A défaut de déclaration ou d'information sur ces frais, aucune somme ne peut vous être réclamée. Toutefois si la prestation a été totalement exécutée avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, le professionnel a dû recueillir :

- votre accord exprès préalable avant de commencer l'exécution des travaux

mais aussi

- votre renoncement exprès à votre droit de rétractation.

Articles L121-17 I 4°, L121-18-1, L121-21-5, L121-21-8 1° et 13° code de la consommation

Conseil

Dans la mesure où la possibilité de se rétracter est exclue, il est nécessaire, si vous souhaitez obtenir l'annulation de votre engagement pour d'autres motifs (mentions obligatoires manquantes, contrepartie illicite, etc.) de bien vérifier que le contrat a été conclu hors établissement. *Pour plus de détails, reportez-vous notamment aux fiches « Les contrats hors établissement, c'est quoi ? » et « La forme du contrat ».*

◆ Le paiement

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat sauf exceptions. *Reportez-vous à la fiche « Le financement ».*

Zoom sur : Rétractation et portabilité en matière de téléphonie fixe, mobile ou d'offre groupée

Lorsque que vous changez d'opérateur, vous avez la possibilité de demander la portabilité de votre numéro. Cela vous permet de conserver votre numéro de téléphone fixe ou portable.

En cas de conclusion d'un contrat hors établissement, vous avez un délai de rétraction de 14 jours. Dorénavant si vous changez d'avis dans ce délai de 14 jours, et décidez, par exemple, de revenir auprès de votre opérateur initial, **vous ne devez pas vous rétracter auprès de l'opérateur « démarcheur »**. Il vous suffit de demander à nouveau la portabilité de votre numéro auprès, dans l'exemple, de votre opérateur initial. Cette demande entraîne la résiliation du contrat hors établissement et, de fait, l'exercice de votre droit de rétractation.

Dans les 14 jours à compter du portage effectif de votre numéro vers, toujours dans l'exemple, votre opérateur initial :

- vous devrez renvoyer le matériel auprès de l'opérateur « démarcheur ». Vous aurez également à verser à cet opérateur un montant correspondant au service fourni jusqu'au portage effectif, si ce montant a été prévu dans le contrat hors établissement.

- l'opérateur « démarcheur » devra vous rembourser toute somme versée, le cas échéant, après le 7^e jour suivant la conclusion du contrat hors établissement, y compris les frais de livraison.

Article L121-83-2 code de la consommation et article L44 du code des postes et communications électroniques



Retrouvez notre FAQ thématique en annexe.





Si vous voulez aller plus loin...

Les modalités de calcul du délai de rétractation

Mais à partir de quand court le délai de rétraction ?

Le délai de 14 jours pour se rétracter court à compter :

- de la conclusion du contrat pour les contrats de prestations de services ;
- de la réception du bien pour les contrats de vente et/ou les contrats de prestation de services incluant la livraison d'un bien.

A la lumière de différents textes et de l'avis d'information type concernant l'exercice du droit de rétractation, il ressort que le point de départ du délai de rétractation de 14 jours des contrats hors établissement court à compter du lendemain de la conclusion du contrat ou de la réception des biens.

Cette réponse se fonde sur :

- Des règles issues du code de procédure civile applicables aux formalités, ce qui est le cas de l'exercice du droit de rétractation (art. 641 du code de procédure civile).
- L'avis d'information type concernant l'exercice du droit de rétractation qui précise que ce délai expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat pour une prestation de services ou de la réception du bien (annexe de l'article R121-2 cconso).
- La directive 2011/83/UE du 25/10/2011 à l'origine de la loi Hamon (point 41) qui prévoit que lorsqu'un délai est exprimé en jours, le jour au cours duquel a lieu la conclusion du contrat ou de la réception du bien ne devrait pas compter dans le délai.

Prenons un exemple :

Si le contrat a été conclu le 01/10/2015, le délai court à compter du 02/10/2015.

Et quand se termine-t-il ?

Si le délai de 14 jours se termine un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les jours ouvrables correspondent à tous les jours de la semaine, à l'exception du jour de repos hebdomadaire (généralement le dimanche) et des jours fériés habituellement non travaillés dans l'entreprise.

Cette réponse se fonde sur :

- Des règles issues du code de procédure civile applicables aux formalités ce qui est le cas de l'exercice du droit de rétractation (art. 642 du code de procédure civile).

Ce même article précise que tout délai expire le dernier jour à vingt-quatre heures, soit à minuit.

Prenons un exemple :

La date de conclusion du contrat de prestation de services ou de réception de la marchandise a lieu le 28/10/2015.

Il est, en principe, possible de se rétracter jusqu'au 11/11/2015 inclus à minuit. Ce jour correspondant à un jour férié, la date limite est repoussée au 1er jour ouvrable suivant, soit le 12/11/2015 à minuit.

N'hésitez pas, en cas de doute dans le calcul du délai, à vous rapprocher de notre association locale UFC-Que Choisir.

LE FINANCEMENT



L'essentiel...

- ✓ Un professionnel ne peut pas, en principe, vous demander un paiement comptant avant l'expiration d'un délai de 7 jours.
Le délai peut être porté à 14 jours si vous avez recours à un crédit partiel avec un versement comptant lors de la signature d'un contrat hors établissement.
- ✓ Si vous recourez à un crédit, cela doit être mentionné sur le contrat de vente ou de prestation de services.

Ce que dit la loi

Paiement au comptant

Si vous souhaitez régler totalement au moment de l'achat, sachez que le professionnel ne peut pas recevoir un paiement ou une contrepartie quelconque de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Ce principe d'interdiction connaît toutefois quelques exceptions.

En effet, il est possible de vous demander un paiement immédiat :

1. pour un contrat d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée ;
2. lors d'une vente organisée au domicile du vendeur ou d'un consommateur ayant accepté cette opération (*ventes « Tupperware »*) ;
3. pour un contrat à exécution successive proposé par un organisme agréé ayant pour objet la fourniture de services à la personne (*garde d'enfant, assistance aux personnes âgées...*) ;
4. pour des travaux de réparation et d'entretien réalisés en urgence à votre domicile à votre demande expresse, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement liés à l'urgence.

Article L121-18-2 du code de la consommation

◆ Quelles contreparties sont interdites par la loi ?

Selon la jurisprudence antérieure à la loi Hamon, pendant le délai de 7 jours, le professionnel ne peut pas vous demander de lui remettre :

- ⇒ un paiement en espèces (*Cour d'appel d'Aix-en-Provence du 23/11/1987 n°1515/1987*) ;
- ⇒ un chèque, y compris de réservation, même non encaissé ou antidaté (*Cour d'appel de Rennes du 13/06/2008 n°07/06016*). En cas de remise malgré tout d'un chèque, vous pouvez faire opposition pour utilisation frauduleuse (*Cour de cassation com. du 24/10/2000 n°97-21233* et *Cour d'appel de Paris du 24/05/2002 n°2002/1012*) ;
- ⇒ une autorisation de prélèvement, peu important que celle-ci puisse être révoquée par la suite par le signataire (*Cour d'appel de Saint-Denis de la Réunion du 01/02/2013 n°11/00276*). La preuve que l'autorisation de prélèvement a été signée après et non avant la fin du délai de rétractation incombe au démarcheur (*Cour d'appel de Grenoble du 03/03/2009 n°07/00003*).

La loi du 17/03/2014 ne revenant pas sur cette interdiction, cette jurisprudence aura certainement vocation à s'appliquer encore.

◆ Quelles sont les sanctions ?

Si le professionnel demande ou accepte un paiement malgré l'interdiction, il encourt :

- ⇒ 2 ans d'emprisonnement et une amende de 150 000 euros ;
- ⇒ une éventuelle interdiction d'exercice à titre de peine complémentaire.

En outre, sachez que la violation de l'interdiction entraîne la nullité du contrat car cette règle est d'ordre public. Voir *LETTRE-TYPE_3*.

En cas de poursuites pénales, vous pourrez vous constituer partie civile afin d'obtenir des dommages et intérêts pour compenser notamment les sommes que vous avez versées. *Pour plus d'informations, reportez-vous à la fiche « Comment résoudre un litige ? ».*

Articles L121-23 et L121-25 du code de la consommation

Paiement à crédit

Bien qu'un crédit immobilier puisse être souscrit pour financer un contrat hors établissement (ex. : pour des travaux d'amélioration d'un montant supérieur à 75 000 euros), il s'agira le plus souvent d'un crédit à la consommation. Nous nous attarderons donc davantage sur le crédit à la consommation mais aussi sur le cas spécifique du crédit dit affecté.

♦ Les différents crédits

Il existe différents types de crédit à la consommation : crédit renouvelable, location avec option d'achat (LOA), crédit affecté... Vous pouvez être tenté(e) par des publicités de crédit renouvelable (réserve d'argent). Cependant, sachez que la loi vous protège d'avantage lorsque vous souscrivez un crédit affecté. Voir ci-après « *Le cas du crédit affecté* ».

Une facilité de paiement que vous accorde le professionnel peut être assimilée à un crédit si plusieurs conditions sont réunies :

- ⇒ le paiement demandé est d'un montant supérieur à 200 euros et inférieur à 75 000 euros ;
- ⇒ le paiement est échelonné sur plus de trois mois (crédit gratuit) ou sur une durée moindre mais assorti d'intérêts ou de frais non négligeables.

Si vous signez un contrat hors établissement financé par un crédit, soyez vigilant(e). Pour bénéficier des dispositions légales protectrices, vérifiez que la date, le lieu de signature et le règlement avec un crédit sont bien indiqués sur le contrat. A défaut, vous devriez prouver par tous moyens (témoins, échanges de correspondance...) que le contrat a bien été signé dans les conditions que vous invoquez.

♦ Le crédit à la consommation

Ce dernier est un prêt consenti par un établissement de crédit, d'un montant supérieur à 200 euros et inférieur à 75 000 euros. Son remboursement doit être prévu sur

une période de plus de 3 mois ou sur une durée moindre si les intérêts ou les frais ne sont pas négligeables.

Lors de la souscription d'un crédit à la consommation, vous bénéficiez d'un droit de rétractation. Ce droit de rétractation est de 14 jours calendaires, et ce quelle que soit la date de livraison ou de fourniture du bien ou de la prestation de services.

Vocabulaire

Jours calendaires : ce sont tous les jours du calendrier de l'année, à savoir du lundi au dimanche, y compris donc les jours fériés ou chômés.

Le jour de la conclusion du contrat n'entre pas dans le calcul du délai, lequel expire le dernier jour à vingt-quatre heures. Si le délai se termine un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Prenons un exemple :

Vous souscrivez un crédit à la consommation un lundi. Le délai de rétractation se décompte à compter du lendemain, soit le mardi. Il se termine 14 jours après, à savoir un lundi soir, sauf si ce jour est férié ou chômé. Dans ce cas, le délai se termine le jour suivant qui n'est ni férié ni chômé.

Article L311-12 du code de la consommation – Articles 641 et 642 du code procédure civile.

Le contrat de crédit à la consommation que vous signez ne devient parfait qu'à une double condition cumulative :

- ⇒ que vous ne vous rétractez pas dans un délai de 14 jours calendaires ;
- ⇒ que le prêteur vous a fait connaître sa décision d'accorder le crédit dans un délai de sept jours à compter de la remise de l'offre de crédit.

L'agrément de l'emprunteur est réputé refusé si, à l'expiration des 7 jours, la décision d'accorder le crédit n'a pas été portée à la connaissance de l'intéressé.

Articles L311-1 4°, L311-3 a contrario et L311-13 du code de la consommation

Bon à savoir

En souscrivant un crédit à l'occasion d'un contrat hors établissement, vous bénéficiez à la fois des dispositions relatives aux contrats hors établissement et de celles relatives au crédit à la consommation.

◆ Le cas spécifique du crédit affecté

Il existe un crédit à la consommation particulier dénommé crédit affecté. Il s'agit d'un crédit auquel un consommateur a recours lorsqu'il souhaite financer l'achat, partiel ou total, d'un bien ou d'un service spécifié.

Articles L311-1 9° du code de la consommation.

Cette qualification emporte plusieurs conséquences :

1. Dès lors que le vendeur ou le prestataire est informé que vous souscrivez un crédit spécifiquement pour financer le bien ou le service qu'il propose, cela doit être obligatoirement mentionné sur le contrat, sous peine d'une amende de 1 500 euros. Les deux contrats sont alors liés et constituent une opération unique.

Articles L311-34 et L311-49 du code de la consommation

2. Lorsqu'un crédit affecté est rattaché à un contrat hors établissement, sachez qu'aucun paiement comptant ne peut intervenir avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours calendaires. La violation de cette interdiction entraîne la nullité du contrat de vente ou de prestation de services car cette règle est d'ordre public.

Articles L311-41 et L313-17 du code de la consommation

Néanmoins, cette disposition appelle une remarque. Il semble que le législateur n'ait pas pensé, lors de l'examen du projet de loi sur la consommation du 17/03/2014, à modifier la rédaction de l'article L311-41 du code de la consommation. En effet, cet article emploie encore l'expression de démarchage à domicile et non pas celle de contrat hors établissement qui regroupe différents modes de conclusion de contrat. *Pour plus d'informations, reportez-vous à la fiche « Le contexte des contrats hors établissement ».*

3. Vous commencez à rembourser le crédit affecté lorsque le bien a été livré ou la prestation de services a été rendue.

Article L311-31 du code de la consommation

4. Depuis la loi relative à la consommation du 17/03/2014, le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité, dès lors que vous exercez votre droit de rétractation de 14 jours rattaché au contrat de crédit auprès de la banque ou de son intermédiaire (ex. : le vendeur qui constitue le dossier) dans le délai de quatorze jours de son acceptation. Voir *LETTRE-TYPE_4*.

Dans tous les cas, il est conseillé d'avertir le vendeur ou le prestataire de services de votre démarche.

Sachez qu'une livraison anticipée du bien ou du service est possible si vous le demandez expressément. Cela ne modifie pas le point de départ du droit de rétractation que vous avez. Le professionnel assume alors la charge des frais et des risques de votre rétractation éventuelle.

Articles L311-12, L311-35, L311-36 et R311-9 du code de la consommation

5. Si vous vous rétractez du contrat principal hors établissement auprès du vendeur ou du prestataire de services dans le délai de rétractation de 14 jours rattaché à ce contrat, sachez que le contrat de crédit destiné à en assurer le financement est alors aussi résilié de plein droit sans frais ni indemnité, à l'exception d'éventuels frais d'ouverture de dossier.

Articles L311-12 et L311-36 du code de la consommation

Bon à savoir

Même si vous n'êtes plus dans le délai pour vous rétracter d'un contrat conclu hors établissement financé par un crédit affecté proposé par le professionnel, vous pouvez encore l'annuler par LRAR tant que le prêteur n'a pas débloqué les fonds et qu'il n'a pas envoyé de courrier indiquant qu'il vous accorde le prêt (voir en ce sens : Cour d'appel de Colmar du 29 juin 2015 n°15/0789).

Ainsi, comme vous le constatez, les dates mentionnées tant dans votre contrat de crédit que dans le contrat hors établissement sont très importantes. Alors, n'acceptez pas de souscrire aux manœuvres de certains professionnels qui proposent, avec de faux arguments, d'antidater le contrat.

Vous souhaitez engager la responsabilité des professionnels qui vous ont proposé un crédit à la consommation, notamment au regard de l'obligation de conseil et de vigilance, en cas d'erreur de taux annuel effectif global, ou en raison d'une faute lors de la délivrance des fonds ? Voir « *Si vous voulez aller plus loin* ».



Retrouvez notre FAQ thématique en annexe.





Si vous voulez aller plus loin...

La responsabilité de ceux qui vous ont fait souscrire un crédit à la consommation

Vous pouvez engager la responsabilité de l'établissement de crédit ou de son intermédiaire (ex. : vendeur qui vous fait remplir un dossier de crédit) en cas de faute établie, notamment lors de la souscription du crédit ou de la délivrance des fonds. Voici quelques arguments retenus en jurisprudence.

♦ L'obligation de conseil et de vigilance

Tenu à une obligation d'information précontractuelle vis-à-vis de l'emprunteur, la banque ou son intermédiaire doit vous remettre une fiche d'information. A défaut, l'établissement de crédit perd le droit de vous réclamer le paiement des intérêts du prêt (« déchéance du droit aux intérêts »).

De même, au titre de son devoir de mise en garde, celui qui vous fait souscrire le crédit doit vérifier vos capacités de financement (vos revenus et votre patrimoine) et consulter obligatoirement le fichier des incidents de paiement (FICP) (ex. : *Cour d'appel de Paris du 8 janvier 2015 n°14/01037*).

Un défaut de vigilance engage la responsabilité de la banque qui peut se voir condamnée à vous payer des dommages et intérêts (ex. : si vous établissez que le risque né de l'endettement issu du crédit était excessif pour vous, *Cour de cassation com. du 03/07/2012 n°11-13665*).

Articles L311-6, L311-8 et L311-48 du code de la consommation - Article 1147 du code civil

♦ Le taux annuel effectif global (TAEG)

L'offre de crédit à la consommation doit comporter des informations, notamment le taux annuel effectif global (TAEG). En cas d'absence de mention ou d'erreur de TAEG, le contrat de prêt n'est pas nul mais la banque est déchue du droit aux intérêts.

Pour vérifier si votre crédit comporte une erreur de taux, rapprochez-vous plutôt d'un expert agréé auprès de la Cour d'appel.

Avant d'entamer cette opération qui a un certain coût, vérifiez au préalable que vous êtes toujours dans le délai de 5 ans pour agir contre la banque. Le point de départ de la prescription de 5 ans est l'acceptation de l'offre de crédit sauf si les informations contenues dans celle-ci ne vous permettaient pas de déceler l'erreur.

Articles L311-11, L311-48 et R311-5 du code de la consommation - Article 1147 du code civil

♦ La responsabilité de la banque lors de la délivrance des fonds

Dans le cadre d'un crédit affecté, l'emprunteur doit commencer à rembourser le crédit à compter de la livraison du bien ou de la fourniture de la prestation de services.

En pratique, c'est la signature du bon de livraison ou d'attestation de la réalisation de la prestation qui déclenche le remboursement, d'où l'importance de ne pas signer un tel document si ce n'est pas exact.

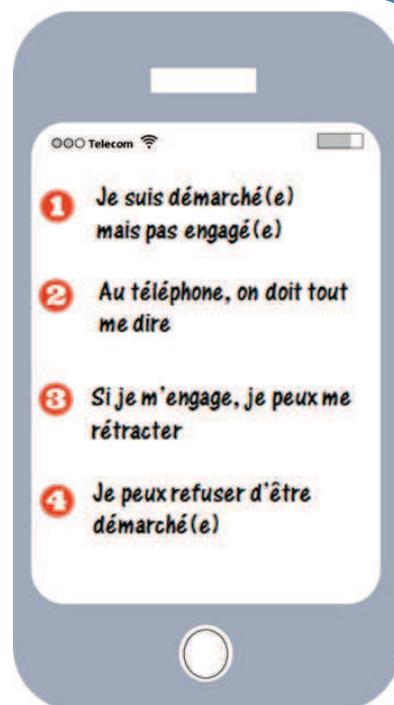
Faute de signature d'un tel document, l'emprunteur n'a pas à régler le crédit, même si la banque a délivré les fonds sans s'assurer que le bien ou la prestation a été fourni (*Cour d'appel de Paris du 05/03/2015 n°14/18015*).

Article L311-31 du code de la consommation - Article 1147 du code civil

LE DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

L'essentiel...

- ✓ Suite à un démarchage téléphonique, le consommateur reçoit une confirmation écrite de l'offre, la signe et la renvoie.
- ✓ Plus de numéro masqué, le consommateur est informé du caractère commercial de l'appel et le professionnel lui communique tous les détails de l'offre.
- ✓ Le consommateur a 14 jours pour se rétracter en LRAR, ou si le professionnel le prévoit, sur son site internet.
- ✓ Le consommateur peut s'inscrire sur une liste d'opposition.



Ce que dit la loi

Le démarchage téléphonique consiste en la sollicitation téléphonique d'un consommateur par un professionnel afin de lui proposer la conclusion ou la modification d'un contrat en cours.

Cette pratique fait l'objet d'une réglementation particulière, dont certaines règles sont communes aux contrats conclus hors établissement mais aussi à la vente à distance.

La loi met ainsi un certain nombre d'obligations à la charge du professionnel.

Article L121-20 du code de la consommation

Les obligations du professionnel

◆ L'identification du professionnel

Lors d'un démarchage téléphonique, **l'utilisation d'un numéro masqué par le professionnel est interdite**. De même, certains numéros surtaxés ne pourront être utilisés par le professionnel.

A noter

Cette interdiction vise à assurer la traçabilité de l'appel mais aussi d'éviter au consommateur des surcoûts lorsqu'il rappelle le numéro affiché. Un arrêté liste cette tranche de numéros spéciaux à tarification majorée. Cet arrêté n'est pas encore paru.

Si le professionnel ne respecte pas les dispositions de l'article L121-34-2 du code de la consommation, il encourt une amende maximum de 3 000 euros en tant que personne physique et 15 000 euros en tant que personne morale.

Article L121-34-2 du code de la consommation

◆ La fourniture d'informations

Le professionnel doit vous informer, dès le début de la conversation, de son identité et de celle de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel, puis la nature commerciale de cet appel. Ensuite, il doit vous communiquer les caractéristiques essentielles du bien ou du service, le prix, la durée du contrat et les modalités de votre droit de rétractation.

Article L121-19-1 du code de la consommation

◆ La confirmation écrite de l'offre

Le professionnel doit adresser une **confirmation par écrit ou sur un support durable** (ex. : mail) de l'offre qu'il a faite.

Cette confirmation doit reprendre, comme pour les contrats conclus hors établissement, les mentions impératives prévues par la loi (art. L121-17 I cconso).

Pour le détail des mentions, reportez-vous à la fiche « La forme du contrat ».

A partir de quand êtes-vous engagé(e) ?

Vous ne serez engagé(e) par cette offre qu'en la signant et en l'acceptant par écrit ou en y donnant votre accord par voie électronique.

Vous disposez alors, sauf exceptions, d'un délai de quatorze jours pour exercer votre droit de rétractation.

Si le professionnel a omis de vous communiquer les informations relatives au droit de rétractation, par écrit ou sur tout support durable (ex. : mail, ...), le délai de rétractation est automatiquement prolongé. Vous avez jusqu'à un an et 14 jours, à compter de la date de conclusion du contrat ou de réception de la marchandise, pour vous rétracter. Si la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période 14 jours à compter du jour où vous les avez reçues.

Pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « Le droit de rétractation ».

Articles L121-20 alinéa 3, L121-21 et L121-21-1 du code de la consommation

A « prouver » !

C'est au professionnel de prouver qu'il vous a communiqué les informations conformément à la loi (art. L121-17 I cconso). De même, il devra prouver que vous êtes engagé(e) (apposition de votre signature sur le contrat ou par voie électronique).

Mais attention, si vous souhaitez vous prévaloir des dispositions protectrices du démarchage téléphonique, ce sera, en revanche, à vous de prouver que la souscription fait suite à un démarchage téléphonique.

S'opposer au démarchage téléphonique

◆ Aujourd'hui Pacitel

Aujourd'hui pour faire cesser la prospection commerciale par voie téléphonique, vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique : la liste Pacitel.

Cette liste Pacitel est opposable aux seules sociétés adhérentes aux fédérations professionnelles associées.

La loi du 17/03/2014 prévoit donc une réglementation plus stricte du démarchage téléphonique mais pas encore applicable.

A noter

Une actualité, mise en ligne le 15 novembre 2015 sur le site www.quechoisir.org, annonce que l'association Pacitel a décidé de cesser son activité d'ici la fin de l'année. Il ne sera donc plus possible de vous inscrire sur cette liste.

Par ailleurs, le 1^{er} appel d'offres ayant été déclaré infructueux faute de réponses apportées suffisantes, un second a été lancé le 6 novembre 2015.

Pour plus de détails, reportez vous à l'actualité sur le site www.quechoisir.org

◆ Demain la liste d'opposition

Le dispositif prévu par la loi Hamon n'est pas encore effectif. Vous pourrez bénéficier de la liste d'opposition dès que l'organisme gestionnaire aura été désigné par arrêté.

Vous pourrez dès lors vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur cette liste.

Cette inscription interdit aux professionnels avec lesquels vous n'êtes pas en relations contractuelles de vous solliciter par téléphone.

Articles L121-34 et R121-7-1 et suivants du code de la consommation

Sanctions :

Si le professionnel ne respecte pas l'interdiction de démarchage, il encourt une amende maximum de 15 000 euros en tant que personne physique et 75 000 euros en tant que personne morale (art. L121-34-1 cconso).



Si vous voulez aller plus loin...

L'inscription sur la liste d'opposition

Vous inscrivez sur cette liste votre ou vos numéros de téléphone sur lesquels vous ne souhaitez pas être sollicité(e).

Cette inscription est gratuite. Elle peut se faire par voie électronique ou par tout autre moyen. La confirmation de votre inscription fera l'objet d'un récépissé d'inscription. Votre demande sera effective au plus tard dans les 30 jours de la délivrance du récépissé.

Cette inscription est valable pour une durée maximale de 3 ans. L'organisme en charge de la liste informera le consommateur au moins 3 mois avant l'échéance de son inscription sur la liste des modalités de la renouveler (art. R121-7-2 alinéa 3 cconso).

Le professionnel doit vous informer de la possibilité de vous inscrire sur cette liste lorsqu'il recueille vos coordonnées téléphoniques.

L'inscription sur cette liste emportera, sauf exception, interdiction de louer ou vendre tout fichier comportant vos coordonnées.

Les entreprises commerciales seront tenues de mettre à jour leurs fichiers au moins une fois par mois (art. R121-7-5 cconso).

L'arrêté permettant de bénéficier de cette liste d'opposition devrait sortir prochainement. La liste sera alors effective le 1^{er} jour du 4^e mois suivant la désignation de l'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Article R121-7-2 du code de la consommation

LA PARTICULARITE DES FOIRES ET SALONS



L'essentiel...

- ✓ Un contrat conclu sur une foire ou un salon n'équivaut pas à un contrat hors établissement. Vous ne bénéficiez donc pas, à ce titre, d'un droit de rétractation sauf en cas d'achat à crédit.
- ✓ Le professionnel doit vous en informer.

Ce que dit la loi

Absence de droit à rétractation...

Un contrat conclu sur une foire ou un salon équivaut à un contrat conclu en magasin. Ce n'est pas un contrat hors établissement. Vous ne bénéficiez donc pas de droit de rétractation.

C'est pourquoi il est impératif que le consommateur en soit informé (alinéa 1 de l'art. L121-97 cconso).

Depuis le 19 mars 2014 (lendemain de la date de publication de la loi), le législateur impose que cette information soit délivrée par écrit en termes clairs et lisibles dans un encadré apparent dans les offres de contrat (alinéa 2 de l'art. L121-97 cconso).

Cependant, il a fallu attendre l'arrêté du 2 décembre 2014 pour connaître le détail des modalités d'application de cette disposition.

Selon l'arrêté, cette information doit être délivrée de 2 manières :

◆ D'une part, sur place : il doit y avoir un panneau en format A3, écrit en taille supérieure ou égale au corps 90 comportant la phrase suivante : « le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat dans cette foire ou stand » (art. 1^{er} de l'arrêté).

◆ D'autre part, sur le contrat : cette information doit figurer dans un encadré apparent situé en entête du contrat et dans une taille qui ne peut être inférieure à celle du corps 12 (art. 2).

Attention, la délivrance de cette seconde information n'est imposée en tant que telle que depuis le 1^{er} mars 2015.

Et les marchés de Noël, alors ?

Pour des achats effectués sur un marché de Noël, vous ne bénéficiez pas a priori de droit de rétractation. En effet, ce ne sont pas des contrats conclus hors établissement. *Reportez-vous à la fiche « le contexte des contrats hors établissement ».*

Par ailleurs, les marchés de Noël ne paraissent pas non plus soumis à la réglementation propre aux foires. Hormis une définition littéraire du mot « foire », se référant au terme « marché », pour l'instant aucun texte, ni jurisprudence ne permet de les confondre.

En cas de manquement à ces obligations d'information, le professionnel encourt une amende administrative de 3 000 euros (maximum), s'il s'agit d'une personne physique, et de 15 000 euros (maximum), s'il s'agit d'une personne morale (art. L121-98-1 cconso).

Il convient alors d'en faire part à la DDPP pour faire sanctionner ce professionnel (art. L141-1-2 cconso).

Cette menace de sanction peut aussi être l'occasion de négocier la résiliation de votre contrat d'un commun accord.

Toutefois, ce manque d'informations ne remet pas en cause la validité de votre contrat. En effet, les textes ne prévoient pas expressément ces informations à peine de nullité. *Pour plus de détails, en cas de contentieux, reportez-vous à la fiche « Comment résoudre un litige ? ».*

Attention

Entre le 19 mars 2014 et 13 décembre 2014 (date d'entrée en vigueur de l'information sur place), les professionnels avaient une obligation d'information à l'égard des consommateurs mais, les modalités d'affichage sur le stand n'étant pas encore précisées, cette information pouvait se faire par tous moyens.



Notre Position

L'UFC-Que Choisir a reçu un grand nombre de témoignages sur les pratiques commerciales utilisées dans les foires et salons. C'est la raison pour laquelle l'association déconseille de contracter dans ces lieux si vous n'avez pas pu faire jouer au préalable la concurrence et avoir une information éclairée sur les tarifs, la qualité...

L'UFC-Que Choisir a renouvelé, lors de la discussion du projet de la loi relative à la consommation, sa demande de faire introduire, dans la réglementation, un délai de rétractation lors d'achats sur une foire. Celle-ci n'a toujours pas été entendue. Lors des débats, le refus d'introduire ce délai de rétractation a été justifié par la complexité de sa mise en œuvre et par le fait d'introduire une forme de discrimination avec un magasin classique.



J'ai une Question !

Retrouvez notre FAQ thématique en annexe.



... sauf en cas de souscription d'un crédit affecté

En cas de souscription d'un crédit affecté pour l'achat d'un bien ou d'un service conclu dans une foire ou un salon, le consommateur dispose d'un droit de rétractation.

L'acheteur doit en être informé en des termes clairs et lisibles.

L'exercice de ce droit entraîne la résolution du contrat, sans indemnité.

Enfin, si le consommateur avait versé d'avance une partie du prix, le vendeur ou le prestataire de services est tenu de lui rembourser, sur simple demande. *Pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « Le financement ».*

Articles L121-98 et L311-36 du code de la consommation

Attention

Si lors de la vente sur une foire, le paiement demandé est d'un montant supérieur à 200 euros et inférieur à 75 000 euros et qu'il est échelonné sur plus de trois mois (crédit gratuit) ou sur une durée moindre mais assorti d'intérêts ou de frais non négligeables, cela est assimilé à une opération de crédit à la consommation (art. L311-3 a contrario et L311-1 4° cconso).

Ex. : paiement d'un abri de piscine d'une valeur de 10 000 euros en 5 chèques...

Sur le financement, reportez-vous à la fiche « Le financement ».



Si vous voulez aller plus loin...

Des méthodes de vente parfois contestables

Vous avez été informé(e) de l'absence de droit à rétractation. Vous avez acheté comptant. Mais vous estimez avoir subi des pressions, fait l'objet d'intimidation ou de chantage lors de la vente. Vous pouvez demander la nullité du contrat (art. L122-15 du code de la consommation) et déposer plainte pour pratiques commerciales agressives (art. L122-12 cconso). De même, si le commercial a abusé de votre faiblesse ou de votre ignorance, vous pouvez déposer plainte pour ces délits (art. L122-8 et 9 cconso). *Reportez-vous à la fiche « Comment résoudre un litige ? ».*

En cas de sollicitations à se rendre immédiatement sur une foire...

Un commercial vient chez vous faire la promotion d'un matelas et vous remet un bon de réduction à valoir, uniquement ce jour, sur la foire de Lyon. Vous vous y rendez immédiatement et achetez ce matelas. Bénéficiez-vous, dans ce cas, d'un droit de rétractation au titre de la réglementation des contrats hors établissement ?

Il est possible de s'interroger :

- ◆ si l'on s'en tient à la réglementation spécifique aux foires et salons, vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation car il s'agit d'un contrat conclu sur une foire (article L121-97 cconso).
- ◆ si l'on tient compte de la sollicitation faite en amont (et à condition de pouvoir la prouver), ce contrat pourrait rentrer dans la définition d'un contrat conclu hors établissement. En effet, le contrat a été conclu dans un établissement commercial immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement à son domicile en présence physique du commercial (art. L121-16 2° b/ cconso). *Pour plus de détails, reportez-vous à la fiche « Le contexte des contrats hors établissement ».*

Il conviendra aux juges de nous éclairer sur cette problématique au regard de la spécificité de la réglementation des foires et salons.

COMMENT RÉSOUDRE UN LITIGE ?

L'essentiel...

Des litiges peuvent naître suite à la conclusion d'un contrat hors établissement et leur résolution va d'abord dépendre de votre objectif.

Vous pouvez souhaiter obtenir l'annulation du contrat ou préférer obtenir des dommages et intérêts.

Les arguments à utiliser découleront donc de cet objectif tout comme les règles de procédure.

Préalable nécessaire : il faut vérifier que le contrat que vous avez conclu est bien soumis aux règles sur les contrats hors établissement. *Reportez-vous aux fiches « L'objet des contrats hors établissement » et « Le contexte des contrats hors établissement ».*

Ensuite, il faut qu'une irrégularité ait été commise lors de la conclusion du contrat.

La résolution des litiges n'implique pas obligatoirement le recours à un juge. D'autres options sont envisageables.

Nous vous proposons une méthodologie en trois étapes applicable aux contrats conclus à compter du 14/06/2014. Elle permettra d'envisager les arguments les plus courants et efficaces pour la résolution des litiges.

Bénéficiez-vous encore de votre droit de rétractation ?

Si le professionnel ne vous fournit pas les informations relatives aux conditions, délai et modalités d'exercice du droit de rétractation, ou si elles sont incomplètes, votre délai de rétractation est prolongé jusqu'à 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial. *Reportez-vous à la fiche « Le droit de rétractation » pour connaître le détail de ce délai particulier.*

Phase amiable de résolution du litige

Il s'agit de réagir au conflit que vous rencontrez.

Selon votre objectif (obtenir l'annulation du contrat et/ou des dommages et intérêts) vous devez adresser une lettre de mise en demeure au professionnel.

Privilégiez l'utilisation d'une LRAR pour avoir la preuve de votre démarche

Phase contentieuse de résolution du litige

Si le professionnel n'a pas réagi à votre mise en demeure ou si sa réponse ne vous convient pas, il faudra envisager de vous adresser aux tribunaux.

Les règles de saisine et de procédure, comme l'obligation ou non d'avoir un avocat, vont dépendre de l'objet et du montant de votre demande.

Nous vous proposons une méthodologie en trois étapes applicable aux contrats conclus à compter du 14/06/2014.

1. Etes-vous encore dans les délais pour vous rétracter ?

Dans cette première phase, il s'agit de s'éloigner du litige rencontré pour se concentrer sur votre faculté légale de rétractation.

En effet, la rétractation demeure la solution la plus simple pour obtenir la disparition du contrat et par ricochet, celle de votre litige.

Dans certaines hypothèses, le délai de rétractation de 14 jours peut être prolongé jusqu'à un an de plus.

◆ Ce qu'il faut vérifier

Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit, ainsi que le formulaire type de rétractation doivent être communiqués aux consommateurs, de manière lisible et compréhensible (art. L121-17 I 2° du code de la consommation).

Si le professionnel ne vous fournit pas ces informations, ou si elles sont incomplètes, votre délai de rétractation est prolongé jusqu'à douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial (art. L121-21-1 du code de la consommation).

Vous pouvez alors avoir jusqu'à un an et 14 jours pour vous rétracter et ainsi vous libérer de ce contrat.

Attention : *reportez-vous à la fiche « Le droit de rétractation » pour connaître le détail de ce délai particulier.*

◆ Comment procéder ?

Il faut adresser au professionnel une lettre recommandée avec accusé de réception dans laquelle vous devez lui faire part de votre décision de vous rétracter conformément à l'article L121-21-2 du code de la consommation. Opposez-lui le non-respect de son obligation d'information relative aux conditions, délai et/ou modalités d'exercice du droit de rétractation.

Voir *LETTRE-TYPE_5*

Suite à votre rétractation, si le professionnel ne vous rembourse pas, il faudra alors envisager de saisir les tribunaux compétents.

Attention, sauf cas particuliers, lorsque vous saisissez le tribunal, vous devrez justifier avoir réalisé des démarches auprès du professionnel en vue de parvenir à une résolution amiable du litige (art. 58 du code de procédure civile).

Vous pouvez également nous contacter. Nous interviendrons auprès du professionnel afin de faciliter le règlement amiable de votre litige. Vous trouverez nos coordonnées et les modalités d'adhésion en consultant notre site ou celui de la fédération UFC-Que Choisir : www.quechoisir.org.

2. Contester le contrat

Il s'agit de réagir au conflit que vous rencontrez.

◆ Quels arguments invoquer ?

Nous n'aborderons que les hypothèses les plus communes.

- ◆ Le non-respect de la réglementation sur le contrat hors établissement

En cas de non-respect de ces règles, l'annulation du contrat peut être obtenue avec l'éventuelle intervention d'un tribunal. Ce sera notamment le cas si le formulaire de rétractation n'est pas conforme à la réglementation.

Vous trouverez le détail des règles de forme dans la fiche « La forme du contrat ».

- ◆ L'utilisation de pratiques commerciales déloyales

Nous nous intéressons ici à la façon dont le contrat a été souscrit, c'est-à-dire aux pratiques du professionnel qui ont influencé votre consentement.

Une pratique est notamment déloyale lorsqu'elle porte atteinte au comportement économique d'un consommateur normalement informé et attentif.

Elles regroupent les pratiques commerciales trompeuses et agressives.

- ◇ Pratiques commerciales trompeuses

Une pratique commerciale est trompeuse notamment lorsqu'elle crée une confusion ou qu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service ou sur son prix.

- ◇ Pratique commerciales agressives

Ce sont les méthodes du professionnel qui seront sanctionnées. Par exemple, sont agressives les pratiques qui donnent au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu. C'est également le cas des visites personnelles au domicile du consommateur, en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir.

◆ L'abus de faiblesse

Il y a abus de faiblesse lorsque les circonstances de la conclusion du contrat montrent que le consommateur n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'il prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire.

Dans ce type de situation, le consommateur est souvent confronté à une difficulté : il faut prouver qu'au moment où il a signé le contrat, il ne pouvait comprendre la nature et/ou l'étendue de son engagement. Par exemple, l'âge ou la maladie ne suffisent pas, à eux seuls, à établir un abus de faiblesse.

Articles L120-1, L121-1, L122-11-1, L122-8 et L122-9 du code de la consommation

◆ **Comment procéder ?**

Il faut adresser au professionnel une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure.

Après avoir évoqué vos arguments, mettez le professionnel en demeure de constater la résiliation du contrat au regard de ses manquements / fautes / pratiques et de vous rembourser dans un délai raisonnable.

La loi étant silencieuse, nous vous conseillons d'indiquer un délai d'au moins 15 jours.

Précisez qu'à défaut de réponse, vous saisirez les tribunaux compétents.

Voir *LETTRE-TYPE_6*

Bon à savoir

Saisir les services de la répression des fraudes ?

On parle des services de la Direction Départementale de Protection des Populations (DDPP).

Les DDPP se voient désormais attribuer un pouvoir de sanctions administratives autonomes concernant la violation des règles relatives au démarchage (art. L121-22 et s. L121-22-1 du code de la consommation). Ces sanctions peuvent être prononcées pendant trois années révolues à compter du jour où le manquement a été commis (art. L141-1-2 du code de la consommation).

N'hésitez donc pas à menacer le professionnel de saisir les services de la DDPP afin qu'il soit sanctionné.

Vous trouverez les coordonnées de votre DDPP sur le site www.economie.gouv.fr.

3. Phase contentieuse de résolution du litige

Si le professionnel n'a pas réagi à votre mise en demeure, ou si sa réponse ne vous convient pas, il faudra envisager de vous adresser aux tribunaux.

Les règles de saisine et de procédure, comme l'obligation ou non d'avoir un avocat, vont dépendre de l'objet et du montant de votre demande.

A retenir :

Sauf cas particuliers, lorsque vous saisirez le tribunal, vous devrez justifier avoir réalisé des démarches auprès du professionnel en vue de parvenir à une résolution amiable du litige (art. 58 du code de procédure civile). Il s'agit, par exemple, d'évoquer les différents courriers que vous avez écrits et les délais laissés au professionnel pour vous répondre. A défaut, le juge pourra vous inviter à procéder à une tentative de règlement amiable de votre litige, avant de vous adresser à nouveau à lui.

Deux types de juridictions sont compétents: les juridictions dites « civiles » et les juridictions « pénales ».

Quels sont les délais pour saisir les tribunaux ?

- Vous disposez d'un délai de 5 ans pour saisir les juridictions civiles. Ce délai débute à compter de la conclusion du contrat par démarchage (art. 2224 et 1304 du code civil).
- Vous disposez d'un délai de trois ans pour saisir le tribunal correctionnel. En effet, le non-respect des règles sur le démarchage constitue un délit, tout comme l'abus de faiblesse. Ce délai débute à compter de la commission de l'infraction qui sert de base à votre plainte (art. 8 du code de procédure pénale).

Est-il possible d'arrêter une démarche engagée devant un tribunal ?

Oui, mais encore une fois, il faut distinguer selon la juridiction saisie.

- Devant les juridictions civiles :

On parle ici de désistement et plus particulièrement de désistement d'instance. Il s'agit du retrait de sa demande faite auprès d'un tribunal. Il suffit de s'adresser au greffe sur place ou par courrier et de faire connaître sa décision de se désister de l'instance.

Mais ce retrait, qui est toujours possible, devra être accepté par la partie adverse. Toutefois, l'acceptation n'est pas nécessaire si le défendeur, en l'occurrence le professionnel, n'a présenté ni défense au fond, ni fin de

non recevoir au moment où le demandeur, c'est-à-dire vous, se désiste (art. 395 du code de procédure civile).

Attention, des frais peuvent vous être réclamés par la juridiction du fait de ce désistement.

- Devant les juridictions pénales :

La victime d'une infraction peut toujours retirer sa plainte. Pour cela, il suffit de se rendre au poste de police (ou à la brigade de gendarmerie) ou d'envoyer un courrier au procureur de la République.

Mais, malgré le retrait de votre plainte, le procureur peut décider de maintenir les poursuites pénales à l'encontre du professionnel concerné.

En effet, si le procureur estime que les pratiques abusives, illégales, agressives... d'une société sont telles qu'elles troublent l'ordre public, il pourra, même si vous retirez votre plainte, poursuivre cette société et chercher à la faire sanctionner.

Comment saisir les juridictions civiles ?

Si vous cherchez à obtenir l'annulation du contrat souscrit suite à un démarchage et/ou l'octroi de dommages et intérêts, vous pouvez vous adresser aux juridictions dites « civiles », c'est-à-dire sans avoir à porter plainte auprès du procureur de la République. La juridiction compétente dépendra du montant du litige.

Le montant du Litige	Litige inférieur ou égal à 4 000 €	Litige entre 4 001 et 10 000 €	Litige supérieur à 10 000 €
Quel est le tribunal compétent ?	Il faut s'adresser à la Juridiction de proximité au sein du Tribunal d'Instance.	Il faut s'adresser au Tribunal d'Instance.	Il faut s'adresser au Tribunal de Grande Instance.
Comment saisir le tribunal ?	<p>◆ Si vous demandez uniquement le versement d'une somme d'argent : la saisine de la Juridiction de proximité se fait par le biais d'un formulaire.</p> <p>Il s'agit d'une « Déclaration au greffe de la juridiction de proximité » disponible auprès de tout Tribunal d'Instance ou sur le site du ministère de la justice.</p> <p>Adressez ce formulaire ou déposez le auprès du tribunal de votre domicile.</p> <p>Chacune des parties sera informée de la procédure en cours et convoquée à une audience.</p> <p>◆ Pour toute autre demande avec ou sans versement d'une somme d'argent : la saisine de la Juridiction de proximité se fait par voie d'assignation (ex. : annulation ou exécution d'un contrat avec ou sans dommages et intérêts).</p> <p>L'assignation est un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p>	<p>Le Tribunal d'Instance doit être saisi par voie d'assignation.</p> <p>Il s'agit d'un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p> <p>Attention : son contenu est règlementé.</p>	<p>Le Tribunal de Grande Instance doit être saisi par voie d'assignation.</p> <p>Il s'agit d'un acte d'huissier particulier qui permettra de saisir le tribunal et d'informer votre adversaire de l'action engagée contre lui.</p> <p>Attention : son contenu est règlementé.</p>
A quel tribunal s'adresser ?	C'est le Juge de Proximité du domicile du consommateur qui est compétent.	Le Tribunal d'Instance du domicile du consommateur est compétent.	Le Tribunal de Grande Instance du domicile du consommateur est compétent.
Est-ce que l'assistance d'un avocat est obligatoire ?	L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire pour ce type de procédure. Malgré tout, elle peut vous être utile.		L'assistance d'un avocat est obligatoire pour ce type de procédure.

Comment saisir les juridictions pénales ?

Victime d'un démarchage irrégulier, vous souhaitez saisir le tribunal correctionnel.

Différentes possibilités s'offrent à vous.

	Porter plainte (plainte simple)	Porter plainte avec constitution de partie civile	Citation directe
Quelle forme ?	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Plainte auprès des services de police ou de gendarmerie. Il faut de se rendre au commissariat ou à la brigade de gendarmerie afin de déposer une plainte. ◆ Plainte auprès du procureur. Il faut rédiger sa plainte sur papier libre en décrivant les faits et leurs conséquences et en précisant son identité complète. Cette lettre doit être adressée au procureur de la République du tribunal de grande instance du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction en lettre recommandée avec accusé de réception. Il est conseillé d'y joindre les copies des pièces justificatives pouvant servir de preuves (factures, témoignages...). 	<p>On ne peut porter plainte avec constitution de partie civile que si :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le procureur de la République a classé sans suite une plainte simple déjà déposée ; - ou qu'un dépôt de plainte simple est resté sans réponse après un délai de trois mois. <p>Il faut alors adresser par LRAR une plainte décrivant de façon précise l'infraction en cause, au Pôle de l'Instruction du tribunal de grande instance du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction.</p>	<p>Elle permet de citer directement, par acte d'huissier, l'auteur de l'infraction devant le tribunal correctionnel, lorsqu'on dispose de tous les éléments prouvant une infraction et l'étendue du préjudice.</p> <p>Il faut s'adresser au tribunal correctionnel du domicile du consommateur ou du siège social de l'auteur de l'infraction afin d'obtenir une date d'audience et prendre contact avec un huissier qui présentera la "citation" à l'auteur de l'infraction.</p>
Frais ?	Démarche gratuite	Après examen de la plainte, le juge d'instruction fixe le montant de la consignation à verser (sauf en cas d'aide juridictionnelle), qui correspond au paiement d'une éventuelle amende en cas de dépôt de plainte abusif. Cette somme sera restituée si la plainte s'avère justifiée. Elle n'est pas systématique et est fixée en fonction des ressources du plaignant.	Le plaignant doit avancer des frais d'huissier qui pourront être mis à la charge de l'auteur de l'infraction par le tribunal correctionnel.
Suites à attendre ?	<p>Le procureur de la République peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Engager des poursuites (en saisissant le tribunal correctionnel ou en désignant un juge d'instruction). Si vous souhaitez obtenir des dommages et intérêts, il faudra vous déclarer partie civile auprès du procureur, juge d'instruction ou du tribunal correctionnel. - Classer sans suite votre plainte. Pour obtenir des dommages et intérêts, il faudra alors vous constituer partie civile (voir : colonne suivante). 	<p>Le juge d'instruction instruit le dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit l'instruction aboutit à un non-lieu si le juge estime les faits non susceptibles d'une action en justice. - Soit le juge d'instruction renvoie l'affaire devant le tribunal correctionnel. 	<p>Votre affaire sera soumise au tribunal correctionnel</p>



Si vous voulez aller plus loin...

Dois-je faire appel au médiateur ?



Notre Position

La médiation des litiges de la consommation

L'UFC-Que Choisir a toujours émis des réserves sur les systèmes de médiation internes aux entreprises en raison, notamment, du manque d'indépendance de la personne en charge de la résolution du litige.

Pour notre association, la médiation doit être transparente, indépendante et efficace. C'est à ces conditions qu'elle constituera une véritable alternative, gratuite et non obligatoire, offerte aux consommateurs.

Aujourd'hui la médiation est inscrite dans le code de la consommation. Elle s'organise autour de trois principes :

- Tout professionnel devra mettre en place un dispositif de médiation et en communiquer les coordonnées aux consommateurs.
- Les consommateurs auront le choix d'avoir recours ou non, à ce dispositif de médiation.
- Une commission d'évaluation et de contrôle s'assurera de l'efficacité de ces mécanismes de médiation mis en place.

Enfin, une liste des médiateurs de la consommation sera établie sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle.

Articles L151-1 et s. du code de la consommation créés par l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015

ANNEXES

- ◆ ANNEXE 1 : Un exemple de bon de commande factice - les mentions obligatoires
- ◆ ANNEXE 2 : « J'ai une question ! » 12 questions fréquemment posées et nos réponses

ANNEXE 1 : Un exemple de bon de commande factice - les mentions obligatoires

Les contrats peuvent être fournis sous format papier ou, avec l'accord du consommateur, sur tout autre support durable (ex. : courriels, clés USB, cd-rom, disque dur d'ordinateur, fichiers électroniques...)

Coordonnées du professionnel



22 Avenue du vent
75011 Paris
France

Bon de Commande n°123

Nom
Adresse
Code postal
Téléphone
Date :

Date de signature du bon de commande

Mention de l'éventuelle souscription d'un crédit à la consommation et de la faculté de se rétracter de ce contrat de crédit

Infos additionnelles
Merci d'avoir choisi Beauty pour nos services.
Service Après-Vente : Garantie 1 an.

Caractéristiques essentielles du bien ou du service acheté

Description	Quantités	Unités	Prix unitaires HT	% TVA	TVA	TOTAL TTC
Main-d'œuvre	25	h.	60,00 €	20%	300,00 €	1 800,00 €
Produit	10	po.	103,99 €	20%	207,98 €	1 247,88 €

TVA 2 539,90 €
507,98 €
Total TTC 3 047,88 €

Modalités de résiliation du contrat

Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Vestibulum tortor quam, feugiat vitae, ultricies eget, tempor sit amet, ante. Donec eu libero sit amet quam egestas semper. Aenean ultricies mi vitae est. Mauris placerat eleifend leo.

Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Vestibulum tortor quam, feugiat vitae, ultricies eget, tempor sit amet, ante. Donec eu libero sit amet quam egestas semper. Aenean ultricies mi vitae est. Mauris placerat eleifend leo.

L'interdiction de toute contrepartie payée immédiatement et ses exceptions

Modalités de règlement des litiges

Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Vestibulum tortor quam, feugiat vitae, ultricies eget, tempor sit amet, ante. Donec eu libero sit amet quam egestas semper. Aenean ultricies mi vitae est. Mauris placerat eleifend leo.

Information sur l'existence d'un droit de rétractation (conditions, délais, modalités et coûts)

Existence éventuelle de codes de bonne conduite, cautions, garanties

ANNEXE 2 : « J'ai une Question ! »

12 questions fréquemment posées et nos réponses

Notre foire aux questions





J'ai une Question !

En tant que consommateur, vous vous posez parfois des questions pratiques concernant vos droits lors de la conclusion d'un contrat hors établissement. Nous vous proposons de répondre à **12** questions qui concernent les différentes fiches de ce guide.

Voici les thèmes des questions abordées :

◆ **A l'occasion de la conclusion d'un contrat sur une foire :**

- Existe-il un droit de rétractation ? (question n°1)
- L'omission de la mention du recours au crédit permet-elle d'annuler le contrat ? (question n°2)
- Comment faire quand le vendeur ne respecte pas une promesse verbale de possibilité de rétractation ? (question n°3)

◆ **Concernant le droit de rétractation :**

- Que faire quand la lettre recommandée avec accusé de réception de rétractation est retournée au consommateur ? (question n°4)
- Une clause d'un contrat peut-elle réduire la durée du délai de rétractation ? (question n°5)
- Un consommateur peut-il encore se rétracter alors que des travaux non urgents ont déjà été effectués à son domicile avec son accord ? (question n°6)
- Quelle date doit-on prendre en compte pour se rétracter quand la date d'effet d'un contrat a lieu 3 mois après sa signature ? (question n°7)

◆ **S'agissant du contexte de la conclusion du contrat :**

- Un consommateur a-t-il les mêmes droits lorsqu'il fait un achat à distance ou signe un contrat hors établissement ? (question n°8)

◆ **Concernant la forme du contrat :**

- Est-ce obligatoire de mettre les mentions « lu et approuvé » et « bon pour accord » ? (question n°9)

◆ **Dans l'optique de résoudre un litige avec un professionnel :**

- Un abus de faiblesse peut-il être invoqué par une personne âgée pour se départir d'un contrat ? (question n°10)
- Quel est le tribunal territorialement compétent ? (question n°11)
- Contre qui peut-on porter plainte si les règles sur le démarchage n'ont pas été respectées ? (question n°12)



J'ai une Question !

Foire et Rétractation



En mai 2015, j'ai acheté un aspirateur sur une foire que j'ai réglé immédiatement. Est-ce vrai que je n'ai pas de droit de rétractation dans ce cas ?

C'est vrai. Les contrats proposés sur les foires doivent désormais vous en informer en termes clairs. Ainsi, la phrase « le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour un achat effectué dans une foire ou dans un salon » doit être notée dans un encadré apparent en en-tête du contrat. En outre, l'absence du droit de rétractation doit faire l'objet d'un affichage visible sur le stand de la foire pour les consommateurs.



Article L121-97 du code de la consommation - Article 2 de l'arrêté du 2 décembre 2014

Le conseil en

plus

La signature d'un contrat vous engage. Comme vous le constatez, vous ne bénéficiez pas toujours d'un droit de rétractation. Alors soyez vigilant(e) car les professionnels sur les foires savent être très persuasifs et peuvent employer parfois des pratiques déloyales pour vous faire signer.

Si vous pensez avoir été victime d'un abus, signalez-le à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) et venez rencontrer l'un de nos bénévoles. Au vu des éléments de votre dossier, il se peut que des recours amiables ou judiciaires s'offrent à vous en fonction de ce que vous souhaitez (annulation du contrat, demande d'indemnisation...).

Enfin, sachez que la taille du panneau d'affichage qui vous informe de l'absence de droit à rétractation sur le stand doit au moins être égale au format A3 avec une taille de caractère au moins égale au corps quatre-vingt-dix.

Article L120-1 du code de la consommation - Article 1 de l'arrêté du 2 décembre 2014





J'ai une Question !

Foire et Financement



Sur la foire de Bordeaux, en février 2015, j'ai passé une commande d'une cuisine équipée d'une valeur de 14 000 euros. Le vendeur n'a pas précisé sur le bon de commande que je réglais avec un crédit alors que je l'en avais informé. Puis-je faire annuler ce contrat ?

Oui, si vous avez informé le vendeur que vous allez recourir à un crédit pour financer votre achat. En effet, celui-ci devait le mentionner sur le contrat. Vous pouvez alors contester la validité du contrat (notamment pour vice du consentement). Pour pouvoir demander cette annulation, il vous faudra prouver par tous moyens qu'au vu de votre situation financière, vous ne pouviez pas régler les 14 000 euros sans recourir à un crédit. Par ailleurs, sachez qu'un vendeur qui s'abstient de préciser le recours à un crédit encourt une amende (1 500 euros).



Articles L311-34 et L311-49 du code de la consommation - Articles 1315 et 1116 du code civil

Le conseil en

plus

Vous pouvez signaler ces faits à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu où est établi le professionnel. Ses agents peuvent constater les infractions en matière de contrat hors établissement.

Nous pouvons également intervenir auprès du professionnel afin de faciliter le règlement amiable de votre litige. N'hésitez pas à venir en parler avec nous.

En cas de conflit persistant, il vous faudra prendre un avocat pour saisir le Tribunal de Grande Instance (TGI). Vérifiez au préalable si, à cette occasion, vous pouvez bénéficier d'une protection juridique (par exemple, dans votre contrat d'assurance multirisques habitation) qui couvre notamment les honoraires d'avocat.

Article L141-1-2 du code de la consommation - Article L211-3 du code de l'organisation judiciaire - Article L127-1 du code des assurances





J'ai une Question !

Foire et Comment résoudre un litige ?



En janvier 2015, j'ai souscrit un contrat dans une foire. Le vendeur a accepté oralement que je paie en plusieurs fois et m'a dit que je bénéficiais d'un droit de rétractation devant des témoins. Rien de tout cela n'est mentionné sur le contrat. J'ai voulu me rétracter mais le vendeur conteste en niant tout. Que faire ?

Un contrat conclu sur une foire ou un salon obéit à un régime juridique spécifique. En effet, vous ne bénéficiez pas dans ce cas d'un droit de rétractation, sauf en cas d'achat à crédit ou si ce droit vous est accordé commercialement par le professionnel. Si cela n'a pas été noté clairement sur le contrat, il vous appartient de prouver par tous moyens les faits que vous invoquez. Dans votre cas, vous pouvez pour cela produire des attestations écrites des témoins. Les juges apprécieront souverainement leur portée.



Article 1315 du code civil - Article 9 du code de procédure civile - Article L121-97 du code de la consommation

Le conseil en

plus

Pour être valables, les attestations de témoins doivent être datées et signées de la main de leurs auteurs et relater les faits auxquels ils ont assisté. Des mentions obligatoires doivent y figurer (nom, prénom, date et lieu de naissance, demeure et profession, lien de parenté...). Elles vous seront utiles en outre pour établir que ce professionnel vous a octroyé ce délai et en a fait un argument de vente.

Dans votre cas, vous pouvez être aidé(e) dans vos démarches par l'un de nos bénévoles. Signalez aussi ces faits par écrit à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu où se situe le professionnel.

Article 202 du code de procédure civile





J'ai une Question !

Droit de rétractation



J'ai envoyé une lettre recommandée avec accusé de réception pour me rétracter d'un contrat signé à mon domicile. Elle m'est revenue car le professionnel n'est pas allé la rechercher. Que dois-je faire ?

Vous devez conserver cette lettre non ouverte qui vous servira éventuellement de preuve en cas de conflit. En effet, ce qui compte, c'est d'avoir adressé la lettre au professionnel dans le délai légal et d'être en mesure de l'établir. Sans cette lettre, vous ne pourrez pas obtenir l'annulation du contrat.



Article L121-21-2 alinéa 3 du code de la consommation - Cour de cassation civ. 1^{er} du 13/03/1996 n°93-20425 et Juridiction de proximité Angers du 16/06/2008 RG n°91 08-091

Le conseil en

plus

Le fait que votre lettre soit revenue non recherchée peut être un signe que le professionnel rencontre des difficultés. Si cela vous est possible, passez devant le lieu de réception de sa clientèle pour vérifier s'il est toujours en activité et voir si un panneau vous informe d'un événement (période de congés, changement d'adresse...).

Renseignez-vous sur sa situation financière et s'il ne fait pas l'objet d'une procédure judiciaire (exemples de sites spécialisés : www.société.com, www.infogreffe.fr...).





J'ai une Question !

Droit de rétractation



Je viens de signer à mon domicile un devis pour des travaux prévus en fin d'année. Le contrat mentionne encore un délai de rétractation de 7 jours alors que le délai légal est désormais de 14 jours. Etant donné que je suis toujours dans ce délai de 14 jours, puis-je effectivement me rétracter ?

Oui. Le délai de rétractation de 14 jours est une disposition légale d'ordre public : il est interdit d'y déroger par contrat. Vous êtes donc encore dans les délais pour vous rétracter. Adressez donc rapidement au professionnel le formulaire de rétractation ou un courrier indiquant votre volonté de vous rétracter. Comme vous devez prouver que vous vous êtes bien rétracté dans les délais impartis, il est vivement conseillé de se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception.



Articles L121-17, L 121-21, L121-21-2 et L121-25 du code de la consommation

Le conseil en

plus

Si vous êtes au-delà du délai de 14 jours, le plus simple est d'invoquer un défaut d'information plutôt que la nullité du contrat qui, en cas de conflit, devra être établie en justice.

En effet, lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit, ainsi que le formulaire type de rétractation doivent être communiqués aux consommateurs, de manière lisible et compréhensible.

Si le professionnel ne vous fournit pas ces informations, ou si elles sont incomplètes, votre délai de rétractation est prolongé jusqu'à douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial. Pour plus d'explications sur les procédures, vous pouvez vous reporter à la fiche « Comment résoudre un litige ? ».

Articles L121-17 et L121-21-1 du code de la consommation





J'ai une Question !

Droit de rétractation et Financement



J'ai été démarchée à mon domicile hier pour des travaux non urgents de nettoyage de ma toiture. Avec mon accord écrit, les travaux ont été réalisés immédiatement et totalement par le professionnel après que j'ai signé le devis. Je regrette. Puis-je encore me rétracter ?

A priori, non. Les travaux ont été totalement exécutés avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Mais attention, le professionnel a dû recueillir, outre votre accord exprès préalable avant de commencer l'exécution des travaux, votre renoncement exprès à votre droit de rétractation. Vérifiez bien ce qui est noté sur les documents que vous avez signés. Le professionnel vous a-t-il demandé un paiement immédiat ?



Oui, j'ai remis un chèque de 600 euros le jour même.

A défaut de pouvoir vous rétracter, vous pouvez soulever la nullité du contrat, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception. En effet, un professionnel ne peut demander aucun paiement avant l'expiration d'un délai de 7 jours, sauf exceptions légales. Vous ne vous trouvez pas dans l'une de ces exceptions. Vous pouvez aussi signaler ces faits à la direction départementale de la protection des populations (DDPP).



Articles L121-18-2 et L121-21-5 du code de la consommation

Le conseil en *plus*

Vous pouvez faire opposition au paiement au chèque pour utilisation frauduleuse puisque, dans votre cas, le professionnel ne pouvait pas vous demander un règlement immédiat. Votre banque doit vous informer par écrit des sanctions encourues en cas d'opposition non fondée. Elle n'a pas à vérifier la réalité du motif d'opposition invoqué mais seulement si ce motif est l'un de ceux autorisés par la loi.

Quant au bénéficiaire du chèque, il peut contester le motif d'opposition devant le juge des référés afin d'obtenir la mainlevée de votre opposition. En cas de difficulté, venez nous en parler.

Article L131-35 du code monétaire et financier - Cour d'appel de Paris du 24/05/2002 n°2002/01012 et Cour de cassation com. du 16/06/2015 n°14-13493





J'ai une Question !

Droit de rétractation et Objet du contrat



Suite à un démarchage à domicile, je viens de signer auprès d'une compagnie d'assurances un contrat de complémentaire santé. Mais la date de prise d'effet du contrat aura lieu 3 mois plus tard. Si je veux me rétracter, quelle est la date à prendre en compte ?

Pour ce contrat qui ne doit pas entrer dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, le délai de rétractation est de 14 jours calendaires révolus. Ce n'est pas la date de prise d'effet du contrat qui compte pour le calcul de ce délai mais la date de conclusion du contrat.



Article L112-9 du code des assurances

Le conseil en

plus

Certains contrats sont exclus de la réglementation applicable aux contrats hors établissement. C'est le cas des contrats portant sur les services financiers dont font partie les contrats d'assurance de complémentaire santé. Pour autant, vous pouvez vous rétracter si vous avez signé un contrat d'assurance qui n'entre pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle en cas de démarchage (à votre domicile, sur votre lieu de travail...). Le délai de rétractation est prévu dans le code des assurances.

Il est à noter que la proposition d'assurance ou le contrat doit comporter, à peine de nullité, la mention du texte du premier alinéa de l'article L112-9 du codes des assurances et doit comprendre un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation. En cas de non-respect de ce formalisme, sachez que vous pouvez en informer la direction départementale de la protection des populations (DDPP) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) qui peuvent infliger des amendes en cas d'infraction.

Article L112-9 du code des assurances - Article L141-1 du code de la consommation - Article L612-1 du code monétaire et financier





J'ai une Question !

Contexte des contrats hors établissement



Est-il vrai qu'un consommateur dispose des mêmes droits lorsqu'il fait un achat à distance ou signe un contrat hors établissement ?

Le code de la consommation prévoit effectivement des dispositions communes aux contrats conclus à distance et hors établissement. Cependant, il existe aussi des règles particulières à chacun de ces contrats. Ainsi, en matière de vente à distance, il n'y a pas d'interdiction de paiement immédiat. Lors de la conclusion d'un contrat hors établissement, le professionnel ne peut pas, en principe, vous demander un paiement comptant avant 7 jours.



Partie législative, Titre II, chapitre 1 section 2, du code de la consommation

Le conseil en

plus

Si votre contrat a été conclu à distance (sur internet, par téléphone...), il échappe normalement à la protection des contrats hors établissement. Toutefois, ce contrat pourrait être qualifié de contrat hors établissement dès lors que plusieurs conditions cumulatives sont réunies.

Il faut une sollicitation :

- personnelle et individuelle du consommateur, faite dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce son activité (ex. : à votre domicile, dans la rue...),
- faite en présence physique du commercial,
- incitant le consommateur à conclure immédiatement après un contrat sur leur site internet ou par téléphone.

Pour chercher à échapper à certaines règles spécifiques au contrat hors établissement, certains démarcheurs peuvent vous proposer de souscrire un contrat directement sur votre ordinateur en leur présence ou en vous guidant par téléphone. N'acceptez pas cette manière de faire au risque de voir vos droits réduits et de devoir apporter la preuve que le contrat a bien été signé hors établissement et non à distance.

Article L121-16 code de la consommation





J'ai une Question !

Forme du contrat



En juin 2015, j'ai souscrit un contrat hors établissement pour la pose d'un portail. Sur ce contrat, il manque les mentions « lu et approuvé » et « bon pour accord ». Est-ce que ce sont des mentions obligatoires ?

Non. Les mentions « lu et approuvé » et « bon pour accord » ne sont pas des mentions obligatoires devant figurer sur le contrat. L'absence de ces mentions n'a donc pas de conséquence juridique dès lors qu'aucun texte ne requiert leur inscription. Cela ne peut donc pas entraîner la nullité du contrat.



Articles L121-17 et L121-18-1 du code de la consommation - Cour de cassation civ. 1^{er} du 30/10/2008 n° 07-20001

Le conseil en

plus

Si vous souhaitez vous départir de ce contrat, le plus simple est de vérifier si le délai de rétractation de 14 jours n'est pas prorogé du fait de l'omission d'une mention ou d'une formalité obligatoire (informations précontractuelles non fournies, etc.). Pour plus d'explications sur les procédures, vous pouvez vous reporter à la fiche « Comment résoudre un litige ? ».

Article L121-21-1 du code de la consommation





J'ai une Question !

Comment résoudre un litige ?



Mon grand-père a été démarché chez lui pour des panneaux photovoltaïques en mai 2015. Il a signé le contrat qui indique qu'il règle au comptant. Il ne s'est pas rétracté dans les 14 jours et n'a encore rien payé. Comme il a 78 ans, peut-il invoquer un abus de faiblesse ?

Ce n'est pas parce que votre grand-père est âgé qu'il y a forcément un abus de faiblesse. En effet, la loi prévoit qu'une personne majeure est réputée capable de contracter. L'infraction d'abus de faiblesse peut être retenue si vous établissez que les capacités mentales (troubles de la mémoire...) ou physiques (surdité...) de votre père sont amoindries et que le vendeur ne pouvait pas ignorer cette déficience.



Article L122-8 du code de la consommation - Articles 414 et 1123 du code civil

Le conseil en *plus*

Il existe peut-être d'autres éléments à invoquer pour faire annuler ce contrat (vices du consentement, mention obligatoire omise...). Mais le plus simple est avant tout de vérifier si les informations relatives à l'exercice du droit de rétractation ont bien été communiquées conformément à la loi. A défaut, son droit de rétractation serait prolongé jusqu'à 12 mois. Pour plus d'explications, vous pouvez vous reporter aux fiches « Le droit de rétractation » et « Comment résoudre un litige ? ».

N'hésitez pas à venir nous voir avec votre dossier.

Article 1109 du code civil - Article L121-21-1 du code de la consommation





J'ai une Question !

Comment résoudre un litige ?



Je réside à Lyon. J'ai un litige suite à une commande de meubles signée à la foire de Paris en mai 2015, livrable à ma demande en décembre 2015 dans ma résidence secondaire de Nice. Le professionnel est installé à Lille. Quel tribunal dois-je saisir pour trancher ce différend : celui situé à Lyon, Paris, Nice ou Lille ?

Vous avez le choix entre plusieurs tribunaux. Vous pouvez légalement saisir le tribunal compétent situé à :

- Lyon car c'est celui de votre domicile effectif au jour de la conclusion du contrat ;
- Nice car c'est celui du lieu prévu de livraison des meubles ;
- Lille car c'est celui du lieu d'établissement du vendeur ;
- Paris si c'est à Paris que s'est produit le fait dommageable à l'origine de votre litige (par exemple : le défaut d'information précontractuelle obligatoire).



Article L141-5 du code de la consommation - Articles 42, 43 et 46 du code de procédure civile

Le conseil en

plus

Pour effectuer votre choix, vous pouvez prendre en compte différents critères, notamment la proximité par rapport à votre domicile, l'engorgement ou non du tribunal... Vous pouvez trouver les coordonnées des tribunaux sur le site www.annuaires.justice.gouv.fr.

Mais avant de saisir la justice, vous devez justifier, sauf cas d'urgence, avoir entrepris des démarches en vue de parvenir à une résolution amiable du litige avec le professionnel (ex. : envoi d'un courrier avec un délai pour vous répondre). A défaut, le juge peut vous demander de tenter un règlement amiable avant qu'il entende votre litige.

Sachez que d'ici le 1er janvier 2016, tout professionnel doit mettre en place un dispositif de médiation gratuit et donner les coordonnées aux consommateurs. Vous êtes libre d'y recourir ou pas. Pour être aidé(e) dans vos démarches, rencontrez-nous.

Article 58 du code de procédure civile - Article L152-1 du code de la consommation issu de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 - Articles R152-1 à R152-5 du code de la consommation issus du décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015





J'ai une Question !

Comment résoudre un litige ?



Si les règles sur le démarchage n'ont pas été respectées, contre qui peut-on porter plainte ?

Le plus simple est de porter plainte contre X. Vous laissez ainsi le soin au procureur de la République, au vu des éléments de l'enquête, d'engager des poursuites à l'encontre de ceux qui auraient commis une infraction. La plainte permet d'obtenir, grâce à l'enquête menée par la police ou la gendarmerie, des preuves parfois difficiles à avoir par soi-même. Elle peut viser le démarcheur mais aussi le vendeur ou le prestataire de services qui l'emploie ou qui l'a mandaté pour faire de la prospection commerciale. Les personnes physiques (ex. : directeur d'un magasin, artisan...) peuvent être poursuivies tout comme les personnes morales (ex. : société sous forme de SARL, SA, etc.).



Article L121-23 du code de la consommation - Article 41 du code procédure pénale

Le conseil en

plus

Des sanctions pénales (amende et emprisonnement) sont prévues en cas de violation de certaines règles relatives aux contrats hors établissement. Vous pouvez donc signaler des faits répréhensibles en écrivant à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) du lieu où se situe le professionnel ou porter plainte auprès du procureur de la République situé au Tribunal de grande instance du lieu de l'infraction.

En outre, depuis la loi sur la consommation du 17/03/2014, sachez que les agents des DDPP peuvent infliger des sanctions administratives autonomes. Les coordonnées des DDPP sont disponibles sur le site www.economie.gouv.fr.

Article L121-22 du code de la consommation - Article 40 du code procédure pénale

