

Fiches pratiques



Le contrat

Un contrat est une convention prévoyant un certain nombre de droits et d'obligations pour les parties en présence, sa signature engage chacun des contractants.

Sachez que les contrats sont encadrés par le Code de la consommation. Lisez bien les dispositions que le professionnel vous propose !

Le contrat : droit et obligations pour les parties

Les consommateurs et professionnels sont principalement concernés par les contrats de vente et les contrats de prestation de service.

Leurs relations sont encadrées par le droit de la consommation avant, pendant et après le contrat qui les lie afin de garantir une protection maximale au consommateur.

► Avant et lors de la signature du contrat

- Le consommateur doit être informé de manière lisible et compréhensible par le professionnel.
 - Il doit lui communiquer les caractères essentiels des produits ou prestations, leurs prix, ainsi que les délais de livraison ou d'exécution s'il y en a.
 - Les prix des produits ou services disponibles à la vente, ainsi que les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, doivent être lisibles et compréhensibles, donc visibles, exprimés en euros et toutes taxes comprises.
- Le professionnel a l'obligation d'informer pré-contractuellement le consommateur. Il doit être en mesure de connaître le prix qu'il aura à payer sans être obligé de le demander (Cf. fiche prix).
 - Le professionnel doit également préciser certaines informations le concernant (identité, coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, activités, etc.), et notamment :
 - son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
 - les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;
 - les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
 - l'existence et les modalités d'exercice de garanties (légales et/ou commerciales) ;
 - la durée du contrat lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, ou les conditions de résiliation du contrat lorsqu'il s'agit d'un contrat de contrat à

- durée indéterminée ou à tacite reconduction ;
- l'interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance, ainsi que les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables ;
- ces informations doivent être communiquées au consommateur avant tout contrat. Il revient au professionnel de prouver qu'il a effectivement informé son client.

► **Concernant les contrats de fourniture de service**

En plus des informations précitées, le professionnel doit communiquer ou mettre à la disposition du consommateur des informations complémentaires (coordonnées, activités, conditions contractuelles, etc. et ce, avant la conclusion du contrat ou avant l'exécution de la prestation lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit. Il s'agit notamment :

- le statut, la forme juridique de l'entreprise et ses coordonnées (communication rapide et directe). Le cas échéant, le numéro d'inscription au RCS ou au répertoire des métiers ;
- si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée ;
- s'il est assujéti à la TVA et identifié par un numéro, son numéro individuel d'identification ;
- s'il est membre d'une profession réglementée, son titre professionnel, l'État membre dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;
- les conditions générales, s'il en utilise. Le cas échéant, les clauses contractuelles relatives à la législation applicable et la juridiction compétente ;
- l'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement ;
- Le professionnel prestataire de services doit communiquer au consommateur qui en fait la demande les informations complémentaires suivantes :
 - le mode de calcul du prix, et les frais supplémentaires de transport, livraison affranchissement et tous les autres frais éventuels, lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné ; un devis suffisamment détaillé

lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué ;

- pour les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans l'État membre de l'Union européenne sur le territoire duquel ce professionnel est établi et aux moyens d'y avoir accès ;
- des informations sur leurs activités pluridisciplinaires et leurs partenariats qui sont directement liés au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts. Ces informations figurent dans tout document d'information dans lequel le prestataire présente de manière détaillée ses services ;
- les éventuels codes de conduite, l'adresse électronique à laquelle ils peuvent être consultés ainsi que les versions linguistiques disponibles ;
- les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges, lorsque ces moyens sont prévus par un code de conduite, un organisme professionnel ou toute autre instance.

► **Concernant les pièces détachées**

- Il pèse désormais sur le professionnel l'obligation d'informer le consommateur de la disponibilité des pièces détachées indispensables au fonctionnement du produit lorsqu'il en a lui-même été informé par le fournisseur. Cette information a lieu premièrement avant le contrat, puis une seconde fois, par écrit, lors de l'achat.
- Concernant la fourniture d'eau, gaz ou électricité (non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminé), chauffage urbain, contenu numérique (support dématérialisé) : Les professionnels sont également concernés par cette obligation d'information précontractuelle.

► **Concernant les contrats conclus à distances et hors établissement**

Les professionnels doivent fournir de manière lisible et compréhensible les informations précitées, mais également les informations suivantes :

- l'existence d'un droit de rétractation (ses conditions, délai, modalités d'exercice) et son formulaire type ;
- les circonstances dans lesquelles il ne peut exercer son droit de rétractation ou il perd ce droit ;
- le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi lors de rétractation ou les couts de renvoi du bien lorsque celui-ci ne peut normalement être renvoyé par la poste ;
- l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de

services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ;

- les coordonnées du professionnel, les coûts d'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite, de cautions, garanties, modalités de résiliations, modes de règlement des litiges, conditions contractuelles.

Le professionnel ne peut s'exonérer de ces informations précontractuelles et encoure des amendes administratives en cas de non-respect de ses obligations.

► **Présentation des contrats**

Les clauses des contrats doivent être présentées et rédigées de manière claire et compréhensible. En cas de doute, ces clauses seront interprétées dans le sens le plus favorable au consommateur.

Les conditions générales de ventes des contrats de consommation doivent mentionner l'existence, le contenu et les modalités de mise en œuvre des garanties légales :

- la garantie légale de conformité ;
- la garantie relative aux défauts de la chose vendue ;
- le cas échéant, il mentionne l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente ;
- le professionnel informe le consommateur de la possibilité en cas de contestation de faire appel à la médiation conventionnelle ;
- des décrets peuvent réglementer la présentation des écrits constatant certains contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs. Certains contrats font l'objet d'une réglementation particulière du fait de leur singularité, on peut citer à titre exhaustif les contrats suivants comme exemple ;
- contrat d'achat de matériaux précieux (or, argent, platine).

► **Toute opération d'achat de métaux précieux par un professionnel auprès d'un consommateur doit faire l'objet :**

- d'un contrat écrit comportant à peine de nullité un certain nombre d'informations comprenant un formulaire détachable de rétractation (article L. 224 - 98 du Code de la consommation) permettant l'exercice d'un délai de rétractation sans avoir à justifier des motifs ni à payer des pénalités.

► **Contrat conclu dans les foires et salons**

Le consommateur ne dispose pas de délai de rétractation et le professionnel doit l'en informer avant la conclusion du contrat.

Le consommateur dispose d'un droit de rétractation quand il prend un crédit affecté au financement d'un contrat de vente ou de prestation de services conclu à l'occasion d'une foire et salon.

Si le consommateur exerce son droit de rétractation dans un délai de quatorze jours, le contrat principal est résolu de plein droit ; Le consommateur peut alors demander le remboursement des sommes versées d'avance sur le prix. Ces sommes produisent des intérêts au-delà du huitième jour de la demande de remboursement.

► **Contrats de transports de déménagement**

Le consommateur dispose d'un délai de 10 jours suivant la réception des biens pour émettre une contestation motivée par lettre recommandée auprès du professionnel lors d'avarie ou de perte partielle. Elles sont valables même s'il n'a pas émis de réserve lors de la réception.

Le consommateur doit être informé des conditions de contestation, sinon le délai de 10 jours est porté à 3 mois.

Il peut émettre des réserves à la réception des biens. Lorsqu'elles ne sont pas contestées par le transporteur, le consommateur n'a pas à formuler de contestations supplémentaires.

Le consommateur, dès lors qu'il a payé la prestation de déménagement à l'entreprise de déménagement, n'a pas à rémunérer le transporteur.

► **La fin du contrat**

La non-reconduction du contrat

Certain contrats de prestation de service peuvent inclure une clause de reconduction tacite qui implique alors que le contrat est automatiquement renouvelé à terme, et le consommateur à nouveau engagé.

Dans ce cas, le professionnel est obligé d'informer le consommateur avant la fin de la période lors de laquelle celui-ci peut rejeter la reconduction. Il doit l'informer au plus tôt trois mois avant, et au plus tard 1 mois avant. le terme de la période autorisant le rejet de reconduction tacite.

L'article L. 215-1 du Code de la consommation qui énonce cette obligation d'information est reproduit intégralement dans les contrats de prestation de service auxquels il s'applique.

Le professionnel doit informer le consommateur soit par lettre nominative, soit par courrier électronique dédié. La date limite de résiliation doit être mentionnée dans un encadré apparent.

Le consommateur peut mettre fin à son contrat gratuitement si cette information ne lui a pas été correctement communiquée et ce, à partir de la date de reconduction. Si le consommateur avait effectué des avances après la dernière date de reconduction, il pourra en demander le remboursement sous 30 jours.

A savoir que "l'envoi forcé" constitue une infraction pouvant entraîner des suites judiciaires. Les envois forcés sont une pratique consistant à faire parvenir au domicile du consommateur un bien en lui réclamant soit le renvoi, soit le paiement, alors que ce dernier n'en a pas fait la demande. Cette pratique est interdite à la fois par le Code de la consommation et le Code pénal.

La résiliation des contrats

Le consommateur peut mettre fin à son contrat lorsque la date de livraison non contractuellement prévue n'est pas respectée, ou, en tout état de cause, que la livraison n'a pas été exécutée sous 30 jours suivant la conclusion du contrat.

Le consommateur doit alors respecter plusieurs étapes :

- **étape 1** : le consommateur enjoint le professionnel de livrer. Un nouveau délai court ;
- soit le professionnel livre le bien ;

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Vous voulez signaler à la DGCCRF un problème de contrat : utilisez notre formulaire de contact pour adresser votre demande au service compétent territorialement : [/contact/contacter-la-dgccrf](#)

Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Crédit photo : ©Fotolia

- soit le professionnel ne livre pas le bien et le consommateur passe à l'étape 2 ;
- **étape 2** : le consommateur résilie son contrat par lettre recommandée avec avis de réception ou sur support durable adressée au professionnel.

Si vous avez reçu un objet que vous n'avez pas commandé et que l'entreprise vous en réclame le paiement, sachez que l'absence de réponse du consommateur ne vaut pas consentement. Par conséquent :

- vous n'avez pas à payer ;
- vous n'avez pas à renvoyer l'objet. Si l'entreprise désire le récupérer, c'est à elle de déboursier les frais de retour ;
- vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la république (si l'entreprise vous harcèle, par exemple).

Attention aux pratiques voisines de l'envoi forcé, qui incitent à accepter une offre avantageuse sans avoir conscience d'être abonné pour une longue période. Dans certains cas, cette pratique constitue une publicité trompeuse. Sur le plan civil, l'article L.122-3 du Code de la consommation prévoit la restitution des sommes indûment perçues, majorées d'intérêts.

Textes de référence

Code de la consommation – articles [L. 111-1 et suivants](#) - [L. 211-1 et suivants](#) - [L. 215-1](#)