



Cahier du Cridon

Lyon

NUMÉRO SPÉCIAL

janvier 2015

Les incidences de la loi Hamon sur la pratique
notariale

Ont participé à la rédaction du Cahier Spécial :

DÉPARTEMENT DROIT CIVIL DES OBLIGATIONS



Raphaële DETTER

*Diplômée avocat
DESS Droit des affaires*



Charlotte GUILLOTEAU PALISSE

Diplômée Avoué



Agnès MONGER

*DEA droit économique et des affaires
DESS droit notarial*

INTRODUCTION	6
--------------------	---

CHAPITRE I. CHAMP D'APPLICATION

SECTION I.

Les actes concernés :

les contrats conclus hors établissement

Article préliminaire : le caractère indifférent de la nature du contrat et de la nature du bien.....	7
1. Les parties au contrat.....	7
a. La qualité du vendeur : un professionnel	7
b. La qualité de l'acquéreur : un consommateur ou un professionnel n'agissant pas dans le champ de son activité principale et n'ayant pas plus de cinq salariés	8
b.1. Le principe : un consommateur	8
b.2. Le tempérament : un professionnel n'agissant pas dans le champ de son activité principale et n'ayant pas plus de cinq salariés..	8
Focus : la société civile immobilière	9
2. Le lieu de conclusion du contrat.....	10
a. En dehors du lieu où le professionnel exerce son activité en permanence, ou de manière habituelle : exigence de la présence physique simultanée des deux parties.....	10
a.1. Un lieu autre que celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle.....	10
Focus : la bulle de vente	11
Focus : le salon de l'immobilier	12
a.2. La présence physique simultanée des deux parties	12
Focus : le contrat à distance	13
b. Dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle : exigence d'une sollicitation personnelle et individuelle du consommateur.....	14
c. Pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.....	15

SECTION II.

Les actes exclus

1. Le logement social.....	15
2. Les services financiers	16
3. Les actes rédigés par un officier public	16
a. La lettre du texte.....	17
b. La fonction d'officier public	17
c. La cohérence du dispositif.....	18

CHAPITRE II. LES MESURES DE PROTECTION

SECTION I.

L'obligation precontractuelle d'information

1. Les supports et contenu	19
a. Le support	19
b. Le contenu.....	19
2. Les sanctions.....	20
a. Les sanctions civiles.....	20
b. Les sanctions administratives	20

SECTION II.

L'obligation contractuelle d'information

1. Les supports et contenus	21
a. Le support	21
b. Le contenu.....	21
2. Les sanctions.....	21
Focus : l'authentification d'un avant-contrat entaché de nullité	21

SECTION III.

L'interdiction de recevoir une quelconque
contrepartie avant l'expiration d'un délai
de sept jours

23

SECTION IV.

L'octroi d'une faculté de retractation

1. Le régime du délai : point de départ et computation	24
a. Le point de départ du délai.....	24
a.1. Contrats conclus avant le 22 décembre 2014	24
a.2. Contrats conclus à compter du 22 décembre 2014.....	24
b. La computation du délai	25

Focus : le cumul des délais de rétractation des articles L. 271-1 du C.C.H. et L. 121-16 du C. cons	25
2. Les modalités d'exercice de la faculté de rétractation.....	25
a. Une rétractation sans forme	25
b. Une rétractation sans frais	26
3. Les sanctions.....	26
a. Les sanctions civiles.....	26
b. Les sanctions administratives	27

L'ENTREE EN VIGUEUR

Le principe.....	28
Le régime transitoire.....	28

TABLEAUX SYNTHETIQUES

Organigramme relatif au champ d'application	29
Recapitulatif des obligations/sanctions.....	30

ANNEXES

Les articles du Code de consommation (partie législative et réglementaire)	31
La Directive européenne 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs	43
Le formulaire-type de rétractation.....	69

INTRODUCTION

La loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation dite « Loi Hamon » et son décret d'application n°2014-1061 du 17 septembre 2014 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation, transposent en droit interne la Directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs¹.

Cette Directive a pour objet de définir des « *règles standard pour des aspects communs des contrats à distance et hors établissement, en s'écarter du principe d'harmonisation minimale présent dans les anciennes directives tout en permettant aux Etats membres de maintenir ou d'adopter des règles nationales concernant certains aspects* ».

Ces nouvelles dispositions réforment en profondeur les règles relatives :

- aux contrats à distance,
- aux contrats hors établissement.

La notion de contrat hors établissement se substitue à celle de démarchage². Son champ d'application est désormais plus étendu en raison de la nouvelle définition adoptée³.

Une première difficulté résulte de l'extension par le législateur français du dispositif protecteur du consommateur aux contrats immobiliers.

La Directive n'avait pas vocation à s'appliquer à ces contrats au motif que le dispositif mis en place était inadapté au processus immobilier. Selon son considérant 26, « *les contrats relatifs au transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers, ou à la création ou l'acquisition de tels biens immobiliers ou droits, les contrats concernant la construction de bâtiments neufs ou la transformation substantielle de bâtiments existants, ainsi que les contrats relatifs à la location de logements à des fins résidentielles, sont déjà soumis à un certain nombre d'exigences spécifiques dans la législation nationale. Ces contrats sont par exemple, des ventes de biens immobiliers à construire et de contrats de vente à crédit. Les dispositions de la présente directive ne sont pas appropriées en ce qui concerne ces contrats, qui devraient par conséquent être exclus de son champ d'application* ».

En droit interne, c'est vraisemblablement parce que l'ancienne réglementation relative au démarchage s'appliquait aux contrats immobiliers que le législateur a jugé utile de les inclure dans le champ d'application de la Loi Hamon⁴.

Une seconde difficulté réside dans l'absence de transposition en droit interne de toutes les définitions retenues par la Directive. Or, ces définitions permettent de déterminer le champ d'application du dispositif.

Cette nouvelle réglementation est codifiée aux articles L. 121-16 et suivants du Code de la consommation⁵. Elle est d'ordre public⁶, le consommateur ne peut donc pas y renoncer.

La loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014, entrée en vigueur le 22 décembre dernier, est venue modifier le dispositif notamment pour prendre en considération la difficulté pratique liée au point de départ du délai de rétractation.

Le présent ouvrage intègre les modifications apportées par cette loi.

1- Ci-après dénommée « Directive ».

Elle abroge deux autres directives : La directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux et la directive 97/7/CE du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.

2- Pour autant, le terme de démarchage ne disparaît pas complètement mais reste limité aux opérations de démarchage téléphonique qui font l'objet d'un régime spécifique.

3- Le démarchage ne visait que les hypothèses de l'ancien article L. 121-21 du Code de la consommation (abrogé par la Loi Hamon).

4- Ce qui est expressément permis par le considérant 13 de la Directive.

5- Les numéros d'articles sont ceux du Code de la consommation sauf exception signalée par le nom du Code.

6- Article L. 121-25 créé par la loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014

CHAPITRE I. CHAMP D'APPLICATION

SECTION I.

Les actes concernés :
les contrats conclus hors établissement

Article préliminaire : le caractère indifférent de la nature du contrat et de la nature du bien

La qualification de contrat hors établissement ne dépend :

- ni de la nature du contrat : sont notamment concernés par le dispositif nouveau, la vente immobilière, la constitution d'un droit réel, le bail à construction, le contrat d'entremise, le contrat de construction de maison individuelle et même le pacte de préférence et le contrat de location,
- ni de la nature du bien : sont notamment concernés le terrain nu, l'immeuble en l'état futur d'achèvement, l'immeuble achevé, peu important sa destination,

Toutefois, pour les contrats de locations, seuls sont concernés ceux portant sur un bien à usage d'habitation constituant la résidence principale du locataire.

Deux critères seulement permettent de caractériser un contrat hors établissement :

- l'identité des parties ;
- le lieu de formation du contrat.

1. Les parties au contrat

Selon l'article L. 121-16 2°, le contrat hors établissement est un « *contrat conclu entre un professionnel et un consommateur* ».

Dans l'hypothèse d'une vente, c'est le vendeur qui doit être professionnel et l'acquéreur consommateur⁷.

a. La qualité du vendeur : un professionnel

Si le consommateur est désormais expressément défini à l'article préliminaire du Code de la consommation, tel n'est pas le cas du professionnel.

Cette notion peut être déterminée par opposition au « *consommateur* » : le professionnel est celui qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

7- Le contrat de vente est en effet défini par la Directive, dans son article 2, comme étant « *tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paye ou s'engage à payer le prix de ceux-ci, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services* ».

C'est d'ailleurs la définition qu'en donne la Directive. Elle retient qu'il s'agit d'une « *personne physique ou morale, (...) publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de la présente directive* »⁸.

Au sens large du terme, le professionnel est donc celui qui agit dans le cadre de son activité professionnelle.

Néanmoins, la jurisprudence rendue en matière de clauses abusives, transposable au dispositif Hamon, opère une distinction entre :

- le professionnel *stricto sensu* : il agit dans le cadre de son activité professionnelle et dans sa sphère de compétence⁹ ;
- le professionnel dit « *non-professionnel* » : il agit dans le cadre de son activité professionnelle mais en dehors de sa sphère de compétence¹⁰.

Cette restriction se justifie car le « professionnel » est généralement présenté comme celui qui « *bénéficie d'une compétence particulière qui le place nécessairement dans une position de supériorité ; ce n'est pas seulement une connaissance liée au bien qu'il vend et dont il est censé connaître les qualités comme les défauts qui est attendue, c'est aussi une connaissance juridique qui est exigée* »¹¹.

Autrement dit, **en matière de vente immobilière, le vendeur est un « professionnel » s'il exerce « de façon habituelle et régulière une activité d'achat et vente de biens immobiliers »**¹².

Les marchands de biens, les promoteurs ou les lotisseurs remplissent assurément ces conditions.

b. La qualité de l'acquéreur : un consommateur ou un professionnel n'agissant pas dans le champ de son activité principale et n'ayant pas plus de cinq salariés

b.1. Le principe : un consommateur

La notion de consommateur est définie par l'article préliminaire du Code de la consommation : il s'agit d'une « *personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* ».

Le consommateur est donc une personne physique agissant pour ses besoins personnels ou familiaux, indépendamment de toute activité professionnelle.

b.2. Le tempérament : un professionnel n'agissant pas dans le champ de son activité principale et n'ayant pas plus de cinq salariés

Un contrat conclu entre deux professionnels est en principe exclu du dispositif.

Toutefois l'article L. 121-16-1 III étend le dispositif « *aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats*

8- C'est également celle adoptée par le Code de la consommation dans son article L. 211-3 (figurant au Livre II dudit Code relatif à l'obligation de conformité dans le cadre de vente de biens meubles corporels) qui retient que le vendeur est celui qui agit « *dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale* ».

9- Il s'agit du vendeur de canapé qui achète à un sous-traitant des canapés.

10- Il s'agit du vendeur de canapé qui achète, pour les besoins de son activité, un photocopieur. Pour une illustration en jurisprudence : Civ. 1e, 28 avril 1987 n°85-13.674 : *Bull. civ. I*, n°90 - Une agence immobilière ayant fait installer un système d'alarme dans un immeuble lui appartenant doit être regardée, dans le strict cadre de ce contrat, comme un non-professionnel (au sens de l'article L. 132-1 relatif aux clauses abusives) ; elle a certes agi dans le cadre (général) de son activité mais son activité professionnelle est étrangère au domaine des alarmes.

11- F. Béranger, *La qualité de vendeur professionnel d'immeuble*, *Administrer* oct. 2012, n°458, p. 21, n°1 et s.

12- F. Béranger, *op. cit.*, n°10.

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 ».

Deux critères cumulatifs sont exigés pour qu'un professionnel, personne physique ou morale, bénéficie du dispositif Hamon :

- l'objet du contrat ne doit pas entrer pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité. Ce critère rejoint celui retenu pour définir le «non-professionnel» exposé ci-dessus¹³,
- le professionnel ne doit pas employer plus de cinq salariés. Ce second critère restreint donc la catégorie des professionnels pouvant bénéficier de ce dispositif consommériste.

En définitive, le droit de la consommation connaît trois catégories de personnes :

- le *consommateur*, personne physique, agissant pour ses besoins personnels : il bénéficie du dispositif protecteur Hamon lorsqu'il acquiert un immeuble ;
- le *professionnel stricto sensu*, personne physique ou morale, qui exerce une activité économique et qui conclut un contrat dans le cadre de sa sphère de compétence : il doit respecter le dispositif de protection du consommateur ;
- le *non-professionnel*, personne physique ou morale, qui exerce une activité économique et conclut un contrat en dehors de sa sphère de compétence :
 - s'il vend un bien, il ne peut être considéré comme un professionnel *stricto sensu* ;
 - s'il acquiert un bien, il doit, pour bénéficier du dispositif protecteur, justifier d'un nombre de salariés inférieur ou égal à cinq.

Focus : la société civile immobilière¹⁴

• En tant qu'acquéreur, une SCI ne peut jamais bénéficier du dispositif Hamon. Elle ne peut pas être un consommateur puisque c'est une personne morale. Elle ne peut pas plus bénéficier du tempérament de l'article L. 121-16-1 III (bénéficiant à la catégorie des non-professionnels) puisque l'acquisition d'un immeuble entre dans sa sphère de compétence.

• En tant que vendeur, la situation semble plus délicate. Une SCI devrait être considérée comme un vendeur professionnel *stricto sensu* si la vente immobilière entre dans sa sphère de compétence.

Autrement dit, la vente immobilière entre-t-elle dans la sphère de compétence de la société ?

Tout va dépendre de la rédaction des statuts de la société.

L'objet social d'une SCI doit nécessairement être civil (C. civ., art. 1845). Or, l'article L. 110-1 du Code de commerce répute actes de commerce «*tout achat de biens immeubles aux fins de les revendre, à moins que l'acquéreur n'ait agi en vue d'édifier un ou plusieurs bâtiments et de les vendre en bloc ou par locaux*». Une SCI ne saurait donc avoir pour objet social uniquement l'achat et la revente d'immeubles.

En revanche, une société civile peut consentir des ventes d'immeubles à titre accessoire de son activité principale. Il arrive en effet fréquemment que

13- C. Aubert de Vincelles, *La mise en conformité du Code de la consommation au droit européen par la loi Hamon*, *Rev. Contr.* sept. 2014, p. 456.

14- La SCI dite familiale n'est pas une notion juridique ; elle reste une société civile.

l'activité exercée par une société civile soit mixte et comprenne à la fois des opérations civiles et des opérations commerciales. En principe, l'accomplissement d'actes de commerce ne fait pas perdre à une société sa nature civile si son activité principale reste civile et si ses opérations commerciales ne sont entreprises que comme accessoires de cette activité principale et dans le but de la favoriser¹⁵.

Dès lors, deux hypothèses sont envisageables :

- soit les statuts de la SCI prévoient la vente de biens immobiliers : elle est un professionnel *stricto sensu* de la vente d'immeuble, peu importe que cette activité ne soit qu'accessoire ;
- soit les statuts de la SCI ne prévoient pas la vente de biens immobiliers : elle est un non-professionnel puisqu'une telle vente n'entre pas dans le cadre de son objet social, et donc de son activité professionnelle. La vente n'entre pas dans le champ d'application de la Loi Hamon.

2. Le lieu de conclusion du contrat

Selon la Directive, le contexte hors établissement est un contexte dans lequel « *le consommateur peut être soumis à une pression psychologique éventuelle ou être confronté à un élément de surprise, qu'il ait ou non sollicité la visite du professionnel* »¹⁶.

Il s'agit de protéger le consommateur des pressions que pourrait exercer le professionnel sur son consentement, que ces pressions aient lieu :

- au moment de la conclusion du contrat (art. L. 121-16 2°a),
- ou en amont de cette conclusion, lors d'une sollicitation personnelle (art. L. 121-16 2°b).

Une troisième hypothèse est envisagée par le législateur mais son application devrait rester limitée en matière immobilière puisqu'elle vise l'excursion organisée en vue de la promotion (art. L. 121-16 2°c).

a. En dehors du lieu où le professionnel exerce son activité en permanence, ou de manière habituelle : exigence de la présence physique simultanée des deux parties

Deux conditions cumulatives sont nécessaires pour que le contrat soit qualifié de « *hors établissement* ». Peu importe ici que la signature du contrat fasse suite à une opération de démarchage du professionnel ou à une sollicitation du consommateur.

a.1. Un lieu autre que celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle

Concrètement sont visés les contrats signés au domicile ou sur le lieu de travail du consommateur en la présence physique du professionnel, ou en tout autre lieu non destiné à la commercialisation du bien ou service.

Pour déterminer précisément les cas concernés, il est impératif de définir les lieux où « *le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle* ».

La loi Hamon est silencieuse sur ce point.

15- Memento Pratique F. Lefebvre.
Sociétés civiles 2014, n°830.

16- Considérant 21 de la Directive.

Selon la Directive, doit être considéré « *comme 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. Les étals dans les marchés et les stands dans les foires devraient être considérés comme des établissements commerciaux s'ils satisfont à cette condition. Les magasins de vente au détail où le professionnel exerce son activité à titre saisonnier, par exemple pendant la saison touristique dans une station de ski ou dans une station balnéaire, devraient être considérés comme des établissements commerciaux étant donné que le professionnel exerce son activité à titre habituel. Les espaces accessibles au public, tels que les rues, les galeries commerciales, les plages, les installations sportives et les transports publics, que le professionnel utilise à titre exceptionnel pour ses activités commerciales, ainsi que les établissements privés ou les lieux de travail, ne devraient pas être considérés comme des établissements commerciaux. L'établissement commercial d'une personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel, conformément à la définition de la présente directive, devrait être considéré comme un établissement professionnel au sens de la présente directive* »¹⁷.

Le siège social, l'établissement principal et les établissements secondaires du vendeur entrent indiscutablement dans cette définition : les contrats signés dans ces établissements n'entrent pas dans cette première définition du contrat « *hors établissement* ». Ils pourront cependant entrer sous certaines conditions dans la deuxième définition (b).

Focus : la bulle de vente

Peut-on assimiler les bureaux provisoires de vente mis en place par les promoteurs sur le domaine public (bulle de vente) à des établissements commerciaux ?

La réponse reste *a priori* incertaine dès lors que la rue ou la place sur laquelle est installé le bureau de vente est un espace public utilisé par le professionnel à titre provisoire. Il est cependant permis de mettre en avant le fait que le promoteur dispose d'une autorisation temporaire d'occupation du domaine public lui conférant la possibilité d'exercer son activité le temps de la commercialisation du programme immobilier. Si l'activité n'est pas exercée en permanence dans la bulle de vente, elle est en revanche exercée de manière habituelle pendant la durée de commercialisation.

Certains se sont d'ores et déjà prononcés en faveur d'une assimilation de la bulle de vente à un établissement commercial du professionnel¹⁸. Pour justifier leur position, deux auteurs relèvent de façon pertinente que « *la condition " d'habitude " , au sens de la directive, s'entendrait donc également au regard des modalités " habituelles " d'exercice d'une activité. Ainsi est-il " habituel " , pour un consommateur, de se rendre dans une " bulle de vente " pour y rencontrer un négociateur immobilier, commercialisant le programme. La pratique est en soi " habituelle " et commune à l'ensemble des promoteurs. Il faut bien garder à l'esprit l'objectif de la loi : éviter que le consommateur ne soit surpris de trouver en un lieu où il ne s'y attend pas (puisque'il s'agit d'un lieu inhabituel de vente) un professionnel qui lui proposerait un produit ou service. Le consommateur ne s'y attendant pas, le législateur a considéré que le professionnel risquait d'exploiter sa surprise pour forcer la vente* »¹⁹.

La bulle de vente peut donc être assimilée à un établissement du professionnel.

17- Considérant 22 de la Directive.

18- En ce sens voir : « *Le notariat et le nouveau délai de rétractation des «contrats immobiliers» signés hors établissement* », portail du CRIDON de Lyon, Actualité du Cridon du 13 juin 2014 ; Note du CSN/IEJ du 28 juillet 2014, *Loi Hamon du 17 mars 2014 et les contrats conclus à distance et hors établissement* D. Boulanger, *Contrats de l'immobilier hors établissement. Délicate mise en œuvre de la loi Hamon*, JCP N 2014, n° 41, 1298. ; M. Feferman et E. Petit, *Du «démarchage» aux contrats conclus «hors établissement» : quels impacts sur les pratiques des agents immobiliers*, AJDI 2014, p. 606 et s.

19- M Feferman et E. Petit, *op. cit.*

Focus : le salon de l'immobilier

Les contrats conclus dans les foires et salons font l'objet d'une réglementation spécifique prévue aux articles L. 121-97 et L. 121-98. Par principe le consommateur acquéreur ne bénéficie d'aucun délai de rétractation sauf dans l'hypothèse d'un crédit affecté servant à financer son acquisition.

a.2. La présence physique simultanée des deux parties

Pour être qualifié de contrat hors établissement, le contrat doit être conclu par les deux parties **présentes physiquement** dans ce lieu qui n'est pas un établissement du vendeur.

- Cette condition est satisfaite lorsque les **deux parties signent concomitamment le contrat** que cette signature émane du professionnel lui-même ou d'un mandataire muni d'un pouvoir exprès de vendre.

Au plan probatoire, il doit être précisé dans l'avant-contrat, ses lieu et date de signature. A défaut, le notaire devra obtenir de chacune des parties la confirmation de ces éléments.

- Cette condition doit également être considérée satisfaite lorsque **seul l'acquéreur signe mais que cette signature intervient en la présence physique du professionnel vendeur**.

Juridiquement, la circonstance que le vendeur n'ait pas matériellement apposé sa signature sur le document n'empêche pas la formation du contrat. Il a, de la même manière que s'il avait signé l'avant-contrat, pu exercer des pressions sur le consommateur. Ce dernier doit donc bénéficier d'une protection.

Au plan probatoire, cette situation pourra être difficile à établir : le contrat ne comportant aucune mention attestant de la présence du professionnel au moment où le consommateur a signé. En pratique, le notaire doit interroger l'acquéreur sur le contexte de signature du contrat, contexte que le vendeur devra confirmer.

- Cette condition devrait également être considérée comme satisfaite lorsque **seul l'acquéreur signe mais que cette signature intervient en la présence physique d'un mandataire du professionnel non muni d'un pouvoir lui permettant de signer l'acte «au nom et pour le compte» du vendeur**.

Sont notamment visés **l'agent immobilier titulaire d'un mandat d'entremise ou plus généralement tout apporteur d'affaires**. De tels intermédiaires ne représentent pas strictement le professionnel dans l'opération. Leur mission se cantonne à la mise en relation du professionnel et du consommateur.

Même en l'absence de pouvoir exprès de vendre, le mandataire du professionnel a un intérêt certain à la réalisation de l'opération. A ce titre, il peut de la même manière que le vendeur lui-même, exercer des pressions sur le consommateur pour le contraindre à signer. Le principe d'une protection se justifierait.

La Directive définit d'ailleurs l'établissement du vendeur comme pouvant être « *l'établissement commercial d'une personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel, conformément à la définition de la présente directive* ».

Dans la mesure où doit être assimilé au lieu d'exercice du professionnel, le lieu d'exercice de toute personne agissant au nom ou pour son compte, il semble permis de soutenir que la condition de présence physique simultanée des deux parties doit être considérée comme remplie lorsque l'acquéreur signe le contrat en présence du professionnel ou de toute personne agissant au nom ou pour son compte.

L'expression retenue par la Directive – au nom ou pour son compte – vise, semble-t-il, des hypothèses plus larges que celle du strict mandat de représentation dans l'opération en cause. Elle doit permettre d'englober tout intermédiaire qui agit dans l'intérêt du professionnel et du sien en vertu d'une relation contractuelle qui ne serait pas cantonnée au mandat de conclure l'opération déterminée.

• En revanche, **cette condition n'est pas satisfaite pour les contrats que la pratique dénomme «avant-contrats tournants» c'est-à-dire signés à deux dates et transmis par voie postale.**

Dans une telle hypothèse, le consommateur est seul au moment où il appose sa signature, ce qui exclut l'existence de pressions. Si ce contrat ne peut pas être qualifié de contrat hors établissement, le notaire devra s'assurer qu'il ne constitue pas un contrat à distance.

Focus : le contrat à distance

Le contrat à distance est défini à l'article L. 121-16.1° comme le « *contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat* ».

L'ancien article L. 121-16 faisait déjà référence au recours exclusif «à une ou plusieurs techniques de communication à distance». A titre indicatif, peuvent être citées les techniques suivantes : lettre standardisée, publicité dans la presse avec un bon de commande, catalogue, téléphone avec intervention humaine, téléphone sans intervention humaine (automate d'appel, audio-texte), radio, visiophone, vidéo texte (micro-ordinateur, écran de télévision), courrier électronique, télécopieur, télévision (télé-achat)²⁰.

La Directive a ajouté l'exigence d'un «*système organisé de vente à distance*» sans véritablement en donner une définition objective. Elle mentionne cependant des hypothèses qui devraient entrer dans le champ d'application du dispositif.

Le considérant 20 de la Directive précise que la vente par correspondance, internet, téléphone ou fax est un contrat à distance.

20- Liste indicative donnée notamment dans la Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.

Concernant la notion de système organisé de vente à distance, la Directive indique qu'elle « *devrait inclure les systèmes proposés par un tiers autre que le professionnel mais utilisés par ce dernier, par exemple une plateforme en ligne. Elle ne devrait pas couvrir, cependant, les cas où des sites internet offrent uniquement des informations sur le professionnel, ses biens et/ou ses services ainsi que ses coordonnées* ».

Concrètement, pour que le « compromis tournant » puisse s'analyser en un contrat à distance il faudrait que le professionnel (son mandataire²¹ ou préposé) et le consommateur ne se soient jamais rencontrés (ni au stade de la négociation, ni au stade de la conclusion). Il est des hypothèses où le professionnel dispose d'un réseau, d'un système de vente extrêmement organisé, tel notamment les programmes immobiliers de défiscalisation. Pour autant, même dans de telles hypothèses, l'acquéreur rencontre physiquement, à un moment ou un autre, le professionnel, son proposé ou encore son mandataire.

b. Dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle : exigence d'une sollicitation personnelle et individuelle du consommateur

Deux conditions cumulatives sont là encore nécessaires pour que le contrat soit qualifié de contrat hors établissement :

- **le contrat doit être signé dans un lieu où le professionnel exerce habituellement son activité,**
- **la signature du contrat doit faire immédiatement suite à une sollicitation personnelle et individuelle du consommateur, dans un autre lieu dans lequel vendeur et acquéreur étaient simultanément présents.**

Le lieu où le professionnel exerce habituellement ou de façon permanente son activité a été précédemment défini. Il n'y a pas lieu de revenir sur la notion.

Il convient simplement de rappeler qu'en vertu du considérant 22 de la Directive, entrent dans cette définition, les locaux professionnels d'un intermédiaire du vendeur tels les locaux de l'agence immobilière mandatée pour commercialiser un programme, de la société de gestion de patrimoine ou encore de l'apporteur d'affaires.

Le critère de la présence physique simultanée des parties est déplacé à la sollicitation.

Pour que le contrat puisse être qualifié de contrat hors établissement, cette sollicitation doit :

- **avoir été personnelle, individuelle et en la présence physique des deux parties,**
- **être intervenue dans un lieu autre que celui de conclusion du contrat,**
- **avoir immédiatement précédé la conclusion du contrat.**

L'exigence d'une sollicitation personnelle, individuelle et en la présence physique des deux parties exclut toutes les hypothèses de sollicitations réalisées par des techniques de communication à distance : lorsque le consommateur a fait l'objet d'une sollicitation par voie postale, ou par courrier électronique

²¹- Peuvent entrer dans cette catégorie l'agence immobilière dès lors qu'elle bénéficie d'un mandat de vendre (contrat d'entremise) ou encore l'établissement bancaire bénéficiant d'un mandat commercial conféré par le promoteur.

moyennant des techniques de mailing list, le contrat conclu ensuite de cette sollicitation n'entre pas dans le champ d'application du dispositif²².

La sollicitation doit en outre avoir immédiatement précédé la conclusion du contrat : cette notion d'immédiateté impose l'écoulement d'un laps de temps très bref entre la sollicitation et la conclusion du contrat²³.

Concrètement, l'hypothèse visée par le législateur est celle d'un professionnel qui se rend au domicile ou sur le lieu de travail du consommateur afin de le démarcher et qui immédiatement l'entraîne dans ses bureaux professionnels afin de lui faire signer le contrat. L'absence de délai entre la sollicitation et la conclusion du contrat fait présumer l'existence de pressions au stade de la sollicitation. Ces pressions ont pu conduire à une conclusion hâtive du contrat qui justifie une protection du consommateur.

En pratique, le notaire chargé d'instrumenter une vente ayant fait l'objet d'un avant-contrat régularisé dans les locaux du professionnel vendeur ou de son mandataire, doit s'assurer que cet avant-contrat n'entre pas dans le champ d'application de la loi Hamon. A cette fin, il est impératif qu'il interroge en amont de l'acte le consommateur afin de déterminer les modalités d'entrée en pourparlers de ce dernier avec le professionnel : la conclusion du contrat fait-elle suite à une sollicitation du professionnel ou à une démarche spontanée de sa part ? En cas de sollicitation, celle-ci s'est-elle réalisée par une technique de communication à distance ou par une rencontre physique avec le professionnel ? En cas de rencontre physique avec le professionnel, dans quel délai le contrat a-t-il été conclu après cette rencontre ?

Le notaire devra conserver un écrit de la réponse faite par l'acquéreur et consigner ses déclarations dans l'acte authentique. Toute clause de style est à proscrire.

c. Pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

SECTION II.

Les actes exclus

L'article L. 121-16-1, I exclut du champ d'application du dispositif plusieurs types de contrats dont certains intéressent plus particulièrement la pratique notariale.

1. Le logement social

En application de l'article L. 121-16-1, I, 1°, sont exclus du dispositif « *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 mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail* ».

22- M. Feferman et E. Petit, *op. cit.*

23- C. Aubert de Vincelles, *op. cit.*, n° 3, p. 463 et s.

La notion de « *services sociaux* » soulève une difficulté d'interprétation. Les contrats de ventes conclus par un O.P.H.L.M. au profit d'un particulier

doivent-ils être systématiquement exclus du dispositif comme portant sur des services sociaux à raison de la qualité du vendeur ?

Il n'existe pas de définition des « *services sociaux* ».

Le recours aux notions de service public et d'intérêt général permet toutefois d'apporter des éléments de réponse. Le service public s'entend de la prise en charge d'une activité par une personne publique, dans un but d'intérêt général, selon un régime exorbitant du droit commun²⁴.

Il pourrait alors être soutenu que les « *services sociaux* » visés par l'exclusion précitée correspondent aux activités dans lesquelles l'O.P.H.L.M. exerce une mission de service public. Tel est le cas lorsqu'il loue ou vend à des particuliers sélectionnés en fonction de critères sociaux.

2. Les services financiers

En application de l'article L. 121-16-1, I, 4e, sont exclus du dispositif les « *contrats portant sur des services financiers* ».

Le droit interne²⁵, comme la Directive²⁶, retient une conception large de la notion de services financiers lesquels recouvrent les instruments financiers, bancaires et d'assurance.

Il faut donc considérer que sont exclus du champ d'application du dispositif, tous contrats de prêt consentis par un établissement bancaire.

Ces prêts sont d'ailleurs soumis, en droit interne, à d'autres dispositifs protecteurs du consommateur/emprunteur :

- les dispositions des articles L. 311-1 et suivants pour les crédits à la consommation,
- les dispositions des articles L. 312-1 et suivants pour les crédits immobiliers,
- les dispositions des articles L. 341-1 et suivants du Code monétaire et financier pour les opérations de démarchage bancaire,
- les dispositions des articles L. 121-26 et suivants pour les contrats conclus à distance portant sur des services financiers²⁷.

3. Les actes rédigés par un officier public

En application de l'article L. 121-16-1, I, 7°, sont exclus du dispositif les « *contrats rédigés par un officier public* ».

Cette formule soulève une difficulté d'interprétation. Vise-t-elle uniquement les actes authentiques reçus par un notaire ou peut-elle également englober les actes sous seing privé établis par ce dernier et signés en sa présence ?

L'acte authentique entre à l'évidence et incontestablement²⁸ dans cette catégorie puisqu'il s'agit d'un acte reçu ou dressé par un officier public compétent selon les formalités requises (sur papier ou support électronique), faisant foi jusqu'à inscription de faux²⁹.

24- P. Esplugas, *J.-Cl. Adm.Fasc.* 149 : Notion de service public. – Droit interne et droit de l'Union européenne.

25- L'article L. 121-26 al. 2 C. cons. relatif aux contrats conclus à distance portant sur des services financiers définit dans son alinéa 2 les services financiers notamment par un renvoi « *aux services mentionnés aux livres I^{er} à III et au titre V du livre V du Code monétaire et financier* ».

26- La Directive définit dans son article 2.12 les services financiers comme tout « *service financier, tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux pensions individuelles, aux investissements ou aux paiements* ».

27- Article L. 341-16 CMF met en place un délai de rétractation de 14 jours pour ces contrats.

28- Cette position est unanime en doctrine.

29- G. Cornu, *Vocabulaire juridique*, PUF 2011, 9e éd., V° Authentique.

La question reste débattue s'agissant de l'acte sous seing privé rédigé par notaire et signé en son étude.

Selon certains, la rédaction de la Directive et de la loi Hamon interdirait d'inclure dans cette catégorie les contrats sous seing privé rédigés par un notaire³⁰.

Plusieurs arguments permettent néanmoins de soutenir une position différente :

- un argument tiré de la lettre du texte,
- un argument tiré de fonction d'officier public,
- un argument tiré de la cohérence du dispositif.

a. La lettre du texte

En droit interne, la difficulté trouve sa cause dans l'absence de définition juridique du « contrat rédigé ».

L'Académie Française définit le verbe « rédiger » de la manière suivante :
« *Mettre par écrit, en bon ordre, dans un style clair et convenable, des lois, des règlements, des décisions, des résolutions prises dans une assemblée, ou les matériaux d'un ouvrage, ou les idées fournies en commun pour quelque écrit que ce soit, etc* ».

La notion de rédaction est manifestement plus large que celle de réception laquelle ne vise que l'acte authentique. Cette notion de rédaction ne s'intéresse pas à la forme de l'acte : de fait le notaire rédige tant des actes authentiques que des actes sous seing privé³¹.

Au surplus, lorsque le législateur entend cantonner un dispositif à raison de la forme de l'acte, il vise expressément l'acte authentique³² ou l'acte sous seing privé³³.

b. La fonction d'officier public

Selon l'article 3. 3. i) de la Directive, doivent être exclus du dispositif protecteur les « *contrats qui sont établis, conformément aux dispositions des États membres, par un officier public tenu par la loi à l'indépendance et à l'impartialité et devant veiller, en fournissant une information juridique complète, à ce que le consommateur ne conclue le contrat qu'après mûre réflexion juridique et en toute connaissance de sa portée juridique* ».

C'est l'intervention d'un tiers impartial, rédacteur de l'acte, tenu d'éclairer les parties, qui justifie l'exclusion. Il est garant d'un consentement éclairé du consommateur et son intervention fait présumer l'absence de pressions exercées par le vendeur.

La qualité du rédacteur apparaît donc déterminante.

Le notaire, qu'il exerce son activité principale d'authentification ou d'autres activités accessoires (négociation immobilière, activité de conseil ou encore rédaction d'actes sous seing privé), le fait toujours dans le cadre de sa fonction d'officier public³⁴. Les obligations d'impartialité et de conseil auxquelles est tenu le notaire s'imposent dans tous ses domaines d'activité³⁵.

30- Note CSN/IEJ/08 octobre 2014, *La loi Hamon du 17 mars 2014 et les contrats conclus à distance et hors établissement. Complément à la note du 28 juillet 2014*, p. 4 ; CRIDON Sud-Ouest juillet 2014, *Flash Loi Hamon et pratique notariale*.

31- Spécialement les promesses unilatérales de vente et les promesses synallagmatiques de vente

32- Par exemple : article 710-1 du Code civil, article 1318 du Code civil, article L 290-1 du Code de la construction et de l'habitation.

33- Par exemple : article 1326-1 du Code civil, article 1328 du Code civil.

34- D. Boulanger, *op.cit.*

35- Pour un exemple de responsabilité d'un notaire retenue en tant que rédacteur d'une promesse sous seing privé : Civ. 1e., 11 mars 2014 n° 12-26.562 (*inédit*).

Le notaire, officier public, est cet « arbitre impartial » chargé d'éclairer objectivement chacune des parties sur toute la portée de leur engagement³⁶.

c. La cohérence du dispositif

L'exclusion doit être interprétée au regard du champ d'application de la Loi Hamon tel que précédemment défini.

Le législateur exclut du dispositif les contrats signés chez le professionnel, ou dans les locaux de l'agent immobilier (sous réserve qu'ils ne fassent pas immédiatement suite à une sollicitation personnelle et individuelle du professionnel).

Dans une telle hypothèse, la démarche spontanée du consommateur exclut l'existence de pressions de la part de ce dernier et justifie l'absence de protection.

Il semble alors difficilement concevable que l'acquéreur régularisant un contrat chez un notaire ait besoin d'une protection particulière alors même qu'il n'en bénéficie pas s'il signe dans les locaux du professionnel ou d'une agence immobilière.

En conclusion, les actes sous seing privés rédigés par un notaire et signés en sa présence devraient donc être exclus du dispositif³⁷.

36- D'ailleurs, l'article 2 alinéa 4 du Règlement National du Notariat dispose que « *le notaire consacre tout le temps nécessaire à l'exercice de ses fonctions et doit ses services et conseils à toute personne le requérant, avec une égale conscience et un constant souci d'impartialité* ». L'article 3-1 dudit règlement reprend ces mêmes principes.

37- Il en va de même des avant-contrats signés par procuration à l'Etude : le notaire doit alors exercer son obligation de conseil en amont de la signature de l'acte et au moment de l'établissement de la procuration.

CHAPITRE II. LES MESURES DE PROTECTION

Dès lors que le contrat est un contrat hors établissement, la protection du consommateur s'articule autour de quatre mesures cumulatives que sont :

- l'obligation précontractuelle d'information,
- l'obligation contractuelle d'information,
- l'interdiction de recevoir une quelconque contrepartie avant l'expiration d'un délai de sept jours,
- l'octroi d'une faculté de rétractation.

S'agissant des contrats immobiliers³⁸, l'article L. 121-16-1 II dispose que sont seules applicables les « *sous-sections 2, 3, 6 et 7* »³⁹.

SECTION I.

L'obligation précontractuelle d'information

1. Les support et contenu

a. Le support

L'article L. 121-18 prévoit la remise par le professionnel des informations prévues au I de l'article L. 121-17, sur papier ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable.

Selon la Directive, devraient être considérés comme support durable « *le papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoires ou les disques durs d'ordinateur ainsi que les courriels* ».

De façon générale, les informations doivent être communiquées de manière lisible et compréhensible, ce qui exclut qu'elles puissent figurer en caractères réduits ou par renvoi en note de bas de page.

b. Le contenu

Le professionnel est tenu, en vertu de l'article L. 121-17, d'une obligation générale d'information précontractuelle telle que prévue aux articles L. 111-1 et L. 111-2 et d'une obligation précontractuelle spécifique aux contrats hors établissement.

³⁸- A savoir, les contrats « *ayant pour objet la construction, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers, ainsi que ceux relatifs à des droits portant sur des biens immobiliers ou à la location de biens à usage d'habitation principale, conclus hors établissement* ».

³⁹- De la section II du Chapitre I du Titre II du Code de la consommation.

- **Au titre de l'obligation générale d'information**, le professionnel doit indiquer :
 - les caractéristiques essentielles du bien ou du service,
 - le prix,
 - la date de livraison ou le délai d'exécution du service,
 - les informations relatives aux coordonnées du vendeur telles que prévues par l'article R. 111-1.

Les articles L. 111-2 et R. 111-2 sont inapplicables aux contrats immobiliers puisqu'ils visent l'hypothèse d'une prestation de service exécutée en l'absence de contrat écrit.

• **Au titre de l'obligation d'information spécifique aux contrats hors établissement**, le professionnel doit indiquer :

- les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation lorsqu'il existe ainsi que le formulaire type de rétractation figurant en annexe du Décret. Ces informations peuvent être communiquées selon l'avis type figurant également en annexe du Décret⁴⁰,
- les frais de renvoi du bien,
- les informations relatives aux coordonnées du professionnel telles que prévues par l'article R. 121-2-I.

2. Les sanctions

En vertu de l'article L. 121-17 III, c'est au professionnel d'établir qu'il a rempli l'ensemble de ses obligations d'information précontractuelle. A défaut, il encourt des sanctions civiles et administratives.

a. Les sanctions civiles

En l'absence de sanctions civiles spécifiques, ce sont les sanctions civiles de droit commun qui ont vocation à s'appliquer.

D'une part, le professionnel engage sa responsabilité délictuelle lorsqu'il manque à son obligation d'information précontractuelle et s'expose à une condamnation à des dommages et intérêts si le consommateur rapporte la preuve d'un préjudice et d'un lien de causalité entre les deux.

D'autre part, le consommateur pourrait solliciter la nullité du contrat s'il établit que le manquement à cette obligation précontractuelle a vicié son consentement : l'action pourrait être fondée sur l'erreur mais également sur la réticence dolosive⁴¹.

L'absence d'information relative à l'existence d'un droit de rétractation fait l'objet d'une sanction spécifique qui sera développée ultérieurement.

b. Les sanctions administratives

En application des articles L. 111-6 et L. 121-22, le professionnel qui manque partiellement ou totalement à son obligation précontractuelle s'expose au paiement d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3.000 euros pour une personne physique et 15.000 euros pour une personne morale. Ces amendes se cumulent avec les sanctions civiles.

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (D.G.C.C.R.F.) est compétente pour prononcer ces amendes.

40- Les modalités de ce formulaire-type ont été fixées par le décret n°2014-1061 du 17 septembre 2014 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation. Cf. Annexe 3.

41- V. en ce sens: N. Sauphanor-Brouillaud, *Les sanctions des règles protectrices des consommateurs dans la loi relative à la consommation*, R.D.C. 2014, n° 3, p. 477.

SECTION II.

L'obligation contractuelle d'information

1. Les support et contenu

a. Le support

Le contrat est établi, soit sur support papier signé par les parties, soit sur un autre support durable avec l'accord du consommateur.

b. Le contenu

Le contrat doit contenir :

- l'engagement exprès des parties,
- l'ensemble des informations précontractuelles exposées ci-avant,
- le formulaire type de rétractation.

Lorsque l'avant-contrat n'a pas été établi par l'intermédiaire d'un notaire, celui-ci doit au stade de l'acte authentique, s'assurer que ledit avant-contrat contient l'ensemble des mentions obligatoires prescrites à peine de nullité.

2. Les sanctions

L'article L. 121-18-1 prévoit expressément la nullité du contrat lorsque toutes les informations contractuelles n'ont pas été reproduites.

Les dispositions visant la protection du consommateur, la nullité encourue est relative ; l'acquéreur peut seul l'invoquer. L'action en nullité se prescrit par cinq années à compter du jour où le titulaire du droit a connu ou aurait du connaître les faits lui permettant de l'exercer (C. civ., art. 2224).

Il peut également la confirmer dans les conditions de l'article 1338 du Code civil.

Focus : l'authentification d'un avant-contrat entaché de nullité

L'avant-contrat hors établissement ne comportant pas les informations contractuelles susvisées est entaché d'une nullité relative.

L'acte authentique couvre-t-il la nullité ? Il faut distinguer selon que l'acte authentique est ou non réitératif.

• En pratique, l'acte authentique de vente est couramment un acte réitératif de l'avant-contrat.

La nullité qui affecte ce dernier rejait nécessairement sur l'acte réitératif en raison du « *lien d'interdépendance entre l'acte réitéré et l'acte réitératif* »⁴² et l'octroi du seul délai de rétractation ne fait pas disparaître le vice résultant de l'absence des informations obligatoires.

Le notaire ne peut pas recevoir un tel acte.

⁴²- Note du CSN/IEJ du 28 juillet 2014 question 32.

Il est nécessaire de régler la situation en amont et d'informer l'acquéreur par écrit :

- du vice affectant l'avant-contrat, à savoir le défaut de mentions obligatoires,
- de son droit d'en invoquer la nullité pour mettre fin aux relations contractuelles.

Une fois informé, si le consommateur entend malgré tout poursuivre la vente, deux voies sont envisageables :

- la confirmation de l'avant-contrat,
- la conclusion d'une nouvelle convention après constatation de la nullité.

• La confirmation de l'avant-contrat dans les conditions de l'article 1338 du Code civil

La confirmation est l'acte juridique par lequel une personne qui peut demander la nullité d'un acte renonce à se prévaloir des vices dont celui-ci est entaché. La validité de la confirmation impose qu'elle émane du titulaire de l'action en nullité. Il faut en outre que le titulaire de cette action ait connu le vice qui affecte l'acte juridique et qu'il soit animé par « *l'intention de réparer* », c'est-à-dire par la volonté de renoncer à agir en nullité⁴³.

L'acte de confirmation doit relater expressément le vice affectant l'acte et contenir la manifestation de volonté de l'acquéreur de renoncer à invoquer la nullité pour poursuivre l'exécution du contrat. Cet acte unilatéral peut être établi sous seing privé mais le notaire doit, pour éviter tout contentieux ultérieur, en assurer sa conservation (par le dépôt au rang de ses minutes ou par son annexe à l'acte authentique de vente).

Si la confirmation dispense de l'insertion des mentions obligatoires dans l'acte authentique, le surplus du dispositif (notamment le délai de rétractation) reste applicable.

• La conclusion d'un nouveau contrat après constat de la cause de nullité

Dans cette hypothèse, l'objectif est au contraire d'échapper au dispositif protecteur.

Les parties vont ici constater amiablement la nullité de l'avant-contrat et son anéantissement⁴⁴ en vue de signer, soit directement un acte authentique de vente⁴⁵, soit un nouvel avant-contrat dans des conditions permettant d'exclure l'application de la loi Hamon⁴⁶.

Si les parties recourent à ce procédé dans le seul but d'échapper à la loi Hamon, des précautions s'imposent pour garantir la sécurité de l'opération. Il ne faudrait effectivement pas que le consommateur se prévale ultérieurement d'une révocation frauduleuse établie dans l'unique but de le soustraire à un dispositif protecteur.

Si l'acquéreur accepte la conclusion d'une nouvelle convention après constat préalable de la nullité du premier avant-contrat, il doit, en amont de la mise en œuvre du processus, être informé par écrit et de façon explicite des conséquences attachées à la régularisation d'un nouveau contrat. Concrètement, la reconnaissance de conseils donnés devra indiquer qu'une fois la nullité de

43- F. Terré, P. Simler et Y. Lequette, *Droit civil. Les obligations, Précis Dalloz*, 9e éd., n°398.

44- Cet acte pourra s'intituler « acte de nullité conventionnelle ».

45- A raison de la forme, cet acte échappe assurément au dispositif Hamon en application de l'article L. 121-16-1, I, 7°.

46- Cela pourra le cas échéant imposer la purge du délai de réflexion de l'article L. 271-4 du Code de la construction et de l'habitation

la promesse initiale constatée, aucune disposition ne lui impose de se réengager. Elle précisera également que le nouveau contrat n'entrant pas dans le champ d'application de la loi Hamon, l'acquéreur ne bénéficiera pas du dispositif protecteur y afférent, et plus particulièrement du délai de rétractation.

• L'acte authentique n'est pas un acte réitératif de l'avant-contrat

Il s'agit de l'hypothèse de la vente en l'état futur d'achèvement qui n'a pas la même nature que le contrat de réservation ou encore de l'acte de vente stipulant une clause novatoire. Ce contrat, ayant une existence juridique autonome, produit valablement des effets indépendamment de toute cause de nullité de l'avant-contrat.

Le notaire pourrait donc en principe recevoir cet acte. Cependant, le consommateur pourrait reprocher au notaire, rédacteur de l'acte authentique, de ne pas l'avoir informé de cette cause de nullité lui permettant de se désengager.

Dans une telle hypothèse, le notaire doit informer par écrit l'acquéreur de son droit de ne pas signer cet acte authentique⁴⁷.

SECTION III.

L'interdiction de recevoir une quelconque contrepartie avant l'expiration d'un délai de sept jours

Aux termes de l'article L. 121-18-2, « *le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ni aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement* ».

Cette interdiction est plus sévère que celle édictée à l'article L. 271-1 Code de la construction et de l'habitation puisqu'il n'existe aucun tempérament lorsque le contrat est conclu par l'intermédiaire d'un professionnel ayant reçu mandat de prêter son concours.

Cependant, pour les contrats immobiliers, aucune sanction n'est encourue en cas de violation de cette interdiction : les sanctions pénales prévues par l'article L. 121-23 sont expressément exclues par les dispositions de l'article L. 121-16-1 II.

SECTION IV.

L'octroi d'une faculté de rétractation

Les articles L. 121-21 et suivants prévoient la possibilité pour le consommateur de se rétracter du contrat hors établissement⁴⁸.

La rétractation n'est pas un mécanisme inconnu de notre droit positif : en matière immobilière, l'article L. 271-1 du Code de la construction et de l'habitation octroie un délai de rétractation à l'acquéreur non professionnel, avant que la vente n'ait produit ses effets.

47- Et purger le cas échéant le délai de réflexion de l'article L. 271-4 du CCH.

48- Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats conclus lors d'une enchère publique (art. L. 121-21-8, 11°).

1. Le régime du délai : point de départ et computation

En présence d'un contrat hors établissement, le consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze jours lui permettant d'anéantir la convention sans devoir motiver sa décision.

a. Le point de départ du délai

L'article L. 121-21 qui fixe le point de départ du délai de rétractation a été modifié par l'article 54 de la loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 entrée en vigueur le 22 décembre suivant.

Il convient d'opérer une distinction entre les contrats conclus antérieurement au 22 décembre 2014 et ceux conclus postérieurement.

a. 1. Contrats conclus avant le 22 décembre 2014

L'article L. 121-21 dans sa version initiale issu de la loi du 17 mars 2014 fixait le point de départ du délai en opérant une distinction selon la nature du contrat :

- pour les contrats de prestation de services : le délai de quatorze jours court à compter de la conclusion du contrat.
- pour les contrats de vente de biens ou de prestation de services incluant la livraison de biens : le délai court à compter de la réception du bien par le consommateur ou un tiers.

Selon l'analyse du CSN et celle de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (dépendant du ministère de l'économie et des finances), le contrat de réservation devait être assimilé à un contrat de prestation de service⁴⁹ de sorte que le point de départ était la date de conclusion de ce contrat.

Pour les promesses de vente (promesse unilatérale ou synallagmatique), c'est à l'obligation de délivrance que devait être rattachée la notion de réception retenue par l'article L. 121-21. Cette délivrance se réalisait en pratique le jour de la signature de l'acte authentique, date à laquelle le délai de rétractation commençait alors à courir.

a. 2. Contrats conclus à compter du 22 décembre 2014

L'article 54 de la loi du 20 décembre est venu modifier le régime du point de départ du délai de rétractation pour les contrats dits immobiliers.

Prenant en compte les difficultés pratiques que générait l'octroi d'un délai de rétractation à compter de la réception du bien, le nouvel article L.121.-21 dans ses alinéas 7 et 8 dispose désormais que :

« Lorsque le contrat ayant pour objet l'acquisition ou le transfert d'un bien immobilier est précédé d'un contrat préliminaire prévu à l'article L. 261-15 du code de la construction et de l'habitation ou d'une promesse synallagmatique ou unilatérale de vente, conclus hors établissement, le délai de rétractation court à compter de la conclusion de ce contrat préliminaire ou de cette promesse.

49- Courrier de la DGCCRF du 13 octobre 2014 annexée

Pour les contrats ayant pour objet la construction de biens immobiliers, le délai de rétractation court à compter de leur conclusion ».

Ainsi, les avant-contrats portant sur la vente ou la construction d'un immeuble et entrant dans le champ d'application de la loi, génèrent l'octroi d'un délai de rétractation de quatorze jours qui court à compter de leur conclusion.

b. La computation du délai

En l'absence de précision, les dispositions des articles 641 et 642 du Code de procédure civile devraient trouver application pour le décompte du délai, de sorte que :

- le jour de la conclusion du contrat ne compte pas pour le calcul du délai (CPC, art. 641),
- si le délai expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (CPC, art. 642).

Focus : Cumul des délais de rétractation des articles L. 271-1 du C.C.H. et L. 121-16 du C. cons.

La Loi dite S.R.U. protège l'acquéreur non professionnel contre tout achat d'impulsion : il ne s'agit pas d'un dispositif de protection d'une partie faible face à une partie dite forte et la qualité du vendeur est donc indifférente. Le dispositif protecteur est inséré dans le Code de la construction et de l'habitation.

La Loi Hamon, quant à elle, vise à protéger un consommateur des pressions qu'il pourrait subir de la part du vendeur professionnel. Les dispositions sont insérées dans le Code de la consommation. La législation vise à assurer un équilibre dans les relations contractuelles de parties ayant des qualités différentes.

Un avant-contrat peut entrer cumulativement dans le champ d'application de la loi S.R.U. et de la Loi Hamon. Il est important de retenir qu'un dispositif protecteur n'évince pas nécessairement l'autre.

Dans l'hypothèse où l'avant-contrat relève des deux dispositifs, l'acquéreur bénéficie de deux délais de rétractation soumis à des régimes distincts :

- le délai de rétractation de la loi S.R.U. est de sept jours et court à compter du lendemain de la première présentation de la lettre recommandée portant notification de l'avant-contrat ou à compter du lendemain de la remise en mains propres dans les conditions de l'article D. 271-6 du CCH de cet avant-contrat.
- le délai de rétractation de la loi Hamon est de quatorze jours et ce délai court, du jour de la conclusion du contrat. Le délai court de plein droit sans aucune formalité.

2. Les modalités d'exercice de la faculté de rétractation

a. Une rétractation sans forme

L'article L. 121-21-2 dispose que le consommateur doit se rétracter en adres-

sant au professionnel le « *formulaire type de rétractation* »⁵⁰ ou « *toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter* ».

Aucun formalisme n'est véritablement exigé pourvu que l'acquéreur manifeste clairement et sans équivoque son intention de se rétracter.

L'article L. 121-21-2 *in fine* fait peser sur l'acquéreur la charge de la preuve de l'exercice de son droit de rétractation. Il s'agit là d'une application du principe général selon lequel la charge de la preuve incombe au demandeur (C. civ., art. 1315).

Dans ces conditions, comment l'acquéreur peut-il prouver sa rétractation ?

Si l'exercice de cette faculté par l'acquéreur est un acte juridique⁵¹, l'envoi de la lettre de rétractation reste un fait juridique dont la preuve peut être librement établie.

En pratique, il sera utilement conseillé de recourir à une notification par lettre recommandée avec accusé réception, à une remise en mains propres contre récépissé ou encore éventuellement à une signification par acte extra-judiciaire.

b. Une rétractation sans frais

L'article L 121-21-4 alinéa 1 dispose que « *lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter* ». L'alinéa 3 du même texte précise les majorations applicables en cas de retard dans le remboursement.

Cette disposition pose le principe selon lequel l'exercice par le consommateur de sa faculté de rétractation doit s'effectuer sans frais⁵².

L'article L. 121-21-3 prévoit un tempérament inapplicable aux contrats immobiliers puisque relatifs au frais de renvoi du bien.

3. Les sanctions

Deux types de sanctions ont été envisagées par le législateur :

- d'une part des sanctions civiles,
- d'autre part des sanctions administratives.

a. Les sanctions civiles

L'article L. 121-21-1 prévoit que lorsque le professionnel n'a pas fourni dans le cadre de son obligation précontractuelle d'information, les renseignements relatifs au droit de rétractation, le délai est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 121-21.

Si les informations sont fournies pendant la prolongation, le délai expire au

50- Les modalités de ce formulaire-type ont été fixées par le décret n°2014-1061 du 17 septembre 2014 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation. Cf. Annexe 3.

51- L'acte juridique est défini comme l'acte de volonté destiné (dans la pensée de son auteur) à produire un effet de droit. V. G. Cornu, *Vocabulaire juridique*, PUF 2011, 9e éd., V° Acte juridique.

52- Les frais engagés par l'acquéreur pour l'établissement de l'avant-contrat doivent lui être remboursés (provisions sur frais, frais d'enregistrement, ...)

terme d'un délai de quatorze jours à compter du jour où le consommateur les a reçues.

Le professionnel peut mettre fin à tout moment à cette prolongation en informant l'acquéreur de l'existence de son droit.

En pratique, lorsque l'existence d'un droit de rétractation n'a pas été communiquée par le professionnel au titre de son obligation d'information précontractuelle, il convient de vérifier si cette information a été communiquée dans le contrat lui-même. L'article L. 121-18 l'impose au titre des mentions obligatoires, à peine de nullité.

- Si l'avant-contrat mentionne les informations relatives au droit de rétractation et contient le formulaire type : le délai de rétractation de quatorze jours a valablement pu courir à compter de la conclusion du contrat. Le consommateur ne peut se prévaloir de la prolongation de délai puisque la communication de l'information dans l'avant-contrat a permis de couvrir l'irrégularité existant au titre de l'obligation précontractuelle d'information.
- Si l'avant-contrat ne mentionne pas les informations relatives au droit de rétractation : cette information doit être, sans délai, communiquée au consommateur pour permettre d'écarter l'application de l'article L. 121-18-1. Il convient en outre de régler la difficulté tenant à la nullité encourue du contrat⁵³.

b. Les sanctions administratives

L'article L. 121-22-1 prévoit que tout manquement à la sous-section 6 encadrant les conditions d'exercice du droit de rétractation est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15.000 euros pour une personne physique et 75.000 euros pour une personne morale.

53- Cf. Focus : l'authentification d'un avant-contrat entaché de nullité, chap. 2 section II, 2.

L'ENTREE EN VIGUEUR

Le principe

Les dispositions de la Loi Hamon trouvent à s'appliquer à l'ensemble des contrats conclus après le 13 juin 2014.

Le régime transitoire

Il y a lieu de distinguer :

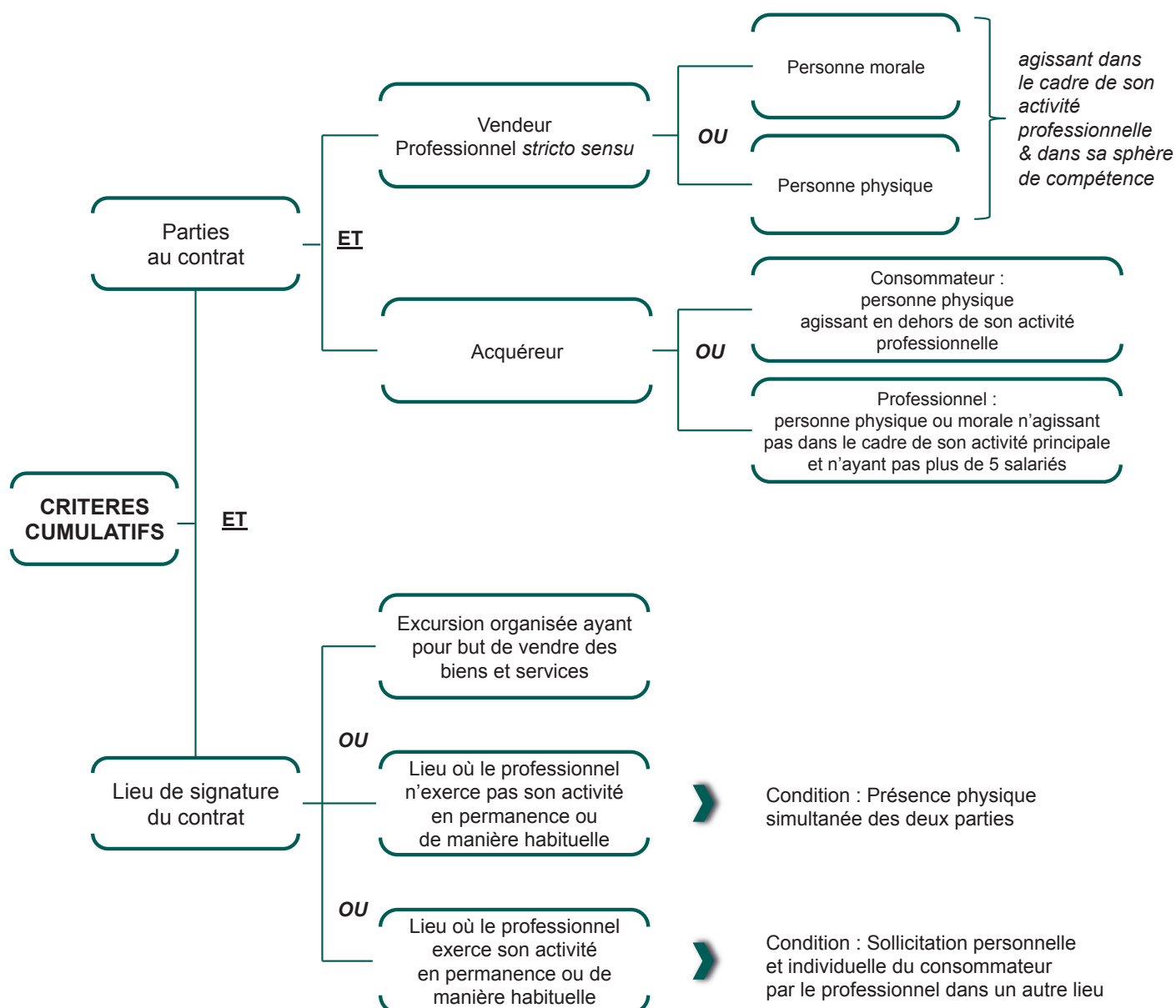
- les avant-contrats conclus avant le 14 juin 2014 et réitérés après cette date : le dispositif Hamon ne s'applique pas ;
- les avant-contrats conclus avant le 14 juin 2014 et modifiés après cette date : le dispositif Hamon pourrait s'appliquer s'il s'agit d'un nouveau contrat (« hors établissement ») emportant révocation implicite du précédent.

Il en est ainsi lorsque la modification a porté sur une condition essentielle de la vente, tel que le prix ou l'objet de la vente.

**Raphaële DETTER
Charlotte GUILLOTEAU PALISSE
Agnès MONGER**

**Nous remercions nos collègues des services droit civil des obligations
et droit fiscal pour leur participation.**

ORGANIGRAMME RELATIF AU CHAMP D'APPLICATION



RÉCAPITULATIF DES OBLIGATIONS / SANCTIONS

OBLIGATIONS	SANCTIONS
<p>INFORMATION PRECONTRACTUELLE (art. L. 111-1 & L.121-17)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obligation générale d'information (art. L. 111-1) <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques essentielles du bien ou du service, - le prix, - la date de livraison ou le délai d'exécution du service, - les informations relatives aux coordonnées du vendeur telles que prévues par l'art. R. 111-1. • Obligation spéciale d'information (art. L. 121-17) <ul style="list-style-type: none"> - les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation, - le formulaire type de rétractation, - les informations relatives aux coordonnées du professionnel telles que prévues par l'article R. 121-2-I. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanctions civiles Absence de sanction spécifique mais sanctions de droit commun : <ul style="list-style-type: none"> - responsabilité délictuelle du professionnel (en cas de préjudice subi par l'acquéreur), - nullité du contrat en cas de vice du consentement (erreur ou dol). • Sanctions administratives (art. L. 111-6 & L. 121-22) Amende prononcée par la D.G.C.C.R.F. à l'encontre du professionnel d'un montant ne pouvant excéder 3.000 € pour une personne physique et 15.000 € pour une personne morale.
<p>INFORMATION CONTRACTUELLE (art. L. 121-18-1)</p> <p>Le contrat établi sur support papier ou tout autre support durable doit contenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'engagement exprès des parties, - l'ensemble des informations précontractuelles, - le formulaire type de rétractation. 	<p>Nullité du contrat (art. L. 121-18-1)</p>
<p>INTERDICTION DE RECEVOIR UNE CONTREPARTIE DANS LES 7 JOURS DE LA SIGNATURE (art. L. 121-18-2)</p> <p>Même si le contrat est conclu par l'intermédiaire d'un professionnel ayant reçu mandat de prêter son concours</p>	<p>Aucune sanction n'est encourue pour les contrats immobiliers</p>
<p>OCTROI D'UNE FACULTE RETRACTATION (art. L. 121-21 et s.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Délai : l'acquéreur peut se rétracter pendant 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour les contrats immobiliers • Modalités d'exercice par l'acquéreur <ul style="list-style-type: none"> - sans forme (art. L. 121-21-2) - sans frais (art. L. 121-21-4) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanctions civiles <ul style="list-style-type: none"> - manquement à l'information précontractuelle quant au délai de rétractation : prolongement du délai de 12 mois à compter de l'expiration du délai initial ; - manquement à l'information contractuelle : nullité du contrat. • Sanctions administratives Amende d'un montant ne pouvant excéder 15.000 € pour une personne physique et 75.000 € pour une personne morale.

Annexe 1. Les articles du Code de la consommation (partie législative et réglementaire)

PARTIE LEGISLATIVE

Article préliminaire

Au sens du présent code, est considérée comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Article L. 111-1

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
- 2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 113-3 et L. 113-3-1 ;
- 3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- 4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Le présent article s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Sous-section 1 : Définitions et champ d'application

Article L. 121-16

Au sens de la présente section, sont considérés comme :

- 1°. " Contrat à distance " tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;
- 2°. " Contrat hors établissement " tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :

a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;

b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;

c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ;

3°. " Support durable " tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

Article L. 121-16-1

I.- Sont exclus du champ d'application de la présente section :

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 mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ;

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 L. 320-1 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 ;

5° Les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme ;

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 L. 121-60 et L. 121-61 du présent code ;

7° Les contrats rédigés par un officier public ;

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 L. 121-19-3 ;

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.

II.- Pour les contrats ayant pour objet la construction, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers, ainsi que ceux relatifs à des droits portant sur des biens immobiliers ou à la location de biens à usage d'habitation principale, conclus hors établissement, seules sont applicables les sous-sections 2,3,6 et 7.

III.- Les sous-sections 2, 3, 6 et 7, applicables aux relations entre consommateurs et professionnels, sont étendues aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels 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.

Article L. 121-16-2

La présente section s'applique aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

Sous-section 2 : Obligations d'information précontractuelle

Article L. 121-17

I.- Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

2° 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, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur 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 ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 121-21-5 ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 121-21-8, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

II.- Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés au I de l'article L. 113-3-1 et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

III.- La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel.

Sous-section 3 : Dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement

Article L. 121-18

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues au I de l'article L. 121-17. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

Article L. 121-18-1

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties. Ce contrat comprend, à peine de nullité, toutes les informations mentionnées au I de l'article L. 121-17.

Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation.

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17.

Article L121-18-2

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Toutefois, ne sont pas soumis au premier alinéa :

1° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ;

2° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues à la présente section et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ;

3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;

4° Les contrats ayant pour objet des 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.

Pour les contrats mentionnés aux 1° et 2° du présent article, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

Sous-section 6 : Droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance et hors établissement

Article L. 121-21 (modifié par la loi n°2014-1545 du 20 décembre 2014 - art. 54)

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121-16-2 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens. Le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Lorsque le contrat ayant pour objet l'acquisition ou le transfert d'un bien immobilier est précédé d'un contrat préliminaire prévu à l'article L. 261-15 du code de la construction et de l'habitation ou d'une promesse synallagmatique ou unilatérale de vente, conclus hors établissement, le délai de rétractation court à compter de la conclusion de ce contrat préliminaire ou de cette promesse.

Pour les contrats ayant pour objet la construction de biens immobiliers, le délai de rétractation court à compter de leur conclusion.

Article L. 121-21-1

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° du I de l'article L. 121-17, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 121-21.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article L. 121-21-2

Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-21, le formulaire de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17 ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa du présent article. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article pèse sur le consommateur.

Article L. 121-21-3

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la

communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 121-21-2, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° du I de l'article L. 121-17.

Article L. 121-21-4

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux deux premiers alinéas, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Article L. 121-21-5

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17.

Article L. 121-21-6

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;

2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 121-18-1 et L. 121-19-2.

Article L. 121-21-7

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5.

Article L. 121-21-8

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° 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 ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° 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 ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclut lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Sous-section 7 : Sanctions administratives

Article L. 121-22

Tout manquement aux articles L. 121-17, L. 121-18, L. 121-19 à L. 121-19-3 et L. 121-20 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale. L'amende est prononcée dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2.

Article L. 121-22-1

Tout manquement à la sous-section 6 de la présente section encadrant les conditions d'exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur, ainsi que ses effets, est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale. L'amende est prononcée dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2.

PARTIE REGLEMENTAIRE

Article R. 111-1

Pour l'application du 4° de l'article L. 111-1, le professionnel communique au consommateur les informations suivantes :

- a) 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 ;
- b) Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- c) S'il y a lieu, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 211-4 à L. 211-13 du présent code et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente au sens respectivement des articles L. 211-15 et L. 211-19 du présent code ;
- d) S'il y a lieu, la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction, les conditions de sa résiliation ;
- e) S'il y a lieu, toute 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.

Article R.121-1

Le formulaire type de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 121-17 figure en annexe au présent article.

Article R. 121-2

I.-En application du 6° du I de l'article L. 121-17, le professionnel communique au consommateur les informations suivantes :

- a) L'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique ainsi que, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit ;
- b) Si elle diffère de l'adresse fournie conformément au a, l'adresse géographique du siège commercial du professionnel et, le cas échéant, celle du professionnel pour le compte duquel il agit à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation ;
- c) Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base ;
- d) L'existence de codes de conduite applicables et, le cas échéant, les modalités pour en obtenir une copie ;

- e) Le cas échéant, la durée minimale des obligations contractuelles du consommateur ;
- f) Le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel ainsi que les conditions y afférentes ;
- g) La possibilité, le cas échéant, de recourir à une procédure extrajudiciaire de règlement des litiges à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

II.- Les informations relatives au droit de rétractation mentionnées aux 2°, 3° et 4° de l'article L. 121-17 peuvent être fournies au moyen de l'avis d'information type figurant en annexe au présent article dûment complété.

III.- En cas d'enchères publiques, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées du professionnel peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le commissaire-priseur de ventes volontaires

Annexe 2.
La Directive européenne 2011/83/UE
du 25 octobre 2011 relative aux droits
des consommateurs

DIRECTIVES

DIRECTIVE 2011/83/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 25 octobre 2011

relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

vu l'avis du Comité des régions ⁽²⁾,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽³⁾,

considérant ce qui suit:

(1) La directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux ⁽⁴⁾ et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance ⁽⁵⁾ établissent un certain nombre de droits contractuels pour les consommateurs.

(2) Ces directives ont été réexaminées à la lumière de l'expérience acquise, dans le but de simplifier et d'actualiser les règles applicables et d'en éliminer les incohérences et les lacunes indésirables. Ce réexamen a montré qu'il convient de remplacer ces deux directives par une seule. La présente directive devrait donc définir des règles standard

pour les aspects communs des contrats à distance et hors établissement, en s'écartant du principe d'harmonisation minimale présent dans les anciennes directives tout en permettant aux États membres de maintenir ou d'adopter des règles nationales concernant certains aspects.

(3) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne disposent que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité.

(4) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le marché intérieur doit comporter un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des biens et des services et la liberté d'établissement sont assurées. L'harmonisation de certains aspects des contrats de consommation à distance et hors établissement est nécessaire pour promouvoir un véritable marché intérieur des consommateurs offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.

(5) Le potentiel transfrontalier des ventes à distance, qui devraient constituer l'une des principales réalisations concrètes du marché intérieur, n'est pas pleinement exploité. Comparée à la croissance significative des ventes à distance nationales au cours des dernières années, celle des ventes à distance transfrontalières est limitée. Cet écart est particulièrement marqué pour les ventes à distance sur l'internet, dont le potentiel de développement demeure élevé. Les possibilités d'essor des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (vente directe) au niveau transfrontalier sont limitées par plusieurs facteurs, au nombre desquels figurent les règles nationales de protection des consommateurs différentes qui sont imposées aux entreprises. Comparé à la croissance des ventes directes réalisées au niveau national au cours de ces dernières années, en particulier dans le secteur des services, par exemple des services d'intérêt public, le nombre des consommateurs qui ont recours à ce moyen pour réaliser des achats transfrontaliers demeure faible. Compte tenu des nouvelles perspectives commerciales qui s'offrent dans de nombreux États membres, les petites et moyennes entreprises (y compris

⁽¹⁾ JO C 317 du 23.12.2009, p. 54.

⁽²⁾ JO C 200 du 25.8.2009, p. 76.

⁽³⁾ Position du Parlement européen du 23 juin 2011 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 10 octobre 2011.

⁽⁴⁾ JO L 372 du 31.12.1985, p. 31.

⁽⁵⁾ JO L 144 du 4.6.1997, p. 19.

les professionnels individuels) et les agents commerciaux des sociétés pratiquant la vente directe devraient être plus enclins à rechercher des débouchés dans d'autres États membres, en particulier dans les régions frontalières. C'est pourquoi une harmonisation complète de l'information des consommateurs et du droit de rétractation dans les contrats de vente à distance et hors établissement contribuera à un niveau de protection élevé des consommateurs et à un meilleur fonctionnement du marché intérieur sur le plan des relations entre entreprises et particuliers.

- (6) Certaines disparités créent des barrières importantes sur le marché intérieur, qui affectent les professionnels et les consommateurs. Ces disparités augmentent les coûts de mise en conformité pour les professionnels qui souhaitent s'engager dans la vente transfrontalière de biens ou la fourniture transfrontalière de services. La fragmentation disproportionnée nuit également à la confiance des consommateurs dans le marché intérieur.
- (7) L'harmonisation complète de certains aspects réglementaires essentiels devrait considérablement augmenter la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels. Consommateurs et professionnels devraient ainsi pouvoir s'appuyer sur un cadre réglementaire unique, fondé sur des concepts juridiques clairement définis régissant certains aspects des contrats entre les entreprises et les consommateurs au sein de l'Union. Cette harmonisation devrait avoir pour effet d'éliminer les barrières créées par la fragmentation de la réglementation et d'achever le marché intérieur dans ce domaine. L'unique moyen d'éliminer ces barrières est d'établir des règles uniformes au niveau de l'Union. Les consommateurs devraient bénéficier en outre d'un niveau commun élevé de protection dans toute l'Union.
- (8) Il convient que les aspects réglementaires devant être harmonisés ne concernent que les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs. La présente directive ne devrait dès lors pas affecter le droit national dans le domaine des contrats de travail, des contrats relatifs aux droits de succession, des contrats relatifs au droit de la famille, ainsi que des contrats relatifs à la constitution et aux statuts de sociétés ou d'accords de partenariat.
- (9) La présente directive établit des règles relatives aux informations à fournir pour les contrats à distance, les contrats hors établissement et les contrats autres que les contrats à distance et hors établissement. La présente directive régit également le droit de rétractation pour les contrats à distance et hors établissement et harmonise certaines dispositions traitant de l'exécution et de certains autres aspects des contrats conclus entre entreprises et consommateurs.
- (10) La présente directive devrait s'entendre sans préjudice du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) ⁽¹⁾.
- (11) La présente directive devrait s'entendre sans préjudice des dispositions de l'Union relatives à certains secteurs particuliers, tels que les médicaments à usage humain, les dispositifs médicaux, la vie privée et les communications

électroniques, les droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers, l'étiquetage des denrées alimentaires et le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel.

- (12) Il y a lieu que les obligations d'information prévues dans la présente directive complètent les obligations d'informations énoncées dans la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur ⁽²⁾ et dans la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique») ⁽³⁾. Les États membres devraient conserver la possibilité d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'information aux prestataires de services établis sur leur territoire.
- (13) Il y a lieu que l'application des dispositions de la présente directive à des domaines qui ne relèvent pas de son champ d'application reste de la compétence des États membres, conformément au droit de l'Union. Les États membres peuvent, par conséquent, conserver ou introduire des dispositions nationales qui correspondent aux dispositions de la présente directive, ou à certaines de ses dispositions, pour des contrats qui ne relèvent pas du champ d'application de la directive. Les États membres peuvent, par exemple, décider d'étendre l'application des règles de la présente directive à des personnes morales ou physiques qui ne sont pas des «consommateurs» au sens de la présente directive, comme les organisations non gouvernementales, les jeunes entreprises ou les petites et moyennes entreprises. De même, les États membres peuvent appliquer les dispositions de la présente directive à des contrats qui ne sont pas des «contrats à distance» au sens de la présente directive, par exemple parce qu'ils ne sont pas conclus dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance. En outre, les États membres peuvent également maintenir ou introduire des dispositions nationales portant sur des points qui ne sont pas traités de manière spécifique dans la présente directive, telles que des dispositions supplémentaires concernant les contrats de vente, relatives notamment à la livraison des biens ou aux conditions de fourniture de l'information pendant la durée de vie du contrat.
- (14) Il convient que la présente directive n'ait pas d'incidences sur le droit national dans le domaine du droit des contrats, en ce qui concerne les aspects relatifs au droit des contrats qui ne sont pas régis par la présente directive. La présente directive devrait par conséquent s'entendre sans préjudice du droit national réglementant, par exemple, la conclusion ou la validité d'un contrat (par exemple en cas d'absence de consentement). De même, la présente directive ne devrait pas avoir d'incidence sur le droit national concernant les voies légales de recours général en matière contractuelle, les règles relatives à l'ordre public économique, par exemple les règles relatives aux prix excessifs ou exorbitants, et les règles relatives aux opérations juridiques contraires à l'éthique.

⁽¹⁾ JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

⁽²⁾ JO L 376 du 27.12.2006, p. 36.

⁽³⁾ JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

- (15) La présente directive ne devrait pas harmoniser les exigences linguistiques applicables aux contrats conclus avec les consommateurs. Les États membres peuvent dès lors conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en matière d'information contractuelle et de clauses contractuelles.
- (16) Il convient que la présente directive n'ait pas d'incidence sur les dispositions nationales en vigueur en matière de représentation légale, telles que les règles relatives à la personne qui agit au nom du professionnel ou pour le compte de ce dernier (par exemple un agent ou un administrateur). Les États membres devraient demeurer compétents dans ce domaine. La présente directive devrait s'appliquer à l'ensemble des professionnels, qu'ils soient publics ou privés.
- (17) La définition de consommateur devrait englober les personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cependant, en cas de contrats à double finalité, lorsque le contrat est conclu à des fins qui n'entrent qu'en partie dans le cadre de l'activité professionnelle de l'intéressé et lorsque la finalité professionnelle est si limitée qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global du contrat, cette personne devrait également être considérée comme un consommateur.
- (18) La présente directive ne porte pas atteinte à la faculté des États membres de définir, conformément au droit de l'Union, ce qu'ils entendent par services d'intérêt économique général, la manière dont ces services devraient être organisés et financés, conformément aux règles relatives aux aides d'État, ou les obligations spécifiques auxquelles ils doivent être soumis.
- (19) Par contenu numérique, on entend les données qui sont produites et fournies sous une forme numérique, comme les programmes informatiques, les applications, les jeux, la musique, les vidéos ou les textes, que l'accès à ces données ait lieu au moyen du téléchargement ou du streaming, depuis un support matériel ou par tout autre moyen. Les contrats de fourniture de contenu numérique devraient relever du champ d'application de la présente directive. Si le contenu numérique est fourni sur un support matériel, tel qu'un CD ou un DVD, il devrait être considéré comme un bien au sens de la présente directive. De même que les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou les contrats portant sur la fourniture de chauffage urbain, les contrats relatifs à des contenus numériques non fournis sur un support matériel ne devraient être qualifiés, aux fins de la présente directive, ni comme contrats de vente ni comme contrats de service. Pour de tels contrats, le consommateur devrait avoir un droit de rétractation, à moins qu'il n'ait donné son accord pour débiter l'exécution du contrat pendant la période de rétractation et n'ait reconnu perdre en conséquence le droit de se rétracter du contrat. En plus des exigences générales d'information, le professionnel devrait informer le consommateur des fonctionnalités et de l'interopérabilité du contenu numérique. Par fonctionnalités, on devrait entendre les différentes façons d'utiliser le contenu numérique, par exemple l'observation du comportement des consommateurs; par fonctionnalités, on devrait entendre également l'absence ou la présence de restrictions techniques, telles que la protection au moyen de la gestion des droits numériques ou l'encodage régional. Par information sur l'interopérabilité, on entend les informations relatives au matériel standard et à l'environnement logiciel avec lesquels le contenu numérique est compatible, par exemple le système d'exploitation, la version nécessaire et certaines caractéristiques de matériel. La Commission devrait examiner s'il serait utile d'élaborer d'autres dispositions harmonisées à l'égard du contenu numérique, et devrait, si nécessaire, présenter une proposition législative traitant de ce sujet.
- (20) La définition du contrat à distance devrait couvrir tous les cas dans lesquels un contrat est conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (vente par correspondance, internet, téléphone ou fax), jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu. Cette définition devrait également couvrir les situations où le consommateur visite l'établissement commercial uniquement afin de collecter des informations sur les biens ou les services, puis négocie et conclut le contrat à distance. En revanche, un contrat qui est négocié dans l'établissement commercial du professionnel et qui est finalement conclu en recourant à une technique de communication à distance ne devrait pas être considéré comme un contrat à distance. Un contrat qui est ébauché en recourant à une technique de communication à distance, mais qui est finalement conclu dans l'établissement commercial du professionnel, ne devrait pas non plus être considéré comme un contrat à distance. Dans le même ordre d'idées, la notion de contrat à distance ne devrait pas englober les réservations faites par un consommateur à l'aide d'une technique de communication à distance pour demander la prestation d'un service à un professionnel, par exemple lorsqu'un consommateur téléphone à un coiffeur pour prendre un rendez-vous. La notion de système organisé de vente ou de prestation de service à distance devrait inclure les systèmes proposés par un tiers autre que le professionnel mais utilisés par ce dernier, par exemple une plateforme en ligne. Elle ne devrait pas couvrir, cependant, les cas où des sites internet offrent uniquement des informations sur le professionnel, ses biens et/ou ses services ainsi que ses coordonnées.
- (21) Un contrat hors établissement devrait être défini comme un contrat conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, ailleurs que dans l'établissement commercial du professionnel, par exemple au domicile du consommateur ou à son lieu de travail. Dans un contexte hors établissement, le consommateur peut être soumis à une pression psychologique éventuelle ou être confronté à un élément de surprise, qu'il ait ou non sollicité la visite du professionnel. La définition d'un contrat hors établissement devrait également viser des situations dans lesquelles le consommateur est sollicité personnellement et individuellement dans un contexte hors établissement, mais où le contrat est conclu immédiatement après, dans l'établissement commercial du professionnel ou par le recours à une technique de communication à distance. La définition du contrat hors établissement ne devrait pas couvrir les situations dans lesquelles le professionnel vient tout

d'abord au domicile du consommateur, uniquement pour prendre des mesures ou donner une estimation sans engagement de la part du consommateur, le contrat n'étant conclu que plus tard, dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen de la communication à distance, sur la base de l'estimation du professionnel. Dans ces cas, le contrat n'est pas considéré comme ayant été conclu immédiatement après que le professionnel a sollicité le consommateur si le consommateur a eu le temps de réfléchir à l'estimation du professionnel avant de conclure le contrat. Les achats effectués lors d'une excursion organisée par le professionnel, au cours de laquelle les produits acquis sont promus et mis en vente, devraient être considérés comme des contrats hors établissement.

- (22) Il convient de considérer comme 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. Les étals dans les marchés et les stands dans les foires devraient être considérés comme des établissements commerciaux s'ils satisfont à cette condition. Les magasins de vente au détail où le professionnel exerce son activité à titre saisonnier, par exemple pendant la saison touristique dans une station de ski ou dans une station balnéaire, devraient être considérés comme des établissements commerciaux étant donné que le professionnel y exerce son activité à titre habituel. Les espaces accessibles au public, tels que les rues, les galeries commerçantes, les plages, les installations sportives et les transports publics, que le professionnel utilise à titre exceptionnel pour ses activités commerciales, ainsi que les domiciles privés ou les lieux de travail, ne devraient pas être considérés comme des établissements commerciaux. L'établissement commercial d'une personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel, conformément à la définition de la présente directive, devrait être considéré comme un établissement professionnel au sens de la présente directive.
- (23) Le support durable devrait permettre au consommateur de stocker les informations aussi longtemps que cela lui est nécessaire pour protéger ses intérêts découlant de sa relation avec le professionnel. Au nombre des supports durables devraient figurer, en particulier, le papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoire ou les disques durs d'ordinateur ainsi que les courriels.
- (24) Une vente aux enchères publiques implique que les professionnels et les consommateurs assistent, ou ont la possibilité d'assister, à la vente en personne. Le professionnel propose des biens ou des services au consommateur au moyen d'une procédure de mise en concurrence d'offres autorisée par la loi dans certains États membres pour proposer des biens ou des services dans le cadre d'une vente publique. L'adjudicataire est tenu d'acheter les biens ou les services concernés. L'utilisation, à des fins de participation à des enchères, de plates-formes en ligne qui sont mises à la disposition des professionnels et des consommateurs, ne devrait pas être considérée comme une vente aux enchères publiques au sens de la présente directive.
- (25) Les contrats liés à la fourniture de chauffage urbain devraient relever de la présente directive de même que les contrats relatifs à la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité. Par «chauffage urbain», on entend la fourniture de chaleur, entre autres sous la forme de vapeur ou d'eau chaude, à partir d'une installation centrale de production à travers un système de transmission et de distribution vers plusieurs bâtiments, aux fins de chauffage.
- (26) Les contrats relatifs au transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers, ou à la création ou l'acquisition de tels biens immobiliers ou droits, les contrats concernant la construction de bâtiments neufs ou la transformation substantielle de bâtiments existants, ainsi que les contrats relatifs à la location de logements à des fins résidentielles, sont déjà soumis à un certain nombre d'exigences spécifiques dans la législation nationale. Ces contrats sont, par exemple, des ventes de biens immobiliers à construire et de contrats de vente à crédit. Les dispositions de la présente directive ne sont pas appropriées en ce qui concerne ces contrats, qui devraient par conséquent être exclus de son champ d'application. Il faut entendre par transformation substantielle, une transformation comparable à la construction d'un nouveau bâtiment, par exemple lorsque seule la façade d'un ancien bâtiment est conservée. Les contrats de service relatifs en particulier à la construction d'annexes à des bâtiments (par exemple un garage ou une véranda) ou à la réparation et à la rénovation de bâtiments à l'exclusion des transformations substantielles, devraient entrer dans le champ d'application de la présente directive, tout comme ceux relatifs aux services d'un agent immobilier et les contrats relatifs à la location de logements à des fins non résidentielles.
- (27) Les services de transport comprennent le transport des passagers et le transport de biens. Le transport de passagers devrait être exclu du champ d'application de la présente directive, étant donné qu'il est déjà régi par d'autres actes législatifs de l'Union ou, dans le cas des transports publics et des taxis, par une réglementation nationale. Cependant, les dispositions de la présente directive protégeant les consommateurs contre des frais excessifs pour l'utilisation de moyens de paiement ou contre des coûts cachés devraient également s'appliquer aux contrats de transport de passagers. En ce qui concerne le transport de biens et la location de voitures, qui sont des services, les consommateurs devraient bénéficier de la protection offerte par la présente directive, excepté en ce qui concerne le droit de rétractation.
- (28) Afin d'éviter une charge administrative trop lourde sur les professionnels, les États membres peuvent décider de ne pas appliquer la présente directive dans les cas où des biens ou des services de faible valeur sont vendus hors établissement. Le seuil financier devrait être fixé à un niveau qui soit suffisamment bas pour n'exclure que les achats de faible importance. Les États membres devraient pouvoir définir cette valeur dans leur législation nationale, étant entendu que celle-ci ne peut être supérieure à 50 EUR. Lorsqu'au moins deux contrats ayant des objets connexes sont conclus en même temps par le consommateur, le coût total de ces contrats devrait être pris en compte afin d'appliquer ce seuil.

- (29) Les services sociaux présentent des caractéristiques fondamentalement différentes qui transparaissent dans la législation spécifique au secteur, en partie au niveau de l'Union et en partie au niveau national. Les services sociaux comprennent, d'une part, les services aux personnes particulièrement défavorisées ou à faibles revenus ainsi que les services aux personnes et aux familles qui ont besoin d'aide pour accomplir des tâches quotidiennes courantes et, d'autre part, les services fournis à toutes les personnes qui ont un besoin particulier d'aide, de soutien, de protection ou d'encouragement au cours d'une phase déterminée de leur vie. Les services sociaux englobent, entre autres, les services aux enfants et à la jeunesse, les services d'aide aux familles, aux parents isolés et aux personnes âgées et les services aux migrants. Les services sociaux comprennent à la fois les prestations de soins de courte et de longue durée, par exemple les services dispensés par des services de soins à domicile, ou fournis dans des résidences offrant des services et dans des maisons de retraite ou des foyers-logements («maisons de soins»). Les services sociaux ne comprennent pas seulement les services qui sont assurés par l'État au niveau national, régional ou local, par des prestataires mandatés par l'État ou par des associations caritatives reconnues comme telles par l'État, mais aussi les services fournis par des prestataires privés. Les dispositions figurant dans la présente directive ne sont pas adaptées aux services sociaux, qui devraient dès lors être exclus de son champ d'application.
- (30) Les soins de santé doivent faire l'objet d'une réglementation spécifique, en raison de leur complexité technique, de l'importance qu'ils revêtent comme service d'intérêt général ainsi que de leur large financement public. Les soins de santé sont définis dans la directive 2011/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers ⁽¹⁾ comme «des 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». Dans cette directive, par «professionnel de la santé» il faut entendre un docteur en médecine, un infirmier responsable des soins généraux, un praticien de l'art dentaire, une sage-femme ou un pharmacien au sens de la directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ⁽²⁾, un autre professionnel exerçant des activités dans le secteur des soins de santé qui sont réservées à une profession réglementée telle que définie à l'article 3, paragraphe 1, point a), de la directive 2005/36/CE ou une personne considérée comme un professionnel de la santé conformément à la législation de l'État membre de traitement. Les dispositions de la présente directive ne sont pas adaptées aux soins de santé, qui devraient dès lors être exclus de son champ d'application.
- (31) Il convient que les jeux soient exclus du champ d'application de la présente directive. Les activités de jeux d'argent sont celles qui impliquent des mises ayant une valeur monétaire dans les jeux de hasard, y compris les loteries, les casinos et les transactions portant sur des paris. Les États membres devraient avoir la faculté d'adopter des mesures de protection des consommateurs différentes, y compris plus strictes, en ce qui concerne ces activités.
- (32) La législation de l'Union en vigueur, entre autres en matière de services financiers aux consommateurs ou de voyages à forfait et de multipropriété, contient de nombreuses règles relatives à la protection des consommateurs. Par conséquent, la présente directive ne devrait pas s'appliquer aux contrats conclus dans ces secteurs. Concernant les services financiers, les États membres devraient être encouragés à s'inspirer de la législation de l'Union en vigueur en la matière lorsqu'ils légifèrent dans des domaines non réglementés au niveau de l'Union, de manière à assurer des conditions égales pour tous les consommateurs et tous les contrats relatifs aux services financiers.
- (33) Le professionnel devrait être tenu d'informer à l'avance le consommateur de toute disposition impliquant le versement d'une caution au professionnel par le consommateur, y compris des dispositions prévoyant le blocage d'un montant sur la carte de crédit ou de débit du consommateur.
- (34) Le professionnel devrait fournir au consommateur des informations claires et exhaustives avant que le consommateur soit lié par un contrat à distance ou hors établissement, un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ou toute offre du même type. Lorsqu'il fournit ces informations, le professionnel devrait tenir compte des besoins spécifiques des consommateurs qui sont particulièrement vulnérables en raison d'une infirmité mentale, physique ou psychologique, de leur âge ou de leur crédulité, d'une façon que le professionnel puisse raisonnablement prévoir. Cependant, la prise en compte de ces besoins spécifiques ne devrait pas aboutir à des niveaux différents de protection des consommateurs.
- (35) L'information à fournir par le professionnel au consommateur devrait être obligatoire et ne devrait pas être modifiée. Cependant, les parties contractantes devraient avoir la faculté de s'accorder de manière expresse sur une modification du contenu du contrat conclu par la suite, par exemple en ce qui concerne les modalités de livraison.
- (36) Pour les contrats à distance, les exigences d'information devraient être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains médias, telles que les limitations du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables ou les contraintes de temps pour les spots de téléachat. Dans ces cas, le professionnel devrait respecter un minimum d'exigences en matière d'information et renvoyer le consommateur vers une autre source d'information, par exemple en fournissant un numéro de téléphone gratuit ou un lien hypertexte vers une page internet du professionnel, où les informations utiles sont directement disponibles et facilement accessibles. Concernant l'obligation d'informer le consommateur sur le coût du renvoi des biens qui, en raison de leur nature, ne peuvent normalement être renvoyés par la poste, elle sera réputée satisfaite si, par exemple, le professionnel spécifie un transporteur (par exemple, celui à qui il a confié la livraison du bien) et un prix relatif au coût de renvoi des biens. Lorsque le

⁽¹⁾ JO L 88 du 4.4.2011, p. 45.

⁽²⁾ JO L 255 du 30.9.2005, p. 22.

coût de renvoi des biens ne peut raisonnablement être calculé à l'avance par le professionnel, par exemple parce qu'il ne propose pas d'organiser lui-même le renvoi des biens, le professionnel devrait fournir une déclaration indiquant que ce coût sera exigible et qu'il sera peut-être élevé, assortie d'une estimation raisonnable du coût maximal, qui pourrait se fonder sur le coût de livraison au consommateur.

- (37) Étant donné qu'en cas de vente à distance le consommateur n'est pas en mesure de voir le bien qu'il achète avant de conclure le contrat, il devrait disposer d'un droit de rétractation. Pour la même raison, le consommateur devrait être autorisé à essayer et inspecter le bien qu'il a acheté, dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien. En ce qui concerne les contrats hors établissement, le consommateur devrait avoir un droit de rétractation, compte tenu de la pression psychologique et/ou de l'élément de surprise éventuels. L'exercice du droit de rétractation devrait avoir pour effet d'éteindre l'obligation qui incombe aux parties contractantes en matière d'exécution du contrat.
- (38) Les sites de commerce en ligne devraient indiquer clairement et lisiblement, au plus tard lors du début du processus de commande, si des restrictions de livraison s'appliquent et quels moyens de paiement sont acceptés.
- (39) Il est important de veiller à ce que, dans le cas des contrats à distance conclus par l'intermédiaire de sites internet, le consommateur soit en mesure de lire et de comprendre pleinement les principaux éléments du contrat avant de passer sa commande. À cette fin, il convient de prendre des dispositions dans la présente directive concernant les éléments à afficher à proximité de la confirmation requise pour passer la commande. Il est également important de veiller à ce que, dans de telles situations, le consommateur soit en mesure de déterminer le moment où il contracte l'obligation de payer le professionnel. Dès lors, il convient d'attirer spécialement l'attention du consommateur, au moyen d'une formulation dénuée d'ambiguïté, sur le fait que passer commande entraîne l'obligation de payer le professionnel.
- (40) La durée actuelle du délai de rétractation, qui varie tant entre les différents États membres que pour les contrats à distance et les contrats hors établissement, crée une insécurité juridique et génère des coûts de mise en conformité. Le même délai de rétractation devrait s'appliquer à tous les contrats à distance et hors établissement. Dans le cas des contrats de service, le délai de rétractation devrait expirer au terme d'une période de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas des contrats de vente, le délai de rétractation devrait expirer au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession des biens. En outre, le consommateur devrait être en mesure d'exercer son droit de rétractation

avant de prendre physiquement possession des biens. Si des biens multiples sont commandés en une fois par le consommateur mais livrés séparément, le délai de rétractation devrait expirer au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur prend physiquement possession du dernier bien. Lorsqu'un bien est livré en lots ou pièces multiples, le délai de rétractation devrait expirer au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

- (41) Afin de garantir la sécurité juridique, il convient que le règlement (CEE, Euratom) n° 1182/71 du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes ⁽¹⁾ s'applique au calcul des délais prévus par la présente directive. En conséquence, tous les délais prévus dans la présente directive devraient s'entendre en jours calendaires. Si un délai exprimé en jours est à compter à partir du moment où survient un événement ou s'effectue un acte, le jour au cours duquel a lieu cet événement ou s'effectue cet acte ne devrait pas compter dans le délai.
- (42) Les dispositions relatives au droit de rétractation devraient être sans préjudice des dispositions législatives et réglementaires des États membres qui régissent la résiliation ou le caractère non exécutoire d'un contrat ou la possibilité pour le consommateur de remplir ses obligations contractuelles avant le terme fixé dans le contrat.
- (43) Si le professionnel a omis d'informer correctement le consommateur avant la conclusion d'un contrat à distance ou hors établissement, le délai de rétractation devrait être prolongé. Toutefois, afin de garantir la sécurité juridique concernant la durée du délai de rétractation, il convient d'introduire un délai de prescription de douze mois.
- (44) Les disparités dans l'exercice du droit de rétractation dans les États membres ont entraîné des coûts pour les professionnels pratiquant la vente transfrontalière. L'introduction d'un modèle de formulaire de rétractation harmonisé, que le consommateur a la possibilité d'utiliser, devrait simplifier le processus de rétractation et apporter une sécurité juridique. C'est pourquoi les États membres devraient s'abstenir d'ajouter toute exigence de présentation au modèle de formulaire dans l'Union, par exemple en matière de taille de caractères. Le consommateur devrait toutefois conserver la faculté de se rétracter dans ses propres termes, pour autant que la déclaration faisant état de sa décision de se rétracter du contrat qu'il adresse au professionnel soit sans ambiguïté. Une lettre, un appel téléphonique ou le renvoi du bien avec une déclaration explicite pourrait remplir cette condition mais la charge de la preuve de la rétractation dans les délais fixés par la directive devrait incomber au consommateur. C'est pourquoi, il est de l'intérêt du consommateur d'utiliser un support durable lorsqu'il transmet sa rétractation au professionnel.

⁽¹⁾ JO L 124 du 8.6.1971, p. 1.

- (45) L'expérience ayant montré que de nombreux consommateurs et professionnels préfèrent communiquer via le site internet du professionnel, ce dernier devrait avoir la possibilité de permettre au consommateur de remplir un formulaire en ligne. Dans ce cas, le professionnel devrait envoyer sans délai un accusé de réception, par exemple, par courrier électronique.
- (46) Au cas où le consommateur se rétracterait du contrat, le professionnel devrait rembourser tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris ceux couvrant les dépenses engagées par le professionnel pour livrer les biens au consommateur. Le remboursement ne devrait pas se faire au moyen d'un bon d'achat, sauf si le consommateur a utilisé des bons d'achat pour la transaction initiale ou les a expressément acceptés. Si le consommateur choisit expressément un certain mode de livraison (par exemple, une livraison express en vingt-quatre heures) alors que le professionnel avait offert un mode de livraison ordinaire et généralement acceptable, qui aurait entraîné des frais de livraison moindres, le consommateur devrait supporter la différence de coûts entre ces deux types de livraison.
- (47) Certains consommateurs exercent leur droit de rétractation après avoir utilisé les biens dans une mesure qui excède ce qui nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien. Dans ce cas, le consommateur ne devrait pas perdre son droit de rétractation, mais devrait répondre de toute dépréciation des biens. Pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens, le consommateur devrait uniquement les manipuler et les inspecter d'une manière qui lui serait également permise en magasin. Par exemple, il devrait seulement essayer un vêtement et non pas le porter. Par conséquent, le consommateur devrait manipuler et inspecter les biens avec toute la précaution nécessaire au cours de la période de rétractation. Les obligations du consommateur en cas de rétractation ne devraient pas le dissuader d'exercer son droit de rétractation.
- (48) Le consommateur devrait être tenu de renvoyer les biens dans un délai de quatorze jours après notification au professionnel de sa décision de se rétracter du contrat. Dans les cas où soit le professionnel, soit le consommateur ne remplit pas les obligations liées à l'exercice du droit de rétractation, il convient d'appliquer les sanctions prévues par la législation nationale, conformément à la présente directive, ainsi que les dispositions du droit des contrats.
- (49) Des exceptions au droit de rétractation devraient exister, tant pour les contrats à distance que pour les contrats hors établissement. Il se pourrait que ce droit de rétractation n'ait pas lieu d'être, par exemple compte tenu de la nature des biens ou des services particuliers. C'est le cas par exemple du vin fourni longtemps après la conclusion d'un contrat à caractère spéculatif, dont la valeur dépend des fluctuations du marché (vin en primeur). Le droit de rétractation ne devrait pas s'appliquer aux biens fabriqués sur demande précise du consommateur ou qui sont manifestement personnalisés, tels que des rideaux sur mesure, ni à la livraison de carburant, par exemple, qui est un bien qui, par nature, ne peut être dissocié, une fois livré, des autres éléments auxquels il a été mélangé. L'octroi d'un droit de rétractation au consommateur pourrait également être inapproprié dans le cas de certains services pour lesquels la conclusion du contrat implique la réservation de capacités que le professionnel aura peut-être des difficultés à remplir en cas d'exercice du droit de rétractation. Tel pourrait être le cas par exemple pour les réservations d'hôtels et de résidences de vacances ou pour des événements culturels ou sportifs.
- (50) D'une part, le consommateur devrait pouvoir jouir de son droit de rétractation, même s'il a demandé la prestation de services avant l'expiration du délai de rétractation. D'autre part, si le consommateur exerce son droit de rétractation, le professionnel devrait avoir l'assurance d'être convenablement rémunéré pour le service qu'il a fourni. Le calcul du montant approprié devrait reposer sur le prix convenu dans le contrat à moins que le consommateur ne démontre que le prix total est lui-même disproportionné, auquel cas le montant à payer doit être calculé sur la base de la valeur marchande du service fourni. La valeur marchande devrait se définir en comparant le prix d'un service équivalent fourni par d'autres professionnels au moment de la conclusion du contrat. C'est pourquoi le consommateur devrait demander la prestation de services avant l'expiration du délai de rétractation en formulant cette demande de manière expresse et, dans le cas de contrats hors établissement, sur un support durable. De même, le professionnel devrait, en utilisant un support durable, informer le consommateur de toute obligation quant au paiement des coûts proportionnels correspondant au service déjà fourni. Pour les contrats portant à la fois sur des biens et des services, les règles de la présente directive concernant le renvoi des biens devraient s'appliquer au volet «biens» et le régime de rémunération des services devrait s'appliquer au volet «services».
- (51) Les principales difficultés rencontrées par les consommateurs et l'une des principales sources de litige avec les professionnels concernent la livraison des biens, notamment la perte ou l'endommagement au cours du transport ainsi que les livraisons tardives ou incomplètes. Il y a donc lieu de clarifier et d'harmoniser les règles nationales relatives au moment de la livraison. Le lieu et les modalités de livraison, ainsi que les dispositions relatives à la détermination des conditions du transfert de propriété des biens et du moment auquel il a lieu, devraient continuer de relever du droit national et ne devraient dès lors pas être concernés par la présente directive. Les règles relatives à la livraison établies dans la présente directive devraient prévoir la possibilité, pour le consommateur, de permettre à un tiers d'obtenir en son nom la possession physique ou le contrôle des biens. Il convient de considérer que le consommateur a le contrôle des biens lorsque lui-même, ou un tiers qu'il a désigné, a accès aux biens pour les utiliser en tant que propriétaire, ou a la capacité de les revendre (par exemple, lorsqu'il a reçu les clés ou qu'il est entré en possession des documents de propriété).

- (52) Dans le cadre des contrats de vente, la livraison de biens peut se faire sous diverses formes, soit immédiatement, soit à une date ultérieure. Si les parties ne se sont pas entendues sur une date de livraison déterminée, le professionnel devrait livrer le bien dans les meilleurs délais et au plus tard trente jours après la date de conclusion du contrat. Les règles relatives au retard de livraison devraient également tenir compte des biens qui doivent être fabriqués ou acquis spécialement pour le consommateur et que le professionnel ne peut pas réutiliser sans subir une perte considérable. C'est pourquoi il devrait être prévu dans la présente directive une disposition accordant, dans certaines circonstances, un délai supplémentaire raisonnable au professionnel. Lorsque le professionnel n'a pas livré les biens dans le délai convenu avec le consommateur, ce dernier devrait, avant de pouvoir mettre fin au contrat, enjoindre au professionnel d'effectuer la livraison dans un délai raisonnable supplémentaire et avoir le droit de mettre fin au contrat si le professionnel n'a pas livré les biens dans ce délai supplémentaire. Cette disposition ne devrait toutefois pas s'appliquer lorsque le professionnel a refusé de livrer les biens dans une déclaration dénuée d'ambiguïté. Elle ne devrait pas non plus s'appliquer dans certaines circonstances, lorsque le délai de livraison constitue un élément essentiel du contrat comme, par exemple, dans le cas d'une robe de mariée, qu'il convient de livrer avant le mariage. Ni lorsque le consommateur informe le professionnel que la livraison à une date précise est essentielle. À cette fin, le consommateur peut utiliser les coordonnées du professionnel fournies conformément à la présente directive. Dans ces cas spécifiques, si le professionnel n'a pas effectué la livraison en temps voulu, le consommateur devrait avoir le droit de mettre fin au contrat immédiatement après l'expiration du délai de livraison convenu initialement. La présente directive devrait être sans préjudice des dispositions prévoyant en droit national les modalités de notification au professionnel par le consommateur de sa volonté de mettre fin au contrat.
- (53) En plus du droit dont jouit le consommateur de mettre fin au contrat lorsque le professionnel n'a pas respecté ses obligations de livraison des biens en vertu de la présente directive, le consommateur peut, conformément au droit national applicable, avoir recours à d'autres solutions: il peut, par exemple, accorder au professionnel un délai supplémentaire pour la livraison, réclamer l'exécution forcée du contrat, suspendre le paiement et réclamer des dommages et intérêts.
- (54) Conformément à l'article 52, paragraphe 3, de la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur⁽¹⁾, les États membres devraient avoir la faculté d'interdire ou de limiter le droit des professionnels de demander des frais aux consommateurs compte tenu de la nécessité d'encourager la concurrence et de favoriser l'utilisation de moyens de paiement efficaces. En tout état de cause, il devrait être interdit aux professionnels de facturer aux consommateurs des frais supérieurs aux coûts qu'ils supportent pour l'utilisation de certains moyens de paiement.
- (55) Lorsque les biens sont expédiés au consommateur par le professionnel, le moment du transfert du risque pourrait, en cas de perte ou de dommage, être source de litiges. C'est pourquoi la présente directive devrait prévoir que le consommateur est protégé contre tout risque de perte des biens ou d'endommagement causé à ceux-ci qui surviendrait avant qu'il soit entré physiquement en possession des biens. Le consommateur devrait être protégé au cours d'un transport organisé ou effectué par le professionnel, même si le consommateur a choisi un mode de livraison particulier parmi une gamme de possibilités offertes par le professionnel. Par ailleurs, cette disposition ne devrait pas s'appliquer aux contrats dans lesquels il appartient au consommateur de prendre lui-même livraison des biens ou de charger un transporteur d'en prendre livraison. En ce qui concerne le moment où s'opère le transfert de risque, il convient de considérer que le consommateur entre physiquement en possession des biens au moment où il les reçoit.
- (56) Les personnes ou organisations considérées, selon le droit national, comme ayant un intérêt légitime à protéger les droits contractuels des consommateurs devraient disposer du droit d'engager une action, soit devant un tribunal, soit auprès d'une autorité administrative compétente pour statuer sur les réclamations ou pour engager une action en justice appropriée.
- (57) Il est nécessaire que les États membres prévoient des sanctions applicables aux violations de la présente directive et veillent à leur application. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (58) Le consommateur ne devrait pas être privé de la protection accordée par la présente directive. Si le droit applicable au contrat est celui d'un pays tiers, le règlement (CE) n° 593/2008 devrait s'appliquer afin de déterminer si le consommateur continue de bénéficier de la protection garantie par la présente directive.
- (59) La Commission, après avoir consulté les États membres et les parties prenantes, devrait déterminer le moyen le mieux à même de garantir que tous les consommateurs soient informés de leurs droits sur le lieu de vente.
- (60) Étant donné que la vente forcée, qui consiste en la fourniture de biens ou en la prestation de services au consommateur de manière non demandée, est interdite par la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur («directive sur les pratiques commerciales déloyales») ⁽²⁾, mais qu'aucun recours contractuel n'est prévu à cet effet, il est nécessaire d'introduire dans la présente directive un recours contractuel dispensant le consommateur de l'obligation de verser toute contreprestation en pareil cas de fourniture ou de prestation non demandée.

⁽¹⁾ JO L 319 du 5.12.2007, p. 1.

⁽²⁾ JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.

(61) La directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques) ⁽¹⁾ réglemente déjà les communications non sollicitées et assure un niveau élevé de protection des consommateurs. Les dispositions portant sur cette question qui figurent dans la directive 97/7/CE ne sont dès lors pas nécessaires.

(62) Il convient pour la Commission de réexaminer la présente directive si l'existence d'entraves au marché intérieur est constatée. Dans le cadre de ce réexamen, la Commission devrait accorder une attention particulière aux possibilités accordées aux États membres de conserver ou d'introduire des dispositions nationales spécifiques, y compris dans certains domaines de la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ⁽²⁾ et de la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation ⁽³⁾. Ce réexamen pourrait donner lieu à une proposition de la Commission visant à modifier la présente directive; cette proposition pourrait comporter une modification d'autres actes législatifs en matière de protection des consommateurs, reflétant ainsi l'engagement pris par la Commission dans le cadre de sa stratégie pour la politique des consommateurs de réviser l'acquis de l'Union afin d'atteindre un niveau commun élevé de protection des consommateurs.

(63) Il convient de modifier les directives 93/13/CEE et 1999/44/CE pour obliger les États membres à informer la Commission quant à l'adoption de dispositions nationales spécifiques dans certains domaines.

(64) Il convient d'abroger les directives 85/577/CEE et 97/7/CE.

(65) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, au bon fonctionnement du marché intérieur, ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres et peut donc être mieux réalisé au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.

(66) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

(67) Conformément au point 34 de l'accord interinstitutionnel «Mieux légiférer» ⁽⁴⁾, les États membres sont encouragés à

établir, pour eux-mêmes et dans l'intérêt de l'Union, leurs propres tableaux, qui illustrent, dans la mesure du possible, la concordance entre la présente directive et les mesures de transposition et à les rendre publics,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

CHAPITRE I

OBJET, DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Article premier

Objet

L'objectif de la présente directive est de contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, au bon fonctionnement du marché intérieur en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives aux contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels.

Article 2

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) «consommateur», toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 2) «professionnel», toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de la présente directive;
- 3) «bien», tout objet mobilier corporel, sauf les objets vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice; l'eau, le gaz et l'électricité sont considérés comme des «biens» au sens de la présente directive lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;
- 4) «bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur», bien non préfabriqué réalisé sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur;
- 5) «contrat de vente», tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;

⁽¹⁾ JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.

⁽²⁾ JO L 95 du 21.4.1993, p. 29.

⁽³⁾ JO L 171 du 7.7.1999, p. 12.

⁽⁴⁾ JO C 321 du 31.12.2003, p. 1.

- 6) «contrat de service», tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci;
- 7) «contrat à distance», tout contrat conclu entre le professionnel et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu;
- 8) «contrat hors établissement», tout contrat entre le professionnel et le consommateur:
- a) conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel; ou
 - b) ayant fait l'objet d'une offre du consommateur dans les mêmes circonstances, comme indiqué au point a); ou
 - c) conclu dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen d'une technique de communication à distance immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel, en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur; ou
 - d) conclu pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur;
- 9) «établissement commercial»:
- a) tout site commercial immeuble où le professionnel exerce son activité en permanence; ou
 - b) tout site commercial meuble où le professionnel exerce son activité de manière habituelle;
- 10) «support durable», tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- 11) «contenu numérique», des données produites et fournies sous forme numérique;
- 12) «service financier», tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux pensions individuelles, aux investissements ou aux paiements;
- 13) «enchère publique», une méthode de vente selon laquelle le professionnel propose aux consommateurs des biens ou services au moyen d'une procédure de mise en concurrence transparente dirigée par un commissaire-priseur, à laquelle les consommateurs assistent ou peuvent assister en personne, et au terme de laquelle l'adjudicataire est tenu d'acquiescer ledit bien ou service;
- 14) «garantie commerciale», tout engagement du professionnel ou d'un producteur (ci-après «garant») à l'égard du consommateur, en plus de ses obligations légales tenant à la garantie de conformité, en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne répond pas aux spécifications ou à d'autres éléments éventuels non liés à la conformité énoncés dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci;
- 15) «contrat accessoire», un contrat en vertu duquel le consommateur acquiert des biens ou services afférents à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement, ces biens ou services étant fournis par le professionnel ou un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel.

Article 3

Champ d'application

1. La présente directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévues par ses dispositions, à tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur. Elle s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage urbain, y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle.

2. Si l'une des dispositions de la présente directive est contraire à une disposition d'un autre acte de l'Union régissant des secteurs spécifiques, la disposition de cet autre acte de l'Union prime et s'applique à ces secteurs spécifiques.

3. La présente directive ne s'applique pas aux contrats:

- a) portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et l'aide aux familles et aux personnes se trouvant de manière permanente ou temporaire dans une situation de besoin, y compris les soins de longue durée;
- b) portant sur les soins de santé tels que définis à l'article 3, point a), de la directive 2011/24/UE, que ces services soient ou non assurés dans le cadre d'établissements de soins;
- c) portant sur les jeux d'argent, qui impliquent des mises ayant une valeur monétaire dans les jeux de hasard, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris;

- d) portant sur les services financiers;
- e) portant sur la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers;
- f) portant sur la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles;
- g) qui relèvent du champ d'application de la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait ⁽¹⁾;
- h) qui relèvent du champ d'application de la directive 2008/122/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 janvier 2009 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé, des contrats de produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange ⁽²⁾;
- i) qui sont établis, conformément aux droits des États membres, par un officier public tenu par la loi à l'indépendance et à l'impartialité et devant veiller, en fournissant une information juridique complète, à ce que le consommateur ne conclue le contrat qu'après mûre réflexion juridique et en toute connaissance de sa portée juridique;
- j) 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, au lieu de résidence ou de travail du consommateur;
- k) portant sur les services de transport de passagers, à l'exception de l'article 8, paragraphe 2, et des articles 19 et 22;
- l) conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés;
- m) conclus avec des opérateurs de télécommunications au moyen de téléphones publics payants aux fins de l'utilisation de ces derniers ou conclus aux fins de l'utilisation d'une connexion unique par téléphone, par internet ou par télécopie établie par le consommateur.

4. Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer la présente directive ou de ne pas maintenir ou introduire des dispositions nationales correspondantes, pour les contrats hors établissement pour lesquels le paiement à charge du consommateur n'excède pas 50 EUR. Les États membres peuvent prévoir une valeur inférieure dans leur législation nationale.

⁽¹⁾ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

⁽²⁾ JO L 33 du 3.2.2009, p. 10.

5. La présente directive n'a pas d'incidence sur les dispositions générales du droit des contrats prévues au niveau national, notamment les règles relatives à la validité, à la formation et aux effets des contrats, dans la mesure où les aspects généraux du droit des contrats ne sont pas régis par la présente directive.

6. La présente directive n'empêche pas les professionnels de proposer aux consommateurs des accords contractuels allant au-delà de la protection qu'elle prévoit.

Article 4

Niveau d'harmonisation

Les États membres s'abstiennent de maintenir ou d'introduire, dans leur droit national, des dispositions s'écarter de celles fixées par la présente directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des consommateurs, sauf si la présente directive en dispose autrement.

CHAPITRE II

INFORMATION DES CONSOMMATEURS CONCERNANT LES CONTRATS AUTRES QUE LES CONTRATS À DISTANCE OU HORS ÉTABLISSEMENT

Article 5

Obligations d'information concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement

1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ou par une offre du même type, le professionnel fournit au consommateur les informations suivantes, d'une manière claire et compréhensible, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte:

- a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
- b) l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale, l'adresse géographique de son établissement et son numéro de téléphone;
- c) le prix total du bien ou du service toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles;
- d) le cas échéant, les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter le service et les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;

- e) outre le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes;
 - f) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
 - g) s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables;
 - h) s'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.
2. Le paragraphe 1 s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.
3. Les États membres ne sont pas tenus d'appliquer le paragraphe 1 aux contrats qui portent sur des transactions intéressant la vie quotidienne et qui sont exécutés dès leur conclusion.
4. Les États membres peuvent maintenir ou adopter des exigences supplémentaires en matière d'information précontractuelle pour les contrats auxquels s'applique le présent article.
- d) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point c), l'adresse géographique du siège commercial du professionnel et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;
 - e) le prix total des biens ou services toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué;
 - f) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base;
 - g) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;

CHAPITRE III

INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET DROIT DE RÉTRACTATION CONCERNANT LES CONTRATS À DISTANCE ET LES CONTRATS HORS ÉTABLISSEMENT

Article 6

Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement

1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou hors établissement ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes:
- a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
 - b) l'identité du professionnel, par exemple son nom commercial;
 - c) l'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel, son numéro de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
 - i) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien;
 - j) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article 7, paragraphe 3, ou à l'article 8, paragraphe 8, l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article 14, paragraphe 3;
 - k) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article 16, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;

- l) un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens;
- m) le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;
- n) l'existence de codes de conduite applicables, tels que définis à l'article 2, point f), de la directive 2005/29/CE, et comment en obtenir une copie, le cas échéant;
- o) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
- p) s'il y a lieu, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;
- q) le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes;
- r) s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables;
- s) s'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;
- t) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

2. Le paragraphe 1 s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

3. Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées au paragraphe 1, points b), c) et d), peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le commissaire-priseur.

4. Les informations visées au paragraphe 1, points h), i) et j), peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation figurant à l'annexe I, point A. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées au paragraphe 1, points h), i) et j), s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

5. Les informations visées au paragraphe 1 font partie intégrante du contrat à distance ou hors établissement et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

6. Si le professionnel n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visées au paragraphe 1, point e), ou aux frais de renvoi du bien, visées au paragraphe 1, point i), le consommateur ne supporte pas ces frais.

7. Les États membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en matière d'information contractuelle, pour faire en sorte que ces informations soient aisément comprises par les consommateurs.

8. Les exigences en matière d'information prévues par la présente directive complètent celles qui figurent dans la directive 2006/123/CE et dans la directive 2000/31/CE et n'empêchent pas les États membres d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'information conformément aux directives précitées.

Sans préjudice du premier alinéa, si une disposition de la directive 2006/123/CE ou de la directive 2000/31/CE concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente directive, la disposition de la présente directive prime.

9. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent chapitre incombe au professionnel.

Article 7

Obligations formelles concernant les contrats hors établissement

1. S'agissant des contrats hors établissement, le professionnel fournit les informations prévues à l'article 6, paragraphe 1, au consommateur sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable. Ces informations sont lisibles et rédigées dans un langage clair et compréhensible.

2. Le professionnel fournit au consommateur une copie du contrat signé ou la confirmation du contrat sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable, y compris, le cas échéant, la confirmation de l'accord exprès préalable et de la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article 16, point m).

3. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable.

4. En ce qui concerne les contrats hors établissement par lesquels le consommateur a explicitement fait appel aux services du professionnel pour effectuer des travaux de réparation ou de maintenance et en vertu desquels le professionnel et le consommateur exécutent immédiatement leurs obligations contractuelles et le paiement à effectuer par le consommateur ne dépasse pas 200 EUR:

a) le professionnel fournit au consommateur les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, points b) et c), et les informations sur le prix ou le mode de calcul du prix ainsi qu'une estimation du prix total, sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable; le professionnel fournit les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, points a), h) et k), mais il peut choisir de ne pas les fournir sur papier ou sur un autre support durable, moyennant accord exprès du consommateur;

b) la confirmation du contrat fournie conformément au paragraphe 2 du présent article contient les informations prévues à l'article 6, paragraphe 1.

Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer le présent paragraphe.

5. Les États membres s'abstiennent d'imposer toute autre exigence de forme en matière d'information précontractuelle en ce qui concerne l'exécution des obligations d'information énoncées dans la présente directive.

Article 8

Obligations formelles concernant les contrats à distance

1. En ce qui concerne les contrats à distance, le professionnel fournit au consommateur les informations prévues à l'article 6, paragraphe 1, ou met ces informations à sa disposition sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée dans un langage clair et compréhensible. Dans la mesure où ces informations sont fournies sur un support durable, elles doivent être lisibles.

2. Si un contrat à distance devant être conclu par voie électronique oblige le consommateur à payer, le professionnel informe le consommateur d'une manière claire et apparente, et directement avant que le consommateur ne passe sa commande, des informations prévues à l'article 6, paragraphe 1, points a), e), o) et p).

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaît explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible «commande avec obligation de paiement» ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer le professionnel. Si le professionnel ne respecte pas le présent alinéa, le consommateur n'est pas lié par le contrat ou par la commande.

3. Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard lors du début du processus de commande, si des restrictions de livraison s'appliquent et quels moyens de paiement sont acceptés.

4. Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, sur la technique en question et avant la conclusion du contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services, l'identité du professionnel, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat, telles qu'énoncées à l'article 6, paragraphe 1, points a), b), e), h) et o). Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1 du présent article.

5. Sans préjudice du paragraphe 4, lorsque le professionnel contacte par téléphone le consommateur en vue de conclure un contrat à distance, il décline, au début de la conversation avec le consommateur, son identité et, le cas échéant, l'identité de la personne au nom de laquelle il effectue cet appel téléphonique et précise la nature commerciale de l'appel.

6. Lorsqu'un contrat à distance est conclu par téléphone, les États membres peuvent disposer que le professionnel doit confirmer l'offre auprès du consommateur et que le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit. Les États membres peuvent également prévoir que de telles confirmations doivent avoir lieu sur un support durable.

7. Le professionnel fournit au consommateur la confirmation du contrat conclu, sur un support durable et dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance et, au plus tard, au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service. Cette confirmation comprend:

a) toutes les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sauf si le professionnel a déjà fourni ces informations au consommateur sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance; et

b) le cas échéant, la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article 16, point m).

8. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse.

9. Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions relatives à la conclusion de contrats et à la passation de commandes par voie électronique telles qu'elles figurent aux articles 9 et 11 de la directive 2000/31/CE.

10. Les États membres s'abstiennent d'imposer toute autre exigence de forme en matière d'information précontractuelle en ce qui concerne l'exécution des obligations d'information énoncées dans la présente directive.

Article 9

Droit de rétractation

1. En dehors des cas où les exceptions prévues à l'article 16 s'appliquent, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article 13, paragraphe 2, et à l'article 14.

2. Sans préjudice de l'article 10, le délai de rétractation visé au paragraphe 1 du présent article expire après une période de quatorze jours à compter:

- a) en ce qui concerne les contrats de service, du jour de la conclusion du contrat;
- b) en ce qui concerne les contrats de vente, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du bien ou:
 - i) dans le cas de biens multiples commandés par le consommateur dans une seule commande et livrés séparément, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier bien;
 - ii) dans le cas de la livraison d'un bien composé de lots ou de pièces multiples, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce;
 - iii) dans le cas des contrats portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps définie, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du premier bien;
- c) en ce qui concerne les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz et d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel, du jour de la conclusion du contrat.

3. Les États membres s'abstiennent d'interdire aux parties contractantes d'exécuter leurs obligations contractuelles

pendant le délai de rétractation. Cependant, dans le cas des contrats hors établissement, les États membres peuvent maintenir la législation nationale en vigueur qui interdit au professionnel de recevoir un paiement du consommateur pendant une période déterminée après la conclusion du contrat.

Article 10

Défaut d'information sur le droit de rétractation

1. Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation comme l'exige l'article 6, paragraphe 1, point h), le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois à compter de la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article 9, paragraphe 2.

2. Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations prévues au paragraphe 1 du présent article dans un délai de douze mois à compter du jour visé à l'article 9, paragraphe 2, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article 11

Exercice du droit de rétractation

1. Le consommateur informe le professionnel, avant l'expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du contrat. Pour ce faire, le consommateur peut soit:

- a) utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B; ou
- b) faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.

Les États membres s'abstiennent d'imposer toute exigence de forme relative au modèle de formulaire de rétractation autre que celles visées à l'annexe I, partie B.

2. Le consommateur a exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation visé à l'article 9, paragraphe 2, et à l'article 10 s'il adresse la communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

3. Le professionnel peut donner au consommateur, en plus des possibilités visées au paragraphe 1, la faculté de remplir et de transmettre en ligne, sur le site internet du professionnel, soit le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, soit une autre déclaration dénuée d'ambiguïté. Dans ces cas, le professionnel communique sans délai au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

4. La charge de la preuve concernant l'exercice du droit de rétractation conformément au présent article incombe au consommateur.

*Article 12***Effets de la rétractation**

L'exercice du droit de rétractation a pour effet d'éteindre l'obligation des parties:

- a) d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement; ou
- b) de conclure le contrat à distance ou hors établissement, dans les cas où le consommateur a fait une offre.

*Article 13***Obligations du professionnel en cas de rétractation**

1. Le professionnel rembourse tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison, sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours suivant celui où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter du contrat conformément à l'article 11.

Le professionnel effectue le remboursement visé au premier alinéa en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

2. Nonobstant le paragraphe 1, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le professionnel.

3. S'agissant des contrats de vente, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

*Article 14***Obligations du consommateur en cas de rétractation**

1. À moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens, le consommateur renvoie ou rend les biens au professionnel ou à une personne habilitée par ce dernier à recevoir les biens, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter du contrat au professionnel conformément à l'article 11. Ce délai est respecté si le consommateur renvoie les biens avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Le consommateur supporte uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur qu'il doit les prendre en charge.

En ce qui concerne les contrats hors établissement, lorsque les biens ont été livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par la poste en raison de leur nature.

2. La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Le consommateur n'est pas responsable, en tout état de cause, de la dépréciation des biens lorsque le professionnel a omis de l'informer de son droit de rétractation conformément à l'article 6, paragraphe 1, point h).

3. Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article 7, paragraphe 3, ou à l'article 8, paragraphe 8, il paie au professionnel un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le professionnel de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Le montant proportionnel à payer par le consommateur au professionnel est calculé sur la base du prix total convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

4. Le consommateur n'est redevable d'aucun coût:

a) pour la prestation de services ou pour la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, en tout ou partie, pendant le délai de rétractation, lorsque:

i) le professionnel a omis de fournir les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, points h) ou j); ou

ii) lorsque le consommateur n'a pas expressément demandé que l'exécution commence pendant le délai de rétractation en application de l'article 7, paragraphe 3, et de l'article 8, paragraphe 8; ou

b) pour la fourniture, en tout ou partie, d'un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel, lorsque:

i) le consommateur n'a pas donné son accord préalable exprès pour que l'exécution commence avant la fin du délai de quatorze jours visé à l'article 9; ou

ii) le consommateur n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son accord; ou

iii) le professionnel a omis de fournir une confirmation conformément à l'article 7, paragraphe 2, ou à l'article 8, paragraphe 7.

5. Sauf disposition contraire de l'article 13, paragraphe 2, et du présent article, le consommateur n'encourt aucune responsabilité du fait de l'exercice du droit de rétractation.

Article 15

Effets de l'exercice du droit de rétractation sur les contrats accessoires

1. Sans préjudice de l'article 15 de la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs ⁽¹⁾, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement conformément aux articles 9 à 14 de la présente directive a pour effet de mettre automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur, à l'exception de ceux prévus à l'article 13, paragraphe 2, et à l'article 14 de la présente directive.

2. Les États membres déterminent les modalités pour mettre fin à ces contrats.

Article 16

Exceptions au droit de rétractation

Les États membres ne prévoient pas le droit de rétractation énoncé aux articles 9 à 15 pour ce qui est des contrats à distance et des contrats hors établissement en ce qui concerne ce qui suit:

- a) les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel;
- b) la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation;
- c) la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;
- d) la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;
- e) la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison;
- f) la fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles;

⁽¹⁾ JO L 133 du 22.5.2008, p. 66.

g) la fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel;

h) les contrats dans lesquels le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation. Si, à l'occasion de cette visite, le professionnel fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires;

i) la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison;

j) la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications;

k) les contrats conclus lors d'une enchère publique;

l) la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique;

m) la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation.

CHAPITRE IV

AUTRES DROITS DES CONSOMMATEURS

Article 17

Champ d'application

1. Les articles 18 et 20 s'appliquent aux contrats de vente. Ils ne s'appliquent pas aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

2. Les articles 19, 21 et 22 sont applicables aux contrats de vente et de service ainsi qu'aux contrats de fourniture d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain ou de contenu numérique.

*Article 18***Livraison**

1. Sauf si les parties en disposent autrement concernant le moment de la livraison, le professionnel livre les biens en en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard injustifié, mais au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.

2. En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison du bien au moment convenu avec le consommateur ou dans les délais prévus au paragraphe 1, le consommateur lui enjoint d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire adapté aux circonstances. Si le professionnel n'a pas effectué la livraison dans ledit délai supplémentaire, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat.

Le premier alinéa n'est pas applicable aux contrats de vente lorsque le professionnel a refusé de livrer le bien ou lorsque la livraison dans le délai de livraison convenu est essentielle compte tenu de toutes les circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou lorsque le consommateur informe le professionnel, avant la conclusion du contrat, que la livraison à une date précise ou au plus tard à une date déterminée est essentielle. Dans ces cas, si le professionnel n'effectue pas la livraison du bien au moment convenu avec le consommateur ou dans les délais prévus au paragraphe 1, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat immédiatement.

3. Lorsqu'il est mis fin au contrat, le professionnel rembourse, sans retard excessif, toute somme payée en application du contrat.

4. Outre la possibilité de mettre fin au contrat prévue au paragraphe 2, le consommateur peut faire usage d'autres recours prévus par le droit national.

*Article 19***Frais pour l'utilisation du moyen de paiement**

S'agissant de l'utilisation d'un moyen de paiement donné, les États membres interdisent aux professionnels de facturer aux consommateurs des frais supérieurs aux coûts qu'ils supportent pour l'utilisation de ces mêmes moyens.

*Article 20***Transfert du risque**

Pour ce qui est des contrats prévoyant que le professionnel expédie les biens au consommateur, le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur lorsque ce dernier, ou un tiers désigné par le consommateur et autre que le transporteur, prend physiquement possession de ces biens. Cependant, le risque est transféré au consommateur à la livraison du bien au transporteur dès lors que ce dernier a été chargé du transport des biens par le consommateur et que le choix n'a pas été proposé par le professionnel, sans préjudice des droits dont le consommateur dispose à l'égard du transporteur.

*Article 21***Communication au téléphone**

Les États membres veillent à ce que, lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone pour le contacter par téléphone au sujet du contrat conclu, le consommateur, lorsqu'il contacte le professionnel, ne soit pas tenu de payer plus que le tarif de base.

Le premier alinéa est sans préjudice du droit des prestataires de services de télécommunications à facturer de tels appels.

*Article 22***Paielements supplémentaires**

Avant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, le professionnel doit obtenir le consentement exprès du consommateur à tout paiement supplémentaire à la rémunération convenue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel. Si le professionnel n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur, mais qu'il l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le consommateur doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le consommateur peut prétendre au remboursement de ce paiement.

CHAPITRE V

DISPOSITIONS GÉNÉRALES*Article 23***Exécution**

1. Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant de faire respecter la présente directive.

2. Les moyens visés au paragraphe 1 comprennent des dispositions permettant à un ou plusieurs des organismes ci-après, tels que déterminés par le droit national, de saisir en vertu dudit droit les tribunaux ou les organes administratifs compétents pour faire appliquer les dispositions nationales transposant la présente directive:

- a) les organismes publics ou leurs représentants;
- b) les organisations de consommateurs ayant un intérêt légitime à protéger les consommateurs;
- c) les organisations professionnelles ayant un intérêt légitime à agir.

*Article 24***Sanctions**

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de celles-ci. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission au plus tard le 13 décembre 2013 et notifient toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.

Article 25

Caractère impératif de la directive

Si le droit applicable au contrat est le droit d'un État membre, le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés par les dispositions nationales transposant la présente directive.

Toute clause contractuelle qui, d'une manière directe ou indirecte, écarte ou limite les droits découlant de la présente directive ne lie pas le consommateur.

Article 26

Information

Les États membres prennent les mesures appropriées pour informer les consommateurs et les professionnels des dispositions nationales qui transposent la présente directive et incitent, s'il y a lieu, les professionnels et les responsables de code, tels que définis à l'article 2, point g), de la directive 2005/29/CE, à faire connaître leurs codes de conduite aux consommateurs.

Article 27

Vente forcée

Le consommateur est dispensé de l'obligation de verser toute contreprestation en cas de fourniture non demandée d'un bien, d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain ou de contenu numérique, ou de prestation non demandée de services, en violation de l'article 5, paragraphe 5, et de l'annexe I, point 29, de la directive 2005/29/CE. Dans ces cas, l'absence de réponse du consommateur dans un tel cas de fourniture ou de prestation non demandée ne vaut pas consentement.

Article 28

Transposition

1. Au plus tard le 13 décembre 2013, les États membres adoptent et publient les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces mesures sous la forme de documents. La Commission exploite ces documents aux fins du rapport visé à l'article 30.

Ils appliquent ces mesures à partir du 13 juin 2014.

Lorsque les États membres adoptent ces mesures, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont

accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Les dispositions de la présente directive s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

Article 29

Obligations en matière de rapports

1. Lorsqu'un État membre fait usage de l'un des choix réglementaires visés à l'article 3, paragraphe 4, à l'article 6, paragraphes 7 et 8, à l'article 7, paragraphe 4, à l'article 8, paragraphe 6 et à l'article 9, paragraphe 3, il en informe la Commission au plus tard le 13 décembre 2013, et informe la Commission de tous les changements ultérieurs.

2. La Commission s'assure que les informations visées au paragraphe 1 sont aisément accessibles aux consommateurs et aux professionnels, entre autres sur un site internet spécifique.

3. La Commission transmet les informations visées au paragraphe 1 aux autres États membres et au Parlement européen. La Commission consulte les parties prenantes sur ces informations.

Article 30

Rapport de la Commission et révision

Au plus tard le 13 décembre 2016, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive. Ce rapport contient en particulier une évaluation des dispositions de la présente directive concernant le contenu numérique, y compris le droit de rétractation. Le rapport est assorti, si nécessaire, de propositions législatives pour l'adaptation de la présente directive à l'évolution dans le domaine des droits des consommateurs.

CHAPITRE VI

DISPOSITIONS FINALES

Article 31

Abrogation

La directive 85/577/CEE et la directive 97/7/CE, telle que modifiée par la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs ⁽¹⁾ et par les directives 2005/29/CE et 2007/64/CE, sont abrogées à compter du 13 juin 2014.

Les références aux directives abrogées s'entendent comme faites à la présente directive et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe II.

⁽¹⁾ JO L 271 du 9.10.2002, p. 16.

Article 32

Modification de la directive 93/13/CEE

L'article suivant est inséré dans la directive 93/13/CEE:

«Article 8 bis

1. Lorsqu'un État membre adopte des dispositions conformément à l'article 8, il informe la Commission de l'adoption desdites dispositions ainsi que de toutes modifications ultérieures, en particulier lorsque ces dispositions:

— étendent l'appréciation de leur caractère abusif aux clauses contractuelles négociées individuellement ou aux clauses relatives à l'adéquation du prix ou de la rémunération, ou

— contiennent des listes de clauses contractuelles réputées abusives.

2. La Commission s'assure que les informations visées au paragraphe 1 sont aisément accessibles aux consommateurs et aux professionnels, entre autres sur un site internet spécifique.

3. La Commission transmet les informations visées au paragraphe 1 aux autres États membres et au Parlement européen. La Commission consulte les parties prenantes sur ces informations.».

Article 33

Modification de la directive 1999/44/CE

L'article suivant est inséré dans la directive 1999/44/CE:

«Article 8 bis

Exigences de déclaration

1. Lorsque, conformément à l'article 8, paragraphe 2, un État membre adopte des dispositions plus strictes en matière

de protection des consommateurs que celles prévues à l'article 5, paragraphes 1 à 3, et à l'article 7, paragraphe 1, il en informe la Commission, et informe la Commission de tous les changements ultérieurs.

2. La Commission s'assure que les informations visées au paragraphe 1 sont aisément accessibles aux consommateurs et aux professionnels, entre autres sur un site internet spécifique.

3. La Commission transmet les informations visées au paragraphe 1 aux autres États membres et au Parlement européen. La Commission consulte les parties prenantes sur ces informations.».

Article 34

Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Article 35

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 25 octobre 2011.

Par le Parlement européen

Le président

J. BUZEK

Par le Conseil

Le président

M. DOWGIELEWICZ

ANNEXE I

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation**A. Informations standardisées sur la rétractation****Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour [1].

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier [2] votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. [3]

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. [4]

[5]

[6]

Instructions à suivre pour remplir les informations

[1]. Insérez l'un des passages suivants entre guillemets:

- a) s'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel: «de la conclusion du contrat.»;
- b) s'il s'agit d'un contrat de vente: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.»;
- c) s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.»;
- d) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.»;
- e) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien.»;

[2]. Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique.

[3]. Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).»

[4]. S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant: «Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.»

5. Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat:

a) insérez:

— «Nous récupérerons le bien»; ou

— «Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.»

b) insérez:

— «Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.»;

— «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.»;

— Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant].»; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant].»; ou

— Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat: «Nous récupérerons le bien à nos propres frais.» et

c) insérez: «Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.»

6. Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, insérez le texte suivant: «Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/d'électricité/de chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.»

B. Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

— À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]:

— Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous

— Commandé le (*)/reçu le (*)

— Nom du (des) consommateur(s)

— Adresse du (des) consommateur(s)

— Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

— Date

(*) Biffez la mention inutile.

ANNEXE II

Tableau de correspondance

Directive 85/577/CEE	Directive 97/7/CE	Présente directive
Article 1 ^{er}		Article 3 lu conjointement avec l'article 2, points 8) et 9), et l'article 16, point h)
	Article 1 ^{er}	Article 1 ^{er} lu conjointement avec l'article 2, point 7)
Article 2		Article 2, points 1) et 2)
	Article 2, point 1)	Article 2, point 7)
	Article 2, point 2)	Article 2, point 1)
	Article 2, point 3)	Article 2, point 2)
	Article 2, point 4), première phrase	Article 2, point 7)
	Article 2, point 4), deuxième phrase	—
	Article 2, point 5)	
Article 3, paragraphe 1		Article 3, paragraphe 4
Article 3, paragraphe 2, point a)		Article 3, paragraphe 3, points e) et f)
Article 3, paragraphe 2, point b)		Article 3, paragraphe 3, point j)
Article 3, paragraphe 2, point c)		—
Article 3, paragraphe 2, point d)		Article 3, paragraphe 3, point d)
Article 3, paragraphe 2, point e)		Article 3, paragraphe 3, point d)
Article 3, paragraphe 3		
	Article 3, paragraphe 1, premier tiret	Article 3, paragraphe 3, point d)
	Article 3, paragraphe 1, deuxième tiret	Article 3, paragraphe 3, point l)
	Article 3, paragraphe 1, troisième tiret	Article 3, paragraphe 3, point m)
	Article 3, paragraphe 1, quatrième tiret	Article 3, paragraphe 3, points e) et f)
	Article 3, paragraphe 1, cinquième tiret	Article 6, paragraphe 3, et article 16, point k), en liaison avec l'article 2, point 13)
	Article 3, paragraphe 2, premier tiret	Article 3, paragraphe 3, point j)
	Article 3, paragraphe 2, deuxième tiret	Article 3, paragraphe 3, point f) (pour la location de logements à des fins résidentielles), point g) (pour les voyages à forfait), point h) (pour les biens à temps partagé), point k) (pour les transports de passagers avec certaines exceptions) et article 16, point l) (exemption du droit de rétractation)
Article 4, première phrase		Article 6, paragraphe 1, points b), c) et h), et article 7, paragraphes 1 et 2
Article 4, deuxième phrase		Article 6, paragraphe 1, point a), et article 7, paragraphe 1
Article 4, troisième phrase		Article 6, paragraphe 1
Article 4, quatrième phrase		Article 10
	Article 4, paragraphe 1, point a)	Article 6, paragraphe 1, points b) et c)
	Article 4, paragraphe 1, point b)	Article 6, paragraphe 1, point a)

Directive 85/577/CEE	Directive 97/7/CE	Présente directive
	Article 4, paragraphe 1, point c)	Article 6, paragraphe 1, point e)
	Article 4, paragraphe 1, point d)	Article 6, paragraphe 1, point e)
	Article 4, paragraphe 1, point e)	Article 6, paragraphe 1, point g)
	Article 4, paragraphe 1, point f)	Article 6, paragraphe 1, point h)
	Article 4, paragraphe 1, point g)	Article 6, paragraphe 1, point f)
	Article 4, paragraphe 1, point h)	—
	Article 4, paragraphe 1, point i)	Article 6, paragraphe 1, points o) et p)
	Article 4, paragraphe 2	Article 6, paragraphe 1, lu en liaison avec l'article 8, paragraphes 1, 2 et 4
	Article 4, paragraphe 3	Article 8, paragraphe 5
	Article 5, paragraphe 1	Article 8, paragraphe 7
	Article 5, paragraphe 2	Article 3, paragraphe 3, point m)
	Article 6, paragraphe 1	Article 9, paragraphes 1 et 2, article 10, article 13, paragraphe 2, article 14
	Article 6, paragraphe 2	Article 13 et article 14, paragraphe 1, deuxième et troisième alinéas
	Article 6, paragraphe 3, premier tiret	Article 16, point a)
	Article 6, paragraphe 3, deuxième tiret	Article 16, point b)
	Article 6, paragraphe 3, troisième tiret	Article 16, points c) et d)
	Article 6, paragraphe 3, quatrième tiret	Article 16, point i)
	Article 6, paragraphe 3, cinquième tiret	Article 16, point j)
	Article 6, paragraphe 3, sixième tiret	Article 3, paragraphe 3, point c)
	Article 6, paragraphe 4	Article 15
	Article 7, paragraphe 1	Article 18, paragraphe 1 (pour les contrats de vente)
	Article 7, paragraphe 2	Article 18, paragraphes 2, 3 et 4
	Article 7, paragraphe 3	—
	Article 8	—
	Article 9	Article 27
	Article 10	— (mais voir l'article 13 de la directive 2002/58/CE)
	Article 11, paragraphe 1	Article 23, paragraphe 1
	Article 11, paragraphe 2	Article 23, paragraphe 2
	Article 11, paragraphe 3, point a)	Article 6, paragraphe 9, pour la charge de la preuve dans les informations précontractuelles; pour le reste: —
	Article 11, paragraphe 3, point b)	Article 24, paragraphe 1
	Article 11, paragraphe 4	—
	Article 12, paragraphe 1	Article 25
	Article 12, paragraphe 2	—
	Article 13	Article 3, paragraphe 2
	Article 14	Article 4

Directive 85/577/CEE	Directive 97/7/CE	Présente directive
	Article 15, paragraphe 1	Article 28, paragraphe 1
	Article 15, paragraphe 2	Article 28, paragraphe 1
	Article 15, paragraphe 3	Article 28, paragraphe 1
	Article 15, paragraphe 4	Article 30
	Article 16	Article 26
	Article 17	—
	Article 18	Article 34
	Article 19	Article 35
Article 5, paragraphe 1		Articles 9 et 11
Article 12		Article 5, paragraphe 2
Article 6		Article 25
Article 7		Articles 13, 14 et 15
Article 8		Article 4

Annexe du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs») ⁽¹⁾

À interpréter comme faisant référence à:

Paragraphe 2 et 11

La présente directive

⁽¹⁾ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

Annexe 3. Le formulaire-type de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) *Rayez la mention inutile.*