



CAROLE DELGA

SECRETAIRE D'ETAT CHARGEE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION
ET DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE,
AUPRES DU MINISTRE DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMERIQUE

Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

[@CaroleDelga](https://twitter.com/CaroleDelga)

Paris, le 20 septembre 2014
N° 049

Amélioration de l'information des consommateurs et renforcement de leurs droits contractuels, notamment en matière de vente à distance et démarchage

Carole DELGA, secrétaire d'Etat chargée de l'Artisanat, du Commerce, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire, informe les professionnels de la vente à distance et du démarchage de la publication, vendredi 19 septembre au Journal Officiel, du décret relatif aux obligations générales d'information et aux obligations propres aux contrats conclus à distance.

Ce décret précise les modalités des dispositions applicables aux contrats conclus entre consommateurs et professionnels, entrées en vigueur le 13 juin dernier dans le cadre de la loi Consommation du 17 mars 2014.

Ces dispositions améliorent l'information des consommateurs et renforcent leurs droits, notamment en matière de vente à distance et de démarchage.

Les principales mesures sont les suivantes :

- l'obligation de communiquer au consommateur une liste d'informations détaillées permettant à celui-ci de procéder à un achat de façon éclairée ;
- un délai de livraison maximal de 30 jours à compter de la conclusion du contrat, sauf mention explicite par le professionnel d'un autre délai ;
- un délai de rétractation de 14 jours pour les contrats conclus à distance ou dans le cadre d'un démarchage ;
- un délai maximal de remboursement de 14 jours en cas d'annulation du contrat pour défaut de livraison ou à la suite de l'exercice du droit de rétractation ;
- l'interdiction du précochage d'options payantes : à défaut, le consommateur sera en droit de réclamer le remboursement des sommes additionnelles payées.

Le décret détaille les informations que les professionnels doivent communiquer au consommateur préalablement à la conclusion d'un contrat : identité et activités du professionnel, garanties légales et commerciales, fonctionnalités et interopérabilité des contenus numériques, conditions contractuelles spécifiques.

Par ailleurs, aux termes de ce décret, les contrats conclus à distance ou dans le cadre d'un démarchage doivent être accompagnés d'un formulaire type de rétractation et d'une notice standardisée expliquant au consommateur les conditions d'exercice de son droit de rétractation.

Des contrôles seront effectués par la DGCCRF afin de s'assurer du respect par les professionnels de ces nouvelles mesures, qui sont d'application immédiate. Dans un premier temps ces contrôles auront vocation à informer les professionnels de leurs obligations et à répondre à leurs éventuelles interrogations concernant les modalités pratiques d'application de ce nouveau dispositif.

Contacts presse cabinet de Carole DELGA : Sophie DULIBEAU et Anthony PORCHERON
01 53 18 44 13 - sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr