

LA REFORME DU DROIT DE LA CONSOMMATION (LOI DU 2 AVRIL 2014)

FICHE N°2 :

LES INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES POUR LES CONTRATS AUTRES QUE LES CONTRATS A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT

L'article L.113-1 § 1 du Code de la consommation énumère les informations que le professionnel doit fournir au consommateur avant que ce dernier ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement.

LA FOURNITURE DES INFORMATIONS

Une communication claire et compréhensible

La loi n'impose pas que ces informations soient communiquées par écrit, ou sur un support durable, mais précise seulement une communication de « *façon claire et compréhensible.* » (articles L.111-1 & art.L.113-1 du Code de la consommation.)

Afin d'éviter le risque d'annulation d'un contrat pour manquement à l'obligation d'information précontractuelle d'une information qui serait jugée essentielle, il est conseillé aux professionnels de se ménager une preuve que les informations imposées par la loi ont bien été communiquées.

La rédaction de conditions générales

L'existence de conditions générales, reprenant les différentes informations précontractuelles imposées, est un moyen pratique pour le professionnel de se conformer aux obligations particulières d'informations précontractuelles imposées par le droit de la consommation.

L'acceptation avant la signature du contrat ?

L'article 1135-1 al.1^{er} du Code civil impose que le cocontractant ait été, au moment de la signature du contrat, en mesure de connaître les conditions générales, et qu'il soit considéré selon les circonstances comme les ayant acceptées.

Cependant, comme le Code de la consommation impose que les informations précontractuelles soient fournies avant la signature du contrat, il est conseillé de prévoir une acceptation des conditions générales avant la signature du contrat.

- **Exemple de clause spéciale d'acceptation préalable des conditions générales :** « Monsieur/Madame (Nom ; Prénom) soussigné déclare avoir, préalablement à la signature du contrat avec l'entreprise (Nom de l'entreprise), pris connaissance des conditions générales figurant (au verso/ci-annexées), reçu une copie, et les avoir acceptées sans réserves ni limitations. »
-

LES INFORMATIONS A FOURNIR

Les informations à fournir pour les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement sont reprises ci-dessous, ainsi que des exemples de clauses pouvant aménager ces informations.

1. Les caractéristiques essentielles des biens ou services proposés

Cette communication doit être dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné.

- **Exemple de clause de révision de matériaux :** *«En cas de difficulté d'approvisionnement, liée à un type de matériaux défini contractuellement par les parties, et afin d'éviter tout retard dans l'exécution des travaux, l'entrepreneur se réserve la possibilité de livrer des matériaux d'un autre fabricant pour autant qu'ils soient de qualité équivalente. Dans la mesure où un choix doit être effectué par le maître d'ouvrage, l'entrepreneur devra l'informer afin d'obtenir confirmation du matériau définitivement choisi (couleur, type, dimension, finition).»*

2. L'identité du professionnel

La loi vise à titre d'exemple la raison sociale, l'adresse géographique de l'établissement et le numéro de téléphone.

3. Le prix total du bien ou du service toutes taxes comprises et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement

Lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel doit communiquer le mode de calcul du prix.

Lorsque les frais supplémentaires précités ne peuvent être raisonnablement calculés à l'avance, le professionnel doit mentionner que ces frais peuvent être exigibles.

- **Exemple de clause de révision de prix :** *« Les positions suivantes de notre offre de prix sont susceptibles de variation en fonction du prix de matières premières ou des prix pratiqués par nos fournisseurs entre le moment où l'offre est acceptée et où les travaux devront être réalisés. Par conséquent, les prix y indiqués ne peuvent être garantis pour toute la durée du contrat. Les parties conviennent expressément que l'entrepreneur sera en droit de répercuter les hausses de prix desdites positions - de la même manière qu'il devra en répercuter les baisses de prix »*

Variante : *« Le prix sera adapté proportionnellement et sans mise en demeure préalable à chaque échéance d'une tranche indiciaire de l'échelle mobile des salaires.»*

4. Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution si des modalités particulières sont prévues.

Le professionnel doit mentionner, le cas échéant, la date à laquelle il s'engage à livrer les biens ou à exécuter le service et les modalités qui sont prévues pour le traitement des réclamations.

A défaut d'accord quant à la date de livraison, l'article L.213-2 du Code de la consommation impose au professionnel de livrer le bien vendu « sans retard injustifié » et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat.

Si le professionnel ne respecte pas le délai légal ou contractuel, le consommateur a la possibilité de mettre fin au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

- **Exemple de clause de modalités de paiement :** « Les factures sont payables à 30 jours, net et sans escompte. » Variante : « L'entrepreneur facturera ses prestations par état d'avancement suivant le plan de paiement ci-après repris : - acompte à la commande : ...% ; - Installation de chantier : ... € ; - exécution de 50% des travaux : ...% ; - exécution de 70% des travaux : ...% ; réception des travaux : ...% . »
- **Exemple de clause de suspension des obligations :** « En cas de non-paiement des factures à échéance, le client est informé que l'entreprise dispose du droit de suspendre l'exécution de l'ensemble du contrat. L'entreprise est également en droit de solliciter la communication de justificatifs sur la solvabilité du client avant toute reprise du contrat. »
- **Exemple de clause d'intérêts légaux ¹:** « En cas de défaut de paiement à l'échéance, les factures produiront automatiquement et sans mise en demeure un intérêt au taux légal de retard à partir de l'expiration du troisième mois qui suit la réception des marchandises, l'achèvement des travaux ou la prestation de service conformément à l'article 12 de la loi modifiée du 18.04.2004. »
- **Exemple de clauses relative aux délais d'exécution :** « Les délais d'exécution des travaux seront automatiquement prolongés en raisons de circonstances de force majeure (événement extérieur, irrésistible et inévitable comme par exemple : grève, tempête, inondations, tremblement de terre) et pour la durée de ces circonstances. Il en sera de même pour les intempéries empêchant la poursuite des travaux suivant le calendrier prévu (gel prolongé, neige, pluie, etc...) entre parties. »

5. Le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens

Le professionnel doit mentionner le cas échéant l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales telles que définies à l'article L. 212-10 du Code de la consommation, ainsi que les conditions y afférentes.

6. La durée du contrat

S'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, le professionnel doit mentionner les conditions de résiliation du contrat.

7. En cas de contenu numérique

Le professionnel doit mentionner, d'une part les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables, et d'autre part, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

¹ Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche pratique « demander des intérêts pour retard de paiement » disponible sur le lien suivant : www.cdm.lu > Mon Entreprise > Conseils aux Entreprises > Gestion Juridique & Commerciale > Recouvrement de créances.