

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

FICHE N°3 :

LA QUALIFICATION D'UN CONTRAT A DISTANCE ; LA QUALIFICATION D'UN CONTRAT HORS ETABLISSEMENT

La qualification d'un contrat de contrat à distance ou hors établissement entraîne des obligations supplémentaires pour le professionnel, que ce soit en matière d'informations précontractuelles, ou relatives au droit de rétractation du consommateur.

- *Pour plus d'informations sur ces obligations, veuillez-vous reporter aux FICHES N°4 & 5 de la réforme du droit de la consommation (loi du 2 avril 2014).*

LA QUALIFICATION D'UN CONTRAT A DISTANCE

La définition d'un contrat à distance

Un contrat est qualifié de contrat à distance lorsqu'il est conclu dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans qu'il y ait de contact physique entre professionnel et consommateur.

L'article L.222-1 §1 du Code de la consommation précise qu'il doit y avoir eu un recours exclusif à une ou plusieurs technique(s) de communication à distance pendant la période précontractuelle jusqu'à la conclusion du contrat.

L'exemple classique est la vente sur l'internet.

La simple collecte des informations

Si le consommateur visite l'établissement commercial afin de collecter les informations sur les biens/services, mais que la négociation, et la conclusion du contrat s'effectuent par une technique de communication à distance, le contrat devrait être qualifié comme un contrat à distance.

En revanche, si le contrat est négocié dans l'établissement commercial du professionnel, puis conclu par une technique de communication à distance, le contrat ne devrait pas être qualifié comme un contrat à distance.

La réservation par une technique de communication à distance

Lorsque le consommateur utilise une technique de communication à distance pour demander la prestation de service à un professionnel – par exemple lorsqu'un consommateur téléphone à un coiffeur pour prendre un rendez-vous - cette réservation « à distance » n'est pas de nature à qualifier le contrat de contrat à distance.

LA QUALIFICATION D'UN CONTRAT HORS ETABLISSEMENT

La définition d'un contrat hors établissement

Le contrat est hors établissement lorsqu'il est conclu, ou qu'il a fait l'objet d'une offre du consommateur, en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, mais ailleurs que dans l'établissement commercial du professionnel.

L'article L.222-1 §2 du Code de la consommation englobe dans les contrats hors établissement les contrats qui sont conclus 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.

La sollicitation personnelle et individuelle du consommateur hors établissement.

La sollicitation personnelle et individuelle du consommateur hors établissement est, suivant l'article L.222-1 §2 du Code de la consommation, un élément déterminant et suffisant pour qualifier le contrat qui est ensuite immédiatement conclu de contrat hors établissement, même si cette conclusion a lieu dans l'établissement commercial du professionnel.

Le législateur européen a en effet considéré que la sollicitation individuelle et personnelle du consommateur hors établissement, cumulée avec le manque de temps de réfléchir à l'estimation du professionnel avant de conclure le contrat, justifient l'application des règles protectrices des contrats hors établissements.

L'artisan qui se déplace au domicile du consommateur

Lorsque le professionnel est amené à se déplacer au domicile d'un consommateur, par exemple pour prendre des mesures afin de donner une estimation, il doit respecter les obligations des contrats hors établissement dans deux cas :

- si le contrat est finalement conclu au domicile du consommateur ;
- si le consommateur émet, lors de la visite du professionnel, sa volonté de contracter alors que les éléments essentiels du contrat sont précisés.

Lorsque c'est le consommateur qui a demandé au professionnel de se déplacer à son domicile, et qu'un contrat, conformément au souhait du consommateur, est ensuite immédiatement conclu dans l'établissement du professionnel, ou au moyen d'une technique de communication à distance, un tel contrat ne devrait pas être considéré comme hors établissement à partir du moment où le consommateur n'a pas été sollicité directement et individuellement.