

## **Les nouvelles obligations du droit de la consommation résultant de la loi du 2 avril 2014**

*La nouvelle loi sur la consommation transposant la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs<sup>1</sup> qui est entrée en vigueur depuis le 26 avril 2014<sup>2</sup> modifie le récent Code de la consommation dans le sens d'une plus grande protection des consommateurs.*

*Cette réforme impose aux professionnels de vérifier que le contrat n'est pas qualifié de contrat à distance ou hors établissement. Si une telle qualification a lieu, le professionnel devra alors respecter un formalisme précontractuel aggravé, et subir éventuellement un droit de rétractation du consommateur.*

*Les grandes lignes de cette réforme sont exposées ci-après en distinguant les nouvelles règles pour les contrats qui ne sont pas qualifiés de contrats à distance ou hors établissement, les règles particulières si un contrat est conclu hors établissement, et les restrictions supplémentaires en matière de vente de porte en porte.*

### Plan du document

<b>1. Les contrats qui ne sont pas à distance ou hors établissement.....</b>	<b>2</b>
• Les obligations particulières d'information précontractuelle .....	2
• La livraison doit avoir lieu dans les trente jours, sauf clause contractuelle contraire .....	3
• Les frais supplémentaires doivent avoir été préalablement prévus et acceptés.....	3
• Les infractions à l'indication des prix sont plus efficacement sanctionnées .....	3
<b>2. Les contrats conclus hors établissement et les contrats à distance .....</b>	<b>4</b>
• La qualification d'un contrat à distance.....	4
• La qualification d'un contrat hors établissement.....	4
• Les obligations d'informations précontractuelles .....	5
• Le droit de rétractation de 14 jours de calendrier .....	7
<b>3. Les contrats de porte à porte.....</b>	<b>10</b>

---

<sup>1</sup> Directive 83/2011 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.

<sup>2</sup> Loi du 2 avril 2014 portant 1. modification du Code de la consommation, de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique, de la loi modifiée du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques et portant modification des articles 88-2 et 88-4 du Code d'instruction criminelle, de la loi modifiée du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation; 2. abrogation de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes (Mémorial A n° 64 du 22.04.2014).

## 1. Les contrats qui ne sont pas à distance ou hors établissement

Les nouvelles règles pour ces contrats concernent les obligations particulières d'information précontractuelle, les délais de livraison des biens, les frais supplémentaires, et les infractions à l'indication des prix qui sont plus efficacement sanctionnées.

### • Les obligations particulières d'information précontractuelle

**La liste des informations à communiquer.** Tout professionnel, qu'il soit vendeur de biens ou prestataire de services avait déjà l'obligation légale, avant la conclusion du contrat, d'informer le consommateur des caractéristiques essentielles des biens ou services proposés.

Cette obligation générale d'information précontractuelle a été précisée par une liste de huit points que le professionnel doit dorénavant communiquer au consommateur avant de conclure un contrat

#### ➤ *Liste des obligations particulières d'information précontractuelle pour les contrats qui ne sont pas qualifiés de contrats à distance ou hors établissement*

*Article L.113-1 paragraphe 1 du Code de la consommation*

*a) les caractéristiques essentielles des biens ou services qu'il propose, 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 être raisonnablement 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 telles que définies à l'article L. 212-10 du présent Code, 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.*

**L'exclusion de certains contrats.** Certains contrats sont exclus des obligations précontractuelles d'information précontractuelle (article L.113-1 (3), Code de la consommation).

On note, pour le secteur artisanal, les contrats suivants :

- les contrats portant sur la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ;

- les contrats portant sur des transactions intéressant la vie quotidienne et qui sont exécutés dès leur conclusion.

**Le risque de la nullité du contrat.** En cas de litige, la loi prévoit que le consommateur pourra invoquer la nullité du contrat si le professionnel ne lui a pas communiqué une ou plusieurs obligations d'informations qui seraient jugées « *essentiels*. »

En revanche, 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*. »

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

- **La livraison doit avoir lieu dans les trente jours, sauf clause contractuelle contraire**

**L'importance du délai de livraison.** A défaut d'accord quant à la date de livraison, l'article L.213-2 du Code de la consommation impose désormais 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.

**L'injonction du consommateur.** Le consommateur est cependant tenu, avant de demander l'annulation du contrat pour manquement au respect du délai de livraison, de demander au professionnel d'effectuer la livraison dans un « *délai supplémentaire adapté aux circonstances*. »

La loi précise cependant que le consommateur est en droit de mettre fin au contrat sans cette injonction préalable si le professionnel a refusé de livrer le bien, ou si la date de la livraison constitue une condition essentielle du contrat pour le consommateur.

**La résolution du contrat pour non-respect du délai de livraison.** Si le contrat est résolu car le professionnel n'a pas respecté le délai légal/contractuel de livraison, il sera tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées « *sans retard excessif* » et au plus tard dans un délai de 30 jours.

- **Les frais supplémentaires doivent avoir été préalablement prévus et acceptés**

Le/les suppléments peuvent résulter notamment du transport, de la livraison ou des coûts d'affranchissement.

Le professionnel ne peut désormais prétendre à un « *paiement supplémentaire à la rémunération convenue au titre de l'obligation contractuelle principale* » que si ce supplément a été expressément accepté par le consommateur avant la conclusion du contrat (article L.213-6 du Code de la consommation).

L'article L.113-1 (1) c) du Code de la consommation (reproduit ci-dessus, cf infra) précise que, lorsque les frais supplémentaires ne peuvent pas être raisonnablement calculés à l'avance, l'obligation d'information précontractuelle est respectée par l'information que ces frais peuvent être exigibles.

- **Les infractions à l'indication des prix sont plus efficacement sanctionnées**

La procédure de sanction a été simplifiée, et les amendes qui étaient prévues sont remplacées par des simples « *avertissements taxés* » établis et délivrés par la Police Grand-Ducale.

Les amendes prévues s'élèvent désormais entre 145 € ou 250 € selon la nature de l'infraction constatée.

## **2. Les contrats conclus hors établissement et les contrats à distance**

### **• La qualification d'un contrat à distance**

Un contrat est qualifié de contrat à distance lorsqu'il est négocié et conclu par une technique de communication à distance sans qu'il y ait de contact physique entre professionnel et consommateur. L'exemple classique est la vente sur l'internet.

**La distinction entre la simple collecte des informations et la négociation du contrat.** Le lieu de la négociation du contrat est le critère prédominant.

- Si le consommateur visite l'établissement commercial afin de collecter les informations sur les biens/services, puis négocie et conclut le contrat par une technique de communication à distance, le contrat devrait être considéré comme un contrat à distance.
- Si le contrat est négocié dans l'établissement commercial du professionnel mais qu'il est finalement conclu par une technique de communication à distance, le contrat ne devrait pas être considéré 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, cela n'est pas suffisant pour qualifier le contrat de contrat à distance (Directive 2011/83/UE, considérant 20).

### **• La qualification d'un contrat hors établissement.**

Le principe est que 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.

La loi précise que le contrat conclu pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour objet de promouvoir son activité est considéré hors établissement.

Lorsque le professionnel est amené à se déplacer au domicile d'un consommateur pour prendre des mesures ou donner une estimation, le contrat sera qualifié hors établissement dans les situations suivantes :

- Une offre du consommateur est faite hors établissement.
- Le contrat est conclu hors établissement.
- Le contrat a été conclu dans l'établissement commercial du professionnel ou par le recours d'une technique de communication à distance immédiatement après une sollicitation du consommateur hors établissement.

Dans ce cas, les règles protectrices des contrats hors établissement s'appliquent car il est implicitement considéré que le consommateur n'a pas eu le temps de réfléchir à l'estimation du professionnel avant de conclure le contrat.

En revanche, lorsque c'est le consommateur qui a demandé au professionnel de se déplacer à son domicile, et que le contrat est ensuite conclu dans l'établissement du professionnel ou au moyen d'une technique de communication à distance, un tel contrat n'est pas considéré comme hors établissement.

➤ **La qualification d'un contrat à distance ou hors établissement**



• **Les obligations d'informations précontractuelles**

**L'étendue des informations précontractuelles.** En matière de contrat hors établissement, comme en matière de contrat à distance, le professionnel doit transmettre des informations précontractuelles supplémentaires, dont, en particulier, l'existence d'un droit de rétractation de 14 jours calendrier à compter de la conclusion du contrat de service ou de la livraison du bien vendu.

➤ **Liste des informations précontractuelles à communiquer pour les contrats hors établissement**

Article L.222-6 paragraphe 1 du Code de la consommation

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;

c) l'adresse géographique du professionnel, son numéro de téléphone et 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;

d) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point c), l'adresse géographique du siège commercial et le cas échéant du siège social de l'entreprise et, s'il y a lieu, celle(s) du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;

e) s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement qui s'additionnent au prix 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 doit être 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) 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;*

*h) lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (5), ainsi que le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal;*

*i) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation;*

*j) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (3), l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article L. 222-10, paragraphe (6);*

*k) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), 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) le 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 L. 121-2, point 4 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.*

### **La communication par écrit des informations précontractuelles pour les contrats hors établissement.**

La loi impose la communication d'un écrit, au plus tard au moment de la conclusion du contrat hors établissement, qui mentionne toutes les informations précontractuelles imposées. Si le consommateur marque son accord, ces informations peuvent cependant être communiquées sur un « support durable » (mail, clé USB par exemple).

**Les petits contrats de réparation ou de maintenance.** La loi a prévu un formalisme allégé lorsque le consommateur a fait appel à un professionnel pour effectuer des travaux de réparation, ou de main-

tenance et qu'un contrat a été immédiatement exécuté ne dépassant pas 200 € (article L.222-7 (4) du Code de la consommation).

- **Le droit de rétractation de 14 jours de calendrier**

**Le principe d'un droit de rétractation.** Le droit de rétractation est le droit pour le consommateur de se retirer du contrat sans avoir à motiver sa décision, et sans avoir à subir d'autres coûts que les frais de renvoi des marchandises.

Lorsque le droit de rétractation existe, des informations très précises doivent être communiquées ; à défaut, le délai de rétractation peut être augmenté jusqu'à une période de 12 mois, et l'ensemble des coûts résultant de la rétractation seront supportés par le professionnel, tels que le frais de renvoi des marchandises, et la dépréciation du bien.

**Les contrats exclus d'un droit de rétractation.** Une liste de contrats qui, bien que conclus à distance ou hors établissement, ne disposent pas d'une possibilité légale de rétractation (article L.222-9 (7), Code de la consommation).

Parmi cette liste, on note pour le secteur artisanal les contrats suivants :

- la vente de biens susceptibles de se périmer rapidement ;
- les travaux urgents d'entretien ou de réparation qui ont été demandés par le consommateur.<sup>3</sup>

**L'aménagement du droit de rétractation pour les prestations de service.** Au-delà de ces exceptions particulières, le droit de rétractation pour ces contrats a fait l'objet de dispositions spécifiques lorsque le consommateur veut que la prestation de service commence pendant le délai de rétractation.

Dans ce cas, la loi impose au professionnel :

- d'exiger du consommateur que sa demande soit faite sur un support durable (art.L.222-7 paragraphe 3 du Code de la consommation) ;
- d'informer le consommateur, qu'au cas où il exercerait son droit de rétractation alors que le contrat a commencé, il sera tenu de payer des « frais raisonnables » correspondant au montant proportionnel de ce qui a été fourni (art.L.222-6 point j) , et L.222-10 (6), Code de la consommation).

A défaut, si le consommateur décide de se rétracter alors que la prestation a commencé, le professionnel ne pourra pas exiger d'être remboursé pour ce qu'il a déjà réalisé (art.L.222-10 paragraphe 7 du Code de la consommation).

Si la prestation est pleinement exécutée, la loi précise que le droit de rétractation ne disparaît qu'à la condition, en plus de l'accord préalable exprès du consommateur pour que l'exécution du contrat commence pendant la période de rétractation, que le professionnel ait informé le consommateur qu'il perdra son droit de rétractation lorsque la prestation sera terminée (art.L.222-9 paragraphe 7 point a) du Code de la consommation).

**Le modèle de formulaire de rétractation imposé.** Lorsque le droit de rétractation existe, le professionnel a l'obligation de communiquer le formulaire imposé.

➤ **Formulaire de rétractation imposé (Article R.222-2 du Code de la consommation)**

---

<sup>3</sup> La loi précise cependant que « Si, toutefois, 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 » (article L222-9 (7) h), Code de la consommation).

Modèle de formulaire 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 la (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour 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

**Les informations standardisées sur la rétractation.** Afin de faciliter la communication des informations relatives au droit de rétractation, le professionnel peut utiliser le formulaire officiel intitulé « *informations standardisées sur le rétractation.* »

✓ **Informations standardisées sur la rétractation (article R.222-1 du Code de la consommation)**

*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 <sup>1</sup>.*

*Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier <sup>2</sup> 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. <sup>3</sup>*

*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. <sup>4</sup>*

<sup>5</sup>

<sup>6</sup>

*Instructions à suivre pour remplir les informations*

<sup>1</sup> 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. »

### 3. Les contrats de porte à porte

Si un contrat est conclu de porte à porte, et que le consommateur n'a pas manifesté son refus d'être démarché sur sa porte d'entrée, ce sont les règles relatives aux contrats hors établissement qui s'appliquent (cf. ci-dessus point 2).

Si le consommateur a manifesté son refus d'être démarché par une indication (un autocollant, une vignette ou toute autre indication ad hoc) au niveau de l'entrée de son domicile, ou de l'immeuble dans lequel est situé son appartement.<sup>4</sup>, le professionnel qui passe outre ce refus risque une amende jusqu'à 120.000 euros, ainsi que la confiscation des marchandises faisant l'objet du démarchage, et du/des véhicules qui servent à ce démarchage.

De plus, lorsqu'un contrat a été conclu malgré cette manifestation de refus du consommateur d'être démarché, ce dernier a le droit de demander en justice la nullité du contrat, et la restitution des sommes versées (art.L.222-8 du Code de la consommation).

Il convient de noter que toute visite au domicile du consommateur sans tenir compte du refus de ce dernier d'être démarché, ou de la demande du consommateur de quitter les lieux, ou de ne pas revenir, est légalement considérée comme étant une pratique commerciale déloyale susceptible de sanctions (art.L.122-7 point c) du Code de la consommation).

\* \*

\*

---

<sup>4</sup> La loi prévoit également la possibilité pour les consommateurs de manifester son refus en se faisant inscrire sur des « listes ». A l'heure actuelle, aucune liste n'a été mise en place