

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

FICHE N°4 :

LES INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES A FOURNIR EN MATIERE DE CONTRATS HORS ETABLISSEMENT

Si le contrat est qualifié de hors établissement, le professionnel doit transmettre au consommateur des informations précontractuelles spécifiques suivant des modalités particulières.

- *Pour plus d'informations concernant la qualification d'un contrat hors-établissement, veuillez-vous reporter à la FICHE N°3 de la réforme du droit de la consommation.*

LA FOURNITURE DES INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

La communication d'un écrit ou d'un support durable

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

Lorsque le consommateur a fait appel à un professionnel pour effectuer des travaux de réparation, ou de maintenance et qu'un contrat a été immédiatement exécuté ne dépassant pas 200 €, la loi aménage la fourniture des informations précontractuelles (article L.222-7 (4) du Code de la consommation).

Il faut souligner que, malgré cet aménagement, les informations précontractuelles doivent impérativement être fournies au plus tard lors de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution de la prestation de service.

Informations visées	Date et modalités de fourniture
Les informations concernant l'identité du professionnel, son adresse, ses coordonnées, et les informations relatives au prix	<i>Transmission par écrit avant la conclusion du contrat (ou sur un support durable moyennant accord du consommateur)</i>
Les principales caractéristiques du bien/du service, les frais de renvoi du bien livré en cas d'exercice du droit de rétractation et la garantie légale de conformité pour les biens	<i>Dispense de transmettre ces informations par écrit / sur support durable avant la conclusion du contrat moyennant accord expresse du consommateur</i>

Les autres informations précontractuelles

Transmission par écrit avec la copie/confirmation du contrat qui doit avoir lieu au plus tard lors de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution de la prestation de service

La communication d'une copie du contrat signé ou d'une confirmation du contrat

Le professionnel doit fournir ce document écrit dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat hors établissement, et au plus tard lors de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution de la prestation de service (art.L.222-7 paragraphe 2)

LES INFORMATIONS A FOURNIR

Le tableau ci-dessous reprend les informations précontractuelles imposées par les contrats hors établissement visées aux articles L. 221-2 §1 et L.222-6 §1 du Code de la consommation, avec la mention, dans la colonne de droite, si les informations en sont à fournir que si elles existent.

		Uniquement si les informations existent
L'identité du professionnel.	<i>Ces informations sur l'identité du professionnel doivent permettre au consommateur de contacter rapidement le professionnel et de communiquer efficacement avec lui</i>	
L'adresse géographique à laquelle le professionnel est établi		
Le numéro de téléphone et de télécopieur et l'adresse électronique du professionnel, lorsqu'ils sont disponibles		X
L'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit		X
L'adresse géographique du siège commercial et le cas échéant du siège social du professionnel, et de celui pour le compte duquel il agit, si cette adresse diffère de celle où est établi le professionnel et celui pour le compte duquel il agit		X
Les caractéristiques essentielles du bien ou service dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné.		
Le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises ou, lorsqu'un prix exact ne peut être déterminé, la méthode de détermination du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier. Pour ce qui concerne les services, suivant l'article L.112-8 paragraphe (1) alinéa 2 : « Lorsque le prix définitif ne peut pas être déterminé par avance, l'indication doit porter sur le prix des différents paramètres utilisés pour le calcul du prix total. Il en est ainsi notamment du tarif horaire toutes taxes comprises de la main d'œuvre et des frais de déplacements. »		
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		X

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.	X
Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ; la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services.	
Le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens.	
La durée du contrat, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat	X
La durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat	X
Les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations	X
L'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes.	X
L'existence de codes de conduite applicables, et comment en obtenir une copie.	X
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.	X
Les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables.	X
Toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.	X
L'existence ou l'absence d'un droit de rétractation, et les informations conséquentes	