

SYNTHESE

Le Décret n° 2014-1061 du 17 septembre 2014 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation a été publié au Journal Officiel le 19 septembre 2014.

Ce décret est entré en vigueur le 20 septembre 2014. Toute entreprise qui commercialise ses produits et services à des clients consommateurs doit donc adapter sa documentation contractuelle en conséquence.

Ce Décret a en effet notamment pour objet de déterminer les informations fournies par le professionnel au consommateur sur les lieux de vente avant la conclusion d'un contrat ou un acte d'achat.

Il est ainsi prévu que le professionnel doit communiquer au consommateur les informations suivantes avant la conclusion de tout contrat :

- a) Son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
- b) Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;
- c) S'il y a lieu, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 211-4 à L. 211-13 du présent code et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente au sens respectivement des articles L. 211-15 et L. 211-19 du présent code ;
- d) S'il y a lieu, la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction, les conditions de sa résiliation ;
- e) 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 ainsi que les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables.

De même, des informations spécifiques doivent être communiquées préalablement à la conclusion de tout contrat conclu à distance (et donc via internet) ou en dehors d'un établissement commercial:

- a) L'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique ainsi que, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit ;

b) Si elle diffère de l'adresse fournie conformément au a, l'adresse géographique du siège commercial du professionnel et, le cas échéant, celle du professionnel pour le compte duquel il agit à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation ;

c) 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 ;

d) L'existence de codes de conduite applicables et, le cas échéant, les modalités pour en obtenir une copie ;

e) Le cas échéant, la durée minimale des obligations contractuelles du consommateur ;

f) 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 ;

g) La possibilité, le cas échéant, de recourir à une procédure extrajudiciaire de règlement des litiges à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

II.-Les informations relatives au droit de rétractation mentionnées aux 2°, 3° et 4° de l'article L. 121-17 peuvent être fournies au moyen de l'avis d'information type figurant en annexe au présent article dûment complété.

En outre, ce Décret propose **un modèle de formulaire de rétractation, document obligatoire, que doivent contenir les contrats conclus à distance ou hors établissement commercial et un avis d'information type concernant l'exercice du droit de rétractation par le consommateur** (cf annexe jointe).

KLYB reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et notamment afin de vous assister pour adapter vos procédures contractuelles et conditions générales à ces nouvelles contraintes.

ANNEXES

Annexe à l'article R. 121-1

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 (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) 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 :

(*) *Rayez la mention inutile.*

Annexe à l'article R. 121-2

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE 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 (1).

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (2) 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 (3).

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 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 (4).

(5)

(6)

Instructions à suivre pour remplir les informations :

(1) 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. »