

DIRECTION RÉGIONALE DES ENTREPRISES, DE LA CONCURRENCE,  
DE LA CONSOMMATION, DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI

Juillet 2017

## INFORMATIONS OBLIGATOIRES AVANT D'ÊTRE LIÉ PAR UN CONTRAT

En bref

**A**vant la conclusion d'un contrat, le consommateur a besoin d'être protégé en étant informé sur le bien ou le service qu'il va acheter.

Ces informations qui doivent lui être délivrées sont issues du code de la consommation mais également du code civil.



### SOMMAIRE

Page 2 : 1 - Les informations précontractuelles prévues par le code de la consommation

Page 2 Informations obligatoires dans tous les contrats

Page 3 Informations obligatoires à certains contrats

Page 5 : 2 - L'information précontractuelle selon les dispositions du code civil

## 1 - LES INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES PRÉVUES PAR LE CODE DE LA CONSOMMATION

### INFORMATIONS OBLIGATOIRES DANS TOUS LES CONTRATS

Le code de la consommation prévoit une liste d'informations (article L. 111-1 du code de la consommation) que le vendeur est dans l'obligation de délivrer au consommateur avant son achat. **Le professionnel doit lui communiquer de manière lisible et compréhensible** les informations suivantes :

► Les **caractéristiques essentielles** du bien ou du service (par exemple nature, couleur, taille etc.)

► Le **prix**, exprimé en euros et toutes taxes comprises (le consommateur doit être en mesure de connaître le prix qu'il aura à payer sans être obligé de le demander). Cette information doit se faire par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou tout autre procédé approprié sur les prix et les conditions particulières de la vente ou du contrat de prestation de services. Cette information comporte également les conditions particulières comme les frais de livraison, le coût de fidélisation ou encore le prix des accessoires.

► En l'**absence d'exécution immédiate** du contrat le professionnel doit informer le consommateur de la date ou du délai auquel il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de service. À défaut d'indication de la date ou du délai de livraison le professionnel doit s'exécuter au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat (article L.216-1).

► Des **informations relatives à son identité**, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques (notamment son nom ou sa dénomination sociale, son adresse, l'adresse géographique de son établissement si celle-ci est différente de celle de son siège social), et le cas échéant des informations quant à son activité.

► Des **informations relatives aux garanties légales** (garantie légale de conformité et garantie des vices cachés mais aussi garantie commerciale et service après-vente s'ils existent), précisant le contenu et les conditions de

mise en œuvre. Le contrat qui écarte ou limite, directement ou non, les garanties légales est réputé non écrit.

► L'information relative à la **possibilité de recourir à un médiateur** en cas de litige.

► La **durée du contrat** lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, ou les **conditions de résiliation** lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction.

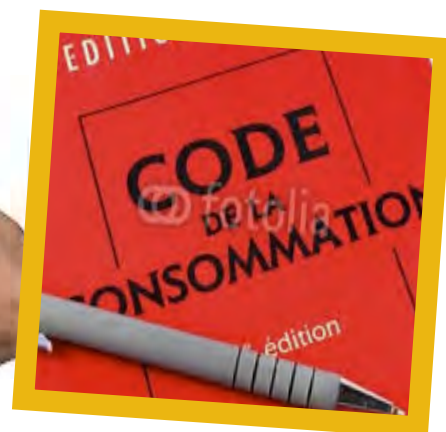
► S'il y a lieu, l'**interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels** dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance, ainsi que les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables.

► La **disponibilité sur le marché des pièces détachées** indispensables à l'utilisation du produit. Il doit aussi informer le consommateur si le produit est réparable ou non, ou si les pièces sont faciles à obtenir (articles L. 111-4 et D. 111-4 du code de la consommation).

**Bon à savoir :** c'est au professionnel de démontrer qu'il a correctement exécuté son obligation d'information (article L. 111-5 du code de la consommation).

**Si le défaut d'information provient d'une intention de tromper**, le professionnel sera sanctionné pour délit de tromperie, avec une peine d'emprisonnement de deux ans et une peine d'amende de 300 000 euros (article L. 441-1 du code de la consommation).

**Si le défaut d'information provient d'une négligence**, le professionnel encourra une amende administrative d'un montant de 3 000 euros pour les personnes physiques et 15 000 euros pour les personnes morales (article L. 131-1 du code de la consommation).



## INFORMATIONS OBLIGATOIRES À CERTAINS CONTRATS

### POUR LA CONCLUSION D'UN CONTRAT DE FOURNITURE DE SERVICE

En plus des informations précitées, avant la conclusion du contrat ou avant l'exécution de la prestation lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit le professionnel **doit communiquer ou mettre à la disposition du consommateur** les informations suivantes :

- ▶ **Le statut, la forme juridique de l'entreprise et ses coordonnées** (leur communication doit être rapide et directe). Le cas échéant, le numéro d'inscription au RCS ou au répertoire des métiers ;
- ▶ **Si l'activité du professionnel est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée ;**
- ▶ **Si le professionnel est assujéti à la TVA** et identifié par un numéro, son numéro individuel d'identification ;
- ▶ **Si le professionnel est membre d'une profession réglementée**, son titre professionnel, l'État membre dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;
- ▶ **Les conditions générales**, si le professionnel en utilise. Le cas échéant, les clauses contractuelles relatives à la législation applicable et la juridiction compétente ;
- ▶ **L'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite** par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement.

Le professionnel prestataire de services doit communiquer au consommateur qui en fait la demande les informations complémentaires suivantes :

- ▶ **Le mode de calcul du prix**, et les frais supplémentaires de transport, livraison, affranchissement et tous les autres frais éventuels, lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné ; un devis suffisamment détaillé lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué ;
  - ▶ **Pour les professions réglementées**, une référence aux règles professionnelles applicables dans l'État membre de l'Union européenne sur le territoire duquel ce professionnel est établi et aux moyens d'y avoir accès ;
  - ▶ **Des informations sur leurs activités pluridisciplinaires et leurs partenariats** qui sont directement liés au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts. Ces informations figurent dans tout document d'information dans lequel le prestataire présente de manière détaillée ses services ;
  - ▶ **Les éventuels codes de conduite**, l'adresse électronique à laquelle ils peuvent être consultés ainsi que les versions linguistiques disponibles ;
  - ▶ **Les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges**, lorsque ces moyens sont prévus par un code de conduite, un organisme professionnel ou toute autre instance.
- Ces informations sont aussi obligatoires pour la fourniture d'eau, de gaz ou électricité** (non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée), pour le **chauffage urbain, ou un contenu numérique** (support dématérialisé).

### POUR LA CONCLUSION D'UN CONTRAT CONCLU À DISTANCE OU UN CONTRAT CONCLU HORS ÉTABLISSEMENT

Le **contrat conclu à distance** est défini à l'article L. 221-1 I 1° du code de la consommation. Il s'agit d'un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le

*recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat. (Exemple vente par correspondance, par téléphone ou via Internet).*

Selon les dispositions de l'article L. 221-1 I 2° du code de la consommation le **contrat hors établissement** est un contrat souscrit entre un consommateur et un professionnel dans trois types de situations :

- ▶ Dans un lieu où le professionnel n'exerce pas son activité en permanence ou de manière habituelle en la présence simultanée des parties (par exemple contrat souscrit au domicile du client ou dans un hôtel).

▶ À la suite d'une sollicitation immédiate et personnelle faite au consommateur de se rendre sur le lieu de vente habituel du professionnel (par exemple dans une galerie marchande le consommateur est invité à rentrer dans une des boutiques)

▶ Lors d'excursions organisées par le professionnel ayant pour objectif de vendre des biens au consommateur.

**Bon à savoir :** La distribution de flyers dans la rue n'est pas assimilée à une sollicitation personnelle et immédiate.





## RÈGLES COMMUNES À CES DEUX FORMES DE CONTRAT

Les professionnels doivent fournir de manière lisible et compréhensible avant tout contrat les informations précitées, mais également les informations suivantes :

- ▶ L'**existence d'un droit de rétractation** pour le consommateur (avec ses conditions, le délai légal de 14 jours et les modalités de son exercice) et doit lui fournir un formulaire type pour exercer ce droit ;
- ▶ Les **circonstances dans lesquelles il ne peut exercer son droit de rétractation ou celles dans lesquelles il perd ce droit** ;
- ▶ Le fait que le consommateur **supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation** et pour les contrats à distance le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci en raison de sa nature ne peut être normalement renvoyé par

**Bon à savoir :** Il reviendra au professionnel de prouver qu'il a effectivement informé le consommateur.

la poste. En l'absence de cette information au consommateur ces frais seront à la charge du professionnel.

- ▶ L'obligation du consommateur de **payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services**, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ;
- ▶ Les **coordonnées du professionnel**, les **coûts d'utilisation de la technique de communication à distance**, l'existence de **codes de bonne conduite**, de **cautions**, **garanties**, **modalités de résiliations**, **modes de règlement des litiges**, **conditions contractuelles**.



## DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CONTRATS CONCLUS HORS ÉTABLISSEMENT

Le professionnel doit fournir au consommateur, sur papier ou sur support durable (par exemple une clé USB, ou encore un courriel) sous réserve que le consommateur l'accepte, les informations précitées.

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire du contrat, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties qui doit comprendre, à **peine de nullité**, toutes ces informations.

Le vendeur ne respectant pas ses obligations est passible de sanctions dont une amende administrative.

**Bon à savoir :** Peuvent donc entraîner la nullité du contrat conclu hors établissement :

- Le défaut de remise de contrat
- La remise d'un contrat ne comportant pas toutes les informations obligatoires
- L'absence dans le contrat du formulaire de rétractation.



### Cas particulier du contrat hors établissement souscrits entre professionnels :

Lorsque le professionnel (personne physique) sollicite l'emploi de moins de 5 salariés et que le contrat souscrit n'entre pas dans le champ de l'activité principale de ce dernier, il bénéficie des règles protectrices du code

de la consommation en matière d'information précontractuelle et de droit de rétractation.



## DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CONTRATS CONCLUS À DISTANCE

Les informations doivent être fournies au consommateur de manière lisible et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. À cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte la mention claire et lisible : « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant



que la passation d'une commande oblige à son paiement. En outre, pour les sites de commerce en ligne, le professionnel doit indiquer avant le processus de commande les moyens de paiements acceptés.

**Bon à savoir :** Si ces obligations ne sont pas remplies, et que le contrat est conclu, le code de la consommation prévoit que le contrat est nul (article L. 242-2). Cette sanction pourra se cumuler avec la sanction administrative.



## CAS DES VENTES SUR FOIRES ET SALONS

En ce qui concerne les achats dans les foires et salons et autres manifestations commerciales, le code de la consommation pose **l'exigence pour les professionnels d'informer le consommateur, avant la conclusion du contrat qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation** (articles L. 224-59 et L. 224-60).

Les contrats de vente ou de prestation de services conclus dans les foires et salons ne relèvent en effet pas des règles applicables aux contrats conclus hors établissements dès lors que les foires et salons sont considérés comme des lieux habituels de vente.

## 2 - L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE SELON LES DISPOSITIONS DU CODE CIVIL

Le vendeur doit d'abord informer l'acheteur s'il détient une information déterminante pour le consentement de celui-ci, puisque selon l'article 1112-1 alinéa 1 code civil «*celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que légitimement cette dernière ignore cette information ou qu'elle fait confiance à son cocontractant*».

Cette obligation d'information ne peut pas être exclue, ni limitée puisqu'il s'agit d'une obligation d'ordre public.

L'information doit revêtir certaines caractéristiques :

► Elle **doit être déterminante pour le consentement de l'autre**

(article 1112-1 alinéa 3)

«*L'information déterminante est celle qui a un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou avec la qualité des parties*».

En d'autres termes, si le consommateur avait eu connaissance de cette information il n'aurait pas acheté ce bien ou ce service.

► Elle **doit être «connue par le débiteur** (vendeur) et **légitimement ignorée par le créancier** (acheteur)».

Il appartient au vendeur de prouver qu'il a bien exécuté son obligation en délivrant ces informations à l'acheteur.

**Bon à savoir :** *La valeur de la prestation ou la valeur du bien n'est pas considérée comme une information déterminante (article 1112-1 alinéa 2 du code civil). Donc avant la conclusion du contrat si l'une des parties ne transmet pas l'information sur la valeur, elle ne sera pas sanctionnée.*



En cas de manquement à cette obligation d'information, l'acheteur pourra engager la responsabilité extracontractuelle du vendeur. Si ce manque d'information provient d'un vice du consentement par exemple avec une intention de tromper, il sera possible de faire annuler le contrat, sur le fondement de l'article 1131 du code civil. Les vices du consentement sont une cause de nullité relative du contrat.

**Bon à savoir :** *L'erreur, le dol et la violence altèrent le consentement lorsqu'ils sont de telle nature que, sans eux, l'une des parties n'aurait pas conclu le contrat ou l'aurait fait à des conditions différentes. Leur caractère déterminant s'apprécie en fonction des personnes et des circonstances dans lesquelles le consentement a été donné (Articles 1130 à 1144).*

Les éléments de cette fiche sont donnés à titre d'information.  
Ils ne sont pas exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

### POUR PLUS D'INFORMATIONS :

- Les articles des codes précités sont consultables sur le site : <http://www.legifrance.gouv.fr/>

- Fiches pratiques de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sur la consommation : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

Responsable éditorial : Coordination éditoriale :

Isabelle Notter

Jean-Luc Holubeik

Directrice régionale

Chef du Pôle C

Maquettage : Corinne Urban

Service Communication Direccte Nouvelle-Aquitaine

Rédaction :

Joëlle Macary

inspectrice - Pôle C

Capucine Beaulieu

(étudiante Master 2)

DIRECCTE Nouvelle-Aquitaine  
Pôle C

118 Cours du Maréchal Juin

TSA 10001

33075 BORDEAUX cedex

☎ : 05 56 69 27 45

✉ [alpc.polec@direccte.gouv.fr](mailto:alpc.polec@direccte.gouv.fr)