

EXTRAITS DU CODE DE LA CONSOMMATION

TITRE Ier

INFORMATION DES CONSOMMATEURS

CHAPITRE Ier

116 OBLIGATION GÉNÉRALE D'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE 116

Article L. 1111. ***116** Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
- 2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L. 1133 et L. 11331 ;
- 3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- 4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par le présent article s'applique également aux contrats 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, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. 116*

Article L. 1112. ***116** I. Outre les mentions prévues à l'article L. 1111, tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'État. Ce décret précise celles des informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur.

II. Le I du présent article ne s'applique ni aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier, ni aux opérations pratiquées par les entreprises régies

par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité

et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la

Article L. 1113. ***116** Le fabricant ou l'importateur de biens meubles informe le vendeur professionnel de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché. Cette information est délivrée obligatoirement au consommateur par le vendeur de manière lisible avant la conclusion du contrat et confirmée par écrit, lors de l'achat du bien.

Dès lors qu'il a indiqué la période ou la date mentionnées au premier alinéa, le fabricant ou l'importateur fournit obligatoirement, dans un délai de deux mois, aux vendeurs professionnels ou

aux réparateurs, agréés ou non, qui le demandent les pièces détachées indispensables à l'utilisation

Un décret précise les modalités et conditions d'application du présent article. 116*

***116** Article L. 1114. I. En cas de litige relatif à l'application des articles L. 1111 à L. 1113, il appartient au professionnel de prouver qu'il a exécuté ses obligations.

II. Les articles L. 1111 et L. 1112 s'appliquent sans préjudice des dispositions particulières en matière d'information des consommateurs propres à certaines activités. 116*

***116** Article L. 1115. Sans préjudice des obligations d'information prévues à l'article 19 de la loi n° 2004575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, toute personne dont l'activité consiste en la fourniture d'informations en ligne permettant la comparaison des prix

et des caractéristiques de biens et de services proposés par des professionnels est tenue d'apporter

une information loyale, claire et transparente, y compris sur ce qui relève de la publicité au sens de

l'article 20 de la même loi, dont les modalités et le contenu sont fixés par décret.116*

***116** Article L. 1116. Tout manquement aux articles L. 1111 à L. 1113 et à l'article L. 1115 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale. L'amende est prononcée dans les conditions prévues à l'article L. 14112. 116*

***116** Article L. 1117. Les dispositions du présent chapitre sont d'ordre public. 116*

Section 2. ***116** Contrats conclus à distance et hors établissement 116*

***49** Soussection 1 49* ***116** Définitions et champ d'application 116*

Article L. 12116. ***116** Au sens de la présente section, sont considérés comme :

- 1° "Contrat à distance", tout 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 ;
- 2° "Contrat hors établissement", tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :

a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;

b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle

ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où

le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;

c) Ou 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 ;

3° "Support durable", tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker

des informations qui lui sont adressées personnellement, afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées

et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées. 116*

***116** Article L. 121161. I. Sont exclus du champ d'application de la présente section :

- 1° Les contrats portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles, à l'exception des services à la personne mentionnés à l'article L. 72311 du code du
- 2° Les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;
- 3° Les contrats portant sur les jeux d'argent mentionnés à l'article L. 3201 du code de la sécurité intérieure, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris ;
- 4° Les contrats portant sur les services financiers ;
- 5° Les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de l'article L. 2112 du code du tourisme ;
- 6° Les contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange mentionnés aux articles

L. 12160 et L. 12161 du présent code ;

7° Les contrats rédigés par un officier public ;

8° Les contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile ou au lieu de résidence ou de travail du

9° Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article L. 121193 ;

10° Les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux

11° Les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines

téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie,

notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par

II. Pour les contrats ayant pour objet la construction, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers, ainsi que ceux relatifs à des droits portant sur des biens immobiliers ou à la location de biens à usage d'habitation principale, conclus hors établissement, seules sont applicables les

III. Les soussections 2, 3, 6 et 7, applicables aux relations entre consommateurs et professionnels, sont étendues aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à

***116** Article L. 121162. La présente section s'applique aux contrats 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, ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non

fourni sur un support matériel. 116*

***116** Soussection 2 Obligations d'information précontractuelle 116*

Article L. 12117. ***116** I. Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible,

les informations suivantes :

- 1° Les informations prévues aux articles L. 1111 et L. 1112 ;
- 2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit, ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'État ;
- 3° Le cas échéant, 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 normalement être renvoyé par la poste ;
- 4° L'information sur 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 ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 121215 ;
- 5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 121218, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;
- 6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'État.

II. Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés au I de l'article L. 11331 et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

III. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente soussection pèse sur le professionnel. 116*

***49** Soussection 3 49* ***116** Dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors

Article L. 12118. ***116** Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues au I de l'article L. 12117. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible. 116*

***116** Article L. 121181. Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire

124° du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties. Ce contrat comprend, à peine de nullité, toutes les informations mentionnées au I de l'article L. 121

Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation

et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation.

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L.

***124** daté

***116** Article L. 121182. Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un

délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Toutefois, ne sont pas soumis au premier alinéa :

- 1° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ;
- 2° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues à la présente section et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 72311 du code du travail ;
- 3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se

4° Les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange

et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Pour les contrats mentionnés aux 1° et 2° du présent article, le consommateur dispose d'un droit de

résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.116*

***116** Soussection 4 Dispositions particulières applicables aux contrats conclus à distance 116*

Article L. 12119. ***116** Lorsque le contrat est conclu à distance, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues au I de l'article L. 12117 ou les met à sa disposition, par tout moyen adapté à la technique de communication à

***116** Article L. 121191. Lorsque la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au consommateur, avant la conclusion du contrat et dans les conditions mentionnées au I de l'article L. 12117, au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation.

Le professionnel transmet au consommateur les autres informations mentionnées au même I par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée. 116*

***116** Article L. 121192. Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les

informations mentionnées au I de l'article L. 12117, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies,

sur un support durable, avant la conclusion du contrat. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du même I.

Le cas échéant, le professionnel fournit au consommateur, dans les mêmes conditions et avant l'expiration du délai de rétractation, la confirmation de son accord exprès pour la fourniture d'un contenu numérique non présenté sur un support matériel et de son renoncement à l'exercice du droit de rétractation. 116*

***116** Article L. 121193. Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues au I de l'article

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, à peine de nullité, 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.

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison. 116*

***116** Article L. 121194. Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces

obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires

de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait,

imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. 116*