

DROIT DE RETRACTATION ET CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

* Ce qu'il faut retenir :

En tant que professionnel, lorsque vous concluez un contrat avec un consommateur portant sur des prestations de services, vous devez notamment s'agissant du droit de rétractation :

- **informer le consommateur de son droit de se rétracter et, plus particulièrement, lui communiquer les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ;**
- **si le consommateur souhaite bénéficier de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, recueillir la demande expresse du consommateur en respectant les modalités de forme imposées par les textes.**

A défaut de respecter ce qui précède, en cas de début d'exécution de la prestation par le professionnel et d'exercice de son droit de rétractation par le consommateur, ce dernier ne sera tenu à aucune obligation de paiement.

* Pour approfondir :

- **Rappel sur le droit de rétractation applicable en cas de conclusion d'un contrat de prestation de services**

Le consommateur dispose d'un droit de rétractation en présence d'un contrat conclu hors établissement ou à distance.

En matière de prestation de services, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter de la date de conclusion du contrat conclu à distance ou hors établissement (article L. 221-18 du Code de la consommation).

Ce point de départ peut paraître « inadapté » dans la mesure où, en matière de prestation de services, l'appréciation de la conformité de celle-ci ne peut intervenir qu'à la suite de sa réalisation.

Il existe ainsi des aménagements au droit de rétractation en ce qui concerne les contrats de prestation de services (article L. 221-25 du Code de la consommation).

Ainsi, lorsque le consommateur souhaite que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation et que le contrat le soumet à une obligation de payer, alors le professionnel doit (i) recueillir la demande expresse du consommateur (par tout moyen en ce qui concerne les contrats conclus à distance et sur un support durable pour les contrats conclus hors établissement), et (ii) demander au consommateur de reconnaître qu'il ne bénéficiera plus du droit de rétractation lorsque le professionnel aura entièrement exécuté le contrat.

Dans cette hypothèse, si le consommateur décide finalement de se rétracter (avant que la prestation ait été intégralement exécutée), il devra verser au professionnel une somme correspondant au service fourni par ce dernier, étant précisé que ce montant devra être proportionné au prix total de la prestation tel que convenu dans le contrat. Toutefois, si ce prix total est excessif, alors le montant devra être calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

En revanche, dans l'hypothèse où le professionnel n'aurait pas recueilli l'accord exprès du consommateur en respectant les deux conditions visées ci-dessus, ou n'aurait pas informé le consommateur qu'il devrait payer des frais, le consommateur ne sera pas tenu à une telle obligation de paiement.

Il est donc important pour le professionnel de veiller à informer parfaitement le consommateur en matière de droit de rétractation.

Il convient de rappeler que les dispositions applicables en matière de droit de rétractation sont d'ordre public : il n'est donc pas possible d'y renoncer.

- **Contrôle du respect des obligations relatives au droit de rétractation applicables aux contrats de prestation de services par les agents de la DGCCRF**

Le 6 février 2024, une société a été sanctionnée par la DGCCRF en raison du non-respect de ses obligations légales, et particulièrement pour ne pas avoir informé le consommateur qu'il était tenu de payer des frais en cas d'exercice de son droit de rétractation dans le cadre d'un contrat de prestation de services dont il avait expressément demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation.

Pour rappel, le fait pour un professionnel de ne pas respecter les règles susvisées est sanctionné par une amende administrative dont le montant peut atteindre 75.000 euros pour une personne morale et 15.000 euros pour une personne physique (article L. 242-13 du Code de la consommation).

INFORMATION DU CONSOMMATEUR SUR LA DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

* Ce qu'il faut retenir :

Des obligations pèsent sur le professionnel en matière d'informations relatives à la disponibilité des pièces détachées.

En effet, il appartient au fabricant et à l'importateur de produits de communiquer au vendeur professionnel, sur tout document commercial ou support durable :

- **l'information relative à la disponibilité (ou au contraire à la non disponibilité) des pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens vendus ;**
- **le cas échéant, la période pendant laquelle, ou la date jusqu'à laquelle, ces pièces sont disponibles sur le marché.**

De son côté, le vendeur professionnel doit répercuter cette information au consommateur.

* Pour approfondir :

• **Présentation de l'obligation d'information relative à la disponibilité des pièces détachées**

Le fabricant, l'importateur ainsi que le vendeur professionnel d'un produit sont tenus de délivrer une information quant à la disponibilité des pièces détachées.

En application des articles L. 111-4 et D. 111.4 du Code de la consommation, le fabricant ou l'importateur de biens meubles doit informer le vendeur professionnel, sur tout document commercial ou sur tout support durable accompagnant la vente des biens meubles, de la disponibilité ou de la non-disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens concernés, ainsi que la période pendant laquelle ou la date jusqu'à laquelle ces pièces sont disponibles sur le marché.

Le vendeur professionnel est quant à lui tenu de répercuter cette information au consommateur, de manière lisible, et ce à deux reprises. D'une part, avant la conclusion de la vente, sur tout support adapté et, d'autre part, lors de la vente, sur le bon de commande s'il existe, ou sur tout autre support durable constatant ou accompagnant la vente (tel qu'une facture ou des conditions générales de vente). Le législateur a souhaité que cette information soit confirmée par écrit afin que le consommateur puisse s'y référer postérieurement à la conclusion du contrat de vente.

Sur ce point, il convient de rappeler que l'article liminaire du Code de la consommation définit le « support durable » comme « *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* ». Ainsi, au regard de cette définition, l'emballage d'un produit ne saurait valablement constituer un support durable pour délivrer l'information relative à la disponibilité des pièces détachées.

Par ailleurs, s'agissant spécifiquement des équipements électriques et électroniques et les éléments d'ameublement, il convient de préciser que les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont réputées non disponibles lorsque cette information n'est pas fournie par le fabricant ou l'importateur au vendeur professionnel.

Enfin, cette obligation d'information prévue à l'article L. 111-4 du Code de la consommation a des incidences pratiques contraignantes. En effet, dès lors que le fabricant ou l'importateur informe de la disponibilité des pièces détachées et de la période pendant laquelle ou la date jusqu'à laquelle ces pièces sont disponibles sur le marché, alors ce dernier s'oblige, dans un délai de quinze jours ouvrables à compter de leur demande, à fournir les vendeurs professionnels, les reconditionneurs ou les réparateurs agréés ou non, des pièces détachées demandées.

A ce titre, il convient de préciser que le fabricant ou l'importateur d'équipements électroménagers, de petits équipements informatiques et de télécommunications, d'écrans et de moniteurs, dont la liste de produits est fixée par le décret n°2021-1943 du 31 décembre 2021, doit également assurer la disponibilité des pièces détachées de ces produits pendant une période minimale complémentaire, après la date de mise sur le marché de la dernière unité des modèles concernés, qui ne peut être inférieure à 5 ans.

- **Sanction en cas de manquement à l'obligation d'information portant sur la disponibilité des pièces détachées ou de manquement à l'obligation de fourniture de celles-ci**

Tout manquement à l'obligation d'information portant sur la disponibilité des pièces détachées est passible d'une amende administrative dont le montant peut atteindre 15.000 euros pour une personne morale et 3.000 euros pour une personne physique (article L. 131-2 du Code de la consommation).

S'agissant du manquement à l'obligation de disponibilité des pièces détachées, celui-ci est sanctionné par une amende administrative dont le montant peut atteindre 75.000 euros pour une personne morale et 15.000 euros pour une personne physique (article L. 131-3 du Code de la consommation).

- **Contrôle du respect de l'obligation d'information sur la disponibilité des pièces détachées par les agents de la DGCCRF**

Le 27 février 2024, une enseigne de la grande distribution s'est vu infliger une amende administrative d'un montant de 328.000 euros par la DGCCRF pour défaut d'information du consommateur sur la disponibilité des pièces détachées.

En effet, selon le communiqué de la DGCCRF, l'enseigne a été sanctionnée en raison de l'absence d'information ou de fourniture d'informations erronées aux consommateurs, avant et lors de leurs achats, concernant le délai de disponibilité des pièces détachées. Cette sanction faisait suite au non-respect d'une précédente injonction administrative.

SERVICE CLIENT : INTERDICTION DE L'UTILISATION D'UN NUMERO DE TELEPHONE SURTAXE

* Ce qu'il faut retenir :

En tant que professionnel, vous êtes tenu, s'agissant de votre service client :

- **de veiller à ce que le numéro téléphonique destiné à ce service ne soit pas surtaxé ;**
- **et d'indiquer ce numéro dans vos documents commerciaux et correspondances avec les consommateurs.**

* Pour approfondir :

Le 19 février 2024, la DGCCRF a publié le résultat d'une enquête relative aux arnaques aux numéros surtaxés, c'est-à-dire les numéros pour lesquels une surtaxe s'ajoute au prix de la communication normale.

Cette publication est l'occasion de rappeler qu'il est formellement interdit pour un professionnel de recourir à un numéro de téléphone surtaxé dans le cadre de son service client.

En effet, au regard des dispositions de l'article L. 121-16 du Code de la consommation, le numéro de téléphone du service client d'un professionnel, à savoir celui destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution (ou à défaut la mauvaise exécution) d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation, ne peut pas être surtaxé. Cela vise notamment à éviter que le professionnel puisse tirer profit de sa propre défaillance.

Cet article précise également que le numéro de téléphone du service client doit être indiqué dans le contrat, ainsi que dans les correspondances échangées avec le consommateur.

Il est à noter que les dispositions de l'article L. 121-16 du Code de la consommation ne s'appliquent pas aux prestations spécifiques (tel est le cas par exemple de l'appel visant à faire une déclaration de vol auprès de sa compagnie d'assurance).

Tout manquement aux obligations relatives au numéro de téléphone d'assistance au consommateur - telles que rappelées ci-dessus - est passible d'une amende administrative dont le montant peut atteindre 15.000 euros pour une personne morale et 3.000 euros pour une personne physique (article L. 132-21 du Code de la consommation).
