

**Les nouveautés en matière de vente hors établissement commercial<sup>1</sup>:**

Le délai de rétractation est allongé à 14 jours à compter de la réception du bien ou, pour les prestations de service, à compter de la signature du bon de commande.

Mais la prise de contrepartie financière est toujours interdite pendant les 7 jours suivant la signature du contrat.

Le délai de livraison est de maximum 30 jours (sauf indication explicite).

Encadrement du démarchage téléphonique :

Le démarcheur ou la société doivent clairement s'identifier et annoncer le caractère commercial de l'appel ; l'utilisation d'un numéro masqué pour la prospection téléphonique est interdite.

Développement de l'information précontractuelle :

Un document précontractuel comportant les informations listées ci-dessous doit être remis au consommateur avant son engagement. Ce support pourra servir de bon de commande.

**Les informations devant figurer dans le document précontractuel et dans le contrat<sup>2</sup> :**

- L'identité du professionnel :

L'identité, les coordonnées géographiques, postales, téléphoniques, électroniques, doivent être précisées, notamment celles permettant d'entrer facilement et directement en contact avec le professionnel, ainsi que la forme juridique de l'entreprise, le numéro de RCS, l'assurance de responsabilité professionnelle, l'assujettissement à la TVA, les garanties financières ou l'existence de codes de conduite applicables.

- Les informations relatives au droit de rétractation :

L'existence ou non d'un droit de rétractation applicable à la vente doit être indiquée, et si ce droit est applicable, toutes les informations décrites dans la notice de l'annexe de l'article R 121-2 II doivent être présentes dans le contrat.

Le contrat doit également comprendre un formulaire de rétractation conforme à l'annexe de l'article R 121-2 II du Code de la consommation.

- Le contrat doit également faire figurer :

- La désignation précise et les caractéristiques des biens et services vendus
- Le prix, ou la méthode de calcul du prix, et les modalités de paiement (ex. crédit)
- La date ou le délai de livraison et d'exécution de la prestation
- Une information sur les garanties légales et commerciales et le SAV
- Les conditions contractuelles et conditions générales:
  - La durée minimale du contrat, celle des obligations contractuelles du client, les conditions de résiliation ou de reconduction doivent être mentionnées.
- Une information sur les recours dont dispose le client:
  - Les modalités prévues par le vendeur pour le traitement des réclamations, la législation applicable et la possibilité, le cas échéant, de recourir à une procédure extrajudiciaire de règlement des litiges doivent figurer dans le contrat.

<sup>1</sup> Contrat entre un professionnel et un consommateur en la présence simultanée des parties :

- dans un lieu où le professionnel n'exerce pas de façon habituelle, y compris à la demande du consommateur,
- dans le lieu où le professionnel exerce de façon habituelle mais où le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement hors de ce lieu,
- pendant une excursion organisée par le professionnel.

<sup>2</sup> Ces dispositions s'appliquent pour les contrats conclus après le 13 juin 2014.

**La conclusion de la vente :**

Une fois la vente conclue, le client doit recevoir un exemplaire du contrat signé par les parties. Aucune contrepartie financière ne peut être demandée ou prise pendant les sept jours suivant la conclusion du contrat.

En cas de rétractation, le professionnel récupère la marchandise qui a été livrée. Les contrats accessoires (ex. crédit) sont automatiquement annulés. Le remboursement des sommes qui auraient pu être versées à compter du 8<sup>e</sup> jour doit être réalisé dans le délai maximal de 14 jours à compter de la demande de rétractation.

Dans l'éventualité où un client demande à ce que la prestation de service soit réalisée avant l'expiration du délai de rétractation, le client doit le mentionner par écrit. En cas de vente à crédit, le délai d'exécution ne peut être ramené à moins de 3 jours (art. L 311-35). Le client doit alors écrire de sa main les mentions prévues à l'article R 311-9 du code de la consommation. Pour autant, le droit de rétractation du client est maintenu. En cas de rétractation de sa part après le début de la réalisation de la prestation de service, il devra verser au professionnel le montant correspondant au service fourni jusqu'à sa décision de rétractation.

*L'intégralité des dispositions applicables à ces ventes se trouve dans le Code de la consommation aux articles L 121-16 à L121-23, aux articles L111-1 et L111-2 ainsi qu'aux articles R111-1 et -2 et R 121-1 et -2, ainsi que pour le crédit à la consommation, aux articles L 311-1 à L311-52 et R 311-1 à D 311-14.  
Ces articles sont consultables sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)*