

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

#### Décret n° 2014-1061 du 17 septembre 2014 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation

NOR : EINC1410960D

**Publics concernés :** professionnels, vendeurs de biens et fournisseurs de services et consommateurs.

**Objet :** détermination des informations fournies par le professionnel au consommateur sur les lieux de vente avant la conclusion d'un contrat ou un acte d'achat ainsi que préalablement à la conclusion d'un contrat selon une technique de communication à distance ou en dehors d'un établissement commercial ; obligation pour les contrats conclus à distance ou hors établissement commercial de contenir un modèle de formulaire de rétractation et un avis d'information type concernant l'exercice du droit de rétractation.

**Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice :** le présent décret achève l'exercice de transposition en droit interne de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs.

Il détaille les informations générales que les professionnels, vendeurs de biens ou prestataires de services, doivent communiquer aux consommateurs sur les lieux de vente avant la conclusion d'un contrat ou un acte d'achat, mais aussi préalablement à la conclusion d'un contrat selon une technique de communication à distance ou en dehors d'un établissement commercial. Ces informations sont relatives à leur identité, à leurs activités, aux garanties légales et commerciales, aux fonctionnalités et à l'interopérabilité des contenus numériques et à certaines conditions contractuelles.

Par ailleurs, à la suite de la recodification par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 des dispositions législatives relatives aux contrats portant sur les services financiers fournis à distance, le décret se livre au même exercice pour les dispositions réglementaires applicables à ce type de contrat, s'agissant tout particulièrement des obligations d'information précontractuelle, dans le code de la consommation ainsi que dans le code des assurances, le code monétaire et financier et le code de la sécurité sociale.

En outre, il 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.

Enfin, le présent décret abroge les dispositions du code de la consommation établissant un seuil à partir duquel le consommateur peut dénoncer le contrat qui le lie à un professionnel n'ayant pas respecté son obligation de livraison (article R. 114-1) et celles fixant les exceptions au principe de prohibition des opérations de ventes avec primes et la liste des exceptions au principe de prohibition de telles opérations.

**Références :** ce décret est pris en application des dispositions des articles L. 111-1, L. 111-2, L. 121-17 et L. 121-26 à L. 121-33 du code de la consommation. Le code des assurances, le code de la consommation, le code monétaire et financier et le code de la sécurité sociale, modifiés par le présent décret, peuvent être consultés, dans leur rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique,

Vu la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs et modifiant les directives 90/619/CEE, 97/7/CE et 98/27/CE du Conseil ;

Vu la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur, notamment son article 22 ;

Vu la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil ;

Vu le code des assurances ;

Vu le code civil ;

Vu le code de la consommation ;  
Vu le code monétaire et financier ;  
Vu le code de la sécurité sociale ;  
Vu la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, notamment son article 34 ;  
Vu l'avis n° 2014-12 du 11 avril 2014 du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières ;  
Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Décète :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Le chapitre I<sup>er</sup> du titre I<sup>er</sup> du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation est ainsi modifié :

1° L'intitulé est remplacé par l'intitulé suivant : « **Obligation générale d'information précontractuelle** » ;

2° Sont insérés deux articles R. 111-1 et R. 111-2 ainsi rédigés :

« **Art. R. 111-1.** – Pour l'application du 4° de l'article L. 111-1, le professionnel communique au consommateur les informations suivantes :

« *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.

« **Art. R. 111-2.** – I. – Pour l'application du I de l'article L. 111-2, outre les informations prévues à l'article R. 111-1, le professionnel communique au consommateur ou met à sa disposition les informations suivantes :

« *a*) Le statut et la forme juridique de l'entreprise ;

« *b*) Les coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui ;

« *c*) Le cas échéant, le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ;

« *d*) Si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité ayant délivré l'autorisation ;

« *e*) S'il est assujéti à la taxe sur la valeur ajoutée et identifié par un numéro individuel en application de l'article 286 *ter* du code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;

« *f*) S'il est membre d'une profession réglementée, son titre professionnel, l'Etat membre dans lequel il a été octroyé ainsi que, le cas échéant, le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;

« *g*) Les conditions générales, s'il en utilise ;

« *h*) Le cas échéant, les clauses contractuelles relatives à la législation applicable et la juridiction compétente ;

« *i*) 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.

« **II.** – En outre, tout professionnel prestataire de services doit également communiquer au consommateur qui en fait la demande les informations complémentaires suivantes :

« *a*) Lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné, le prix du service ou, lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué, la méthode de calcul permettant au destinataire de vérifier ce dernier, ou un devis suffisamment détaillé ;

« *b*) En ce qui concerne les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans l'Etat membre de l'Union européenne sur le territoire duquel ce professionnel est établi et aux moyens d'y avoir accès ;

« *c*) Des informations sur ses activités pluridisciplinaires et ses 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 ;

« *d*) Les éventuels codes de conduite auxquels il est soumis, l'adresse électronique à laquelle ces codes peuvent être consultés ainsi que les versions linguistiques disponibles ;

« *e*) Les informations sur 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.

« **III.** – Au sens du *d* du I, un régime d'autorisation s'entend de toute procédure qui a pour effet d'obliger un prestataire ou un destinataire à faire une démarche auprès d'une autorité compétente en vue d'obtenir un acte formel ou une décision implicite relative à l'accès à une activité de services ou à son exercice. »

**Art. 2.** – La section 2 du chapitre I<sup>er</sup> du titre II du livre I<sup>er</sup> du même code est remplacée par les dispositions suivantes :

« Section 2

« **Contrats conclus à distance et hors établissement**

« **Art. R. 121-1.** – Le formulaire type de rétractation mentionné au 2<sup>o</sup> de l'article L. 121-17 figure en annexe au présent article.

« **Art. R. 121-2.** – I. – En application du 6<sup>o</sup> du I de l'article L. 121-17, le professionnel communique au consommateur les informations suivantes :

« **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<sup>o</sup>, 3<sup>o</sup> et 4<sup>o</sup> 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.

« III. – En cas d'enchères publiques, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées du professionnel peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le commissaire-priseur de ventes volontaires. »

**Art. 3.** – La section 3 du chapitre I<sup>er</sup> du titre II du livre I<sup>er</sup> du même code est ainsi modifiée :

1<sup>o</sup> L'intitulé est remplacé par l'intitulé suivant : « Dispositions particulières aux contrats conclus à distance portant sur des services financiers » ;

2<sup>o</sup> Les articles R. 121-3 à R. 121-6 sont remplacés par les articles R. 121-2-1, R. 121-2-2, R. 121-2-3, R. 121-2-4 et R. 121-2-5, lesquels deviennent respectivement les articles R. 121-3, R. 121-4, R. 121-5, R. 121-6 et R. 121-6-1 ;

3<sup>o</sup> L'article R. 121-2-1, qui devient l'article R. 121-3, est ainsi modifié :

*a)* Au I, la référence : « L. 121-20-10 » est remplacée par la référence : « L. 121-27 » ;

*b)* Au 2<sup>o</sup>, après les mots : « Le service financier : le fournisseur », sont insérés les mots : « communique au consommateur les documents d'information particuliers relatifs aux produits, instruments financiers et services proposés requis par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur ou, en l'absence de tels documents, une note d'information sur chacun des produits, instruments financiers et services proposés et indiquant, s'il y a lieu, les risques particuliers qu'ils peuvent comporter. Il » ;

*c)* Après le premier alinéa du 2<sup>o</sup>, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Il précise les modalités selon lesquelles sera conclu le contrat, et en particulier le lieu et la date de signature de celui-ci. » ;

*d)* Aux septième et huitième alinéas, la référence : « L. 121-20-12 » est remplacée par la référence : « L. 121-29 » ;

*e)* Au 4<sup>o</sup>, après les mots : « le fournisseur informe le consommateur », sont insérés les mots : « de la loi applicable aux relations précontractuelles et au contrat ainsi que de l'existence de toute clause concernant le choix d'une juridiction. Il l'informe » ;

*f)* Au *e* du 5<sup>o</sup>, la référence : « L. 121-20-12 » est remplacée par la référence : « L. 121-29 » et la référence : « L. 121-20-13 » est remplacée par la référence : « L. 121-30 » ;

*g)* Au II, la référence : « L. 121-20-8 » est remplacée par la référence : « L. 121-26 » ;

4<sup>o</sup> A l'article R. 121-2-2, qui devient l'article R. 121-4, la référence : « L. 121-20-12 » est remplacée par la référence : « L. 121-29 » ;

5<sup>o</sup> A l'article R. 121-2-3, qui devient l'article R. 121-5, la référence : « R. 121-2-1 » est remplacée par la référence : « R. 121-3 » et la référence : « L. 121-20-10 » est remplacée par la référence : « L. 121-27 » ;

6<sup>o</sup> A l'article R. 121-2-4, qui devient l'article R. 121-6, la référence : « L. 121-20-11 » est remplacée par la référence : « L. 121-28 » ;

7<sup>o</sup> A l'article R. 121-2-5, qui devient l'article R. 121-6-1, la référence : « L. 121-20-13 » est remplacée par la référence : « L. 121-30 ».

**Art. 4.** – A l'article R. 112-4 du code des assurances, la référence : « L. 121-20-11 » est remplacée par la référence : « L. 121-28 ».

**Art. 5.** – A l'article R. 341-16 du code monétaire et financier, les références : « L. 121-20-12 » et « L. 121-20-13 » sont respectivement remplacées par les références : « L. 121-29 » et « L. 121-30 ».

**Art. 6.** – A l'article R. 932-2-3 du code de la sécurité sociale, la référence : « L. 121-20-11 » est remplacée par la référence : « L. 121-28 ».

**Art. 7.** – Les articles R. 114-1, R. 121-8, R. 121-9 et R. 121-10 du code de la consommation sont abrogés.

**Art. 8.** – Le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique et la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 17 septembre 2014.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

*Le ministre de l'économie,  
de l'industrie et du numérique,*

EMMANUEL MACRON

*La secrétaire d'Etat  
chargée du commerce,  
de l'artisanat, de la consommation  
et de l'économie sociale et solidaire,*

CAROLE DELGA

## 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. »