

**La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014  
relative à la consommation, dite loi Hamon :  
De nouvelles obligations pour les  
professionnels,  
une protection renforcée pour les  
consommateurs**

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

1

**LE CONTEXTE DE LA LOI RELATIVE A LA CONSOMMATION :**

L'obligation de transposition de la directive européenne 2011/83/UE du 25/10/2011 relative aux droits des consommateurs

La volonté depuis plus d'une décennie d'insérer en droit français l'action de groupe

Des éléments de contexte national :

Crise de la viande de cheval

Une volonté de lutter contre l'obsolescence programmée

Le développement d'actions commerciales comme les loteries

Les problématiques relatives à l'achat d'or et de métaux précieux ou encore au recouvrement des créances

Le développement du commerce électronique

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

2

PLAN DE L'INTERVENTION

Première partie :  
le contenu de  
**l'obligation générale  
d'information  
précontractuelle**  
(diapositives n° 4 à 10)

Deuxième partie :  
le formalisme du **contrat** ;  
les dispositions  
spécifiques aux contrats de  
**vente hors établissement  
ou à distance**  
(diapositives n°11 à 29 )

Troisième partie : **autres mesures** prévues par la loi Hamon (diapositives 30 à 35)

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

3

**ACHETER ET CONSOMMER EN ETANT  
INFORME PREALABLEMENT**

- La loi renforce l'information des consommateurs pour que ceux-ci puissent acheter et consommer en connaissance de cause.
- Obligation d'établir des devis pour un certain nombre de prestations de services, dont les garages (décret à venir sur le sujet)

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

4

## L'information préalable du consommateur

(articles L111-1 et R111-1 du Code de la consommation)

- *L'obligation générale d'information précontractuelle implique la fourniture des informations suivantes, **de manière lisible et compréhensible** :*
  - *Caractéristiques essentielles du bien ou du service*
  - *Prix (ou son mode de calcul) et tous frais supplémentaires*
  - *Date ou délai de livraison ou d'exécution du service s'il ne peut être rendu immédiatement*
  - *Identité, coordonnées postales, téléphoniques et électroniques*
  - *Le cas échéant, les garanties légales et les modalités de mise en œuvre des garanties tant légales que contractuelles*
  - *Le délai durant lequel les pièces détachées nécessaires au bon fonctionnement du produit sont disponibles*
  - *l'ensemble des conditions contractuelles (CGV)*

23 oct.

2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

5

## Accéder à une consommation durable et responsable

- *Pour la **garantie légale de conformité de tout bien meuble**, allongement de la présomption de conformité de 6 mois à **2 ans***
- *Obligation d'informer le consommateur sur la **durée de disponibilité des pièces détachées***

*Ces mesures visent à rééquilibrer les relations entre producteurs/importateurs et distributeurs actifs dans le service après-vente. Elles favorisent la consolidation des filières de réemploi des biens meubles (article L111-3 Code de la consommation)*



CONSOMMATION  
RESPONSABLE

23 oct.

2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

6

## L'information préalable du consommateur de prestations de services

(article L111-2 du Code de la consommation)

■ Pour le cas particulier des prestations de services, des obligations **supplémentaires** d'information :

■ **DE FACON OBLIGATOIRE :**

*Statuts, forme juridique de l'entreprise et coordonnées pour prise de contact (obligation de résultat)*

*Le numéro d'inscription RCS, RM ou n° TVA intracommunautaire*

*Les CGV, éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle*

■ **A LA DEMANDE DU CONSOMMATEUR :**

*Lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la méthode de calcul permettant de le vérifier ou un devis suffisamment détaillé (décret à venir)*

23 oct.

2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

7

## L'information préalable du consommateur sur les prix

(articles L.113-3 et suivants du Code de la consommation)

Les anciennes obligations subsistent :

- *Le prix des produits doit être **affiché** de façon visible et lisible **sur le produit ou à proximité** de celui-ci, de manière à ce qu'il n'existe aucune confusion possible quant au produit auquel il se rapporte (affichage y compris sur les factices)*
- *Pour les **prestations de service** : double obligation d'affichage : **sur le lieu de paiement et à l'extérieur de l'établissement** selon des modalités fixées par arrêté*

23 oct.

2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

8

## L'information préalable du consommateur sur les prix (suite)

- De **nouvelles obligations** sont prévues à l'article L.113-3-1 du Code de la consommation :
  - *Si les prix ne peuvent être calculés à l'avance, le professionnel fournit leur mode de calcul ainsi que, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires :*
    - Transport
    - Livraison
    - Affranchissement
  - *Pour les autres frais qui ne peuvent être déterminés à l'avance par le professionnel, ce dernier doit mentionner qu'ils sont exigibles*
- Pour les **contrats à durée indéterminée** ou assortis d'un **abonnement**, le prix total inclut le total des frais de chaque période de facturation.

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

9

## Sanctions en cas de manquement à l'information préalable du consommateur (article L113-3-2 du Code de la consommation)

Le non respect de l'ensemble des dispositions relatives à l'information préalable du consommateur a été dépenalisé.

Il fait dorénavant l'objet **d'amendes administratives**, dont le montant est déterminé par l'Autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation.

Le montant de l'amende est plafonné à **3 000 € maximum pour les personnes physiques** et à **15 000 € maximum pour les personnes morales**.

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

10

## DISPOSITIONS RELATIVES AU CONTENU DES CONTRATS

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

11

## Ce que doit comporter le contrat de vente ou de prestation de service (article L133-3 du Code de la consommation)

le contrat doit prévoir :

- *L'existence et la mise en œuvre de la **garantie légale de conformité**, avec le **rappel des textes en vigueur** (articles L.211-4 à L.211-13 du Code de la consommation)*
- *La **garantie sur les vices cachés** (articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil)*
- *Les **garanties commerciales** éventuelles et les **conditions de mise en œuvre du service après vente***

**ATTENTION** : les **garanties contractuelles** doivent dorénavant faire systématiquement l'objet d'un **contrat écrit**

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

12

## Ce que ne doit pas comporter le contrat de vente ou de prestation de service : des clauses illicites

- ☐ *Interdiction renforcée de faire figurer **des clauses abusives et/ou illicites** :*
  - les **clauses abusives** sont dorénavant passibles d' **amendes administratives** prononcées par les directions départementales en charge de la protection des populations
  - La suppression des **clauses illicites** peut être demandée par voie **d'injonction** des directions départementales chargées de la protection des populations
  - Le montant de l'amende est de 3 000 € maximum pour les personnes physiques et de 15 000 € maximum pour les personnes morales.

23 oct.

2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

13

## Les contrats conclus lors de ventes hors établissement ou à distance

- ☐ *Éléments de contexte des modifications législatives :*
- ☐ *Transposition de la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs*
- ☐ *Abroge les précédentes directives relatives au démarchage et à la vente à distance*
- ☐ *Abroge de fait les anciennes dispositions du Code de la consommation relatives à ces dispositions*
- ☐ *Ces mesures de transposition sont applicables pour les contrats conclus postérieurement au 13 juin 2014*

23 oct.

2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

14

## Une plus grande protection dans les ventes hors établissement ou à distance

- 1) *Cette directive vient dans un contexte économique où ce type de vente se développe à grande vitesse.*
- 2) *Pour que les consommateurs demeurent efficacement protégés dans ce contexte de développement rapide, la loi met en œuvre plusieurs mesures qui vont sécuriser le commerce en ligne.*
- 3) *Instauration d'un régime commun de protection pour ces deux types de vente.*

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

15

## Obligations précontractuelles communes aux ventes hors établissement et aux ventes à distance

*LES INFORMATIONS SUIVANTES SONT A FOURNIR SUR **SUPPORT DURABLE** :*

- 1) *Les informations prévues aux articles L.111-1 et L.111-2 du Code de la consommation :*
  - *Le prix de vente dans les conditions des articles L.113 et L.113-3-1*
  - *Conditions, délai et modalités d'exercice du droit de rétractation (y compris quand il n'y en a pas) ainsi que le formulaire type*
- 2) *Le fait que le consommateur supporte les seuls **frais de renvoi** en cas de rétractation*

*ATTENTION : en cas de défaut d'information, ces frais ne sont pas exigibles par le professionnel.*

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

16



## Obligations précontractuelles communes aux ventes hors établissement et aux ventes à distance

### *OBLIGATIONS PRECONTRACTUELLES A FOURNIR SUR SUPPORT DURABLE (suite)*

- ❑ La mention de frais en cas de rétractation pour les services fournis immédiatement, y compris pour les contrats d'eau & d'énergie
- ❑ Les limites éventuelles au droit de rétractation ou l'absence de ce droit
- ❑ Les coordonnées du professionnel
- ❑ Le coût de la technique de communication
- ❑ Codes de bonne conduite, cautions et garanties, mode de résiliation, règlement des litiges et autres conditions contractuelles

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

17

## Les conditions de l'exercice du droit de rétractation du consommateur dans les contrats de vente hors établissement ou à distance

### *LES CONDITIONS DE LA RETRACTATION :*

- ❑ Renvoi du formulaire ad hoc ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté
- ❑ Dans un délai de 14 jours, sauf si défaut d'information à ce sujet (délai de 12 mois, dans ce cas)
- ❑ Coût de renvoi des biens à sa charge, sauf si défaut d'information à ce sujet
- ❑ Dépréciation des biens
- ❑ Frais liés à un mode de livraison plus coûteux que le mode standard
- ❑ Frais dus si début d'exécution du service avant l'expiration des 14 jours
- ❑ La charge de la preuve de la bonne mise en œuvre appartient au consommateur

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

18

## Point de départ du délai de rétractation de 14 jours dans les ventes hors établissement ou à distance :

- Le jour de **la conclusion du contrat** pour les services, les contrats d'eau & d'énergie, contenu numérique non fourni sur support matériel.
- Le **jour de la réception du bien** pour les contrats de vente et les contrats mixtes (vente de biens + prestation de service).
- En cas de commande multiple : le jour de la réception du dernier bien, lot ou pièce
- Contrats avec livraison régulière de biens : jour de la réception du premier bien.

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

19

## Point de départ du délai de rétractation de 14 jours dans les ventes hors établissement ou à distance (suite) :

14 jours pour se rétracter à compter de la signature du contrat

L M M J V S D L M M J V S D L

Jour de signature

Dernier jour pour la rétractation

Si le délai de rétractation expire un samedi, dimanche, un jour férié ou chômé  
= report au 1er jour ouvrable suivant

S D L M M J V S D L M M J V S D L

Jour de signature

Report au premier jour  
ouvrable suivant

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

20

## Suites à l'exercice du droit de rétractation dans les ventes hors établissement ou à distance

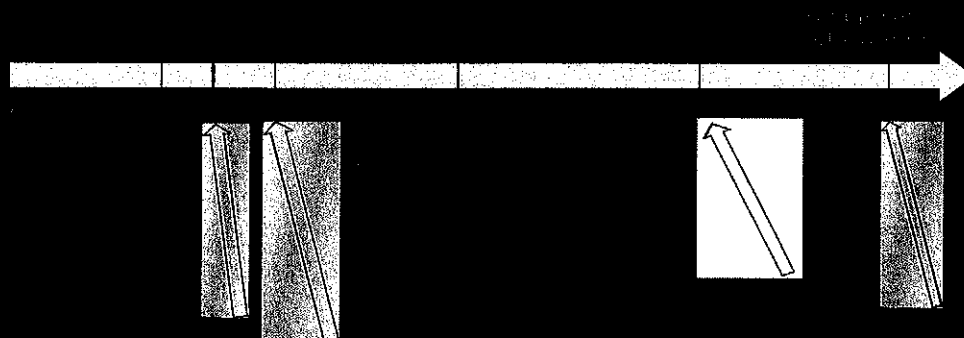
- ❑ Après l'exercice du droit de rétractation par renvoi du formulaire ou de tout autre document explicite, le consommateur a **14 jours maximum pour renvoyer le bien**.
- ❑ Le **remboursement par le professionnel** doit impérativement s'effectuer par le même moyen de paiement que celui ayant servi à la commande et ce, **dans les 14 jours** à compter du jour où le professionnel est informé de la rétractation par le consommateur.
- ❑ Ce remboursement peut être différé jusqu'à réception des biens ou preuve d'expédition des biens par le consommateur.

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

21

## Suites à l'exercice du droit de rétractation dans les ventes hors établissement ou à distance



23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

22

## Dispositif spécifique à l'exécution des prestations de service vendues hors établissement ou à distance :

- ❑ *La demande anticipée d'exécution d'un service avant la fin du délai de rétractation doit impérativement faire l'objet d'une demande **expresse** du consommateur **sur papier ou support durable**.*
- ❑ *Le commencement de l'exécution d'un service avant la fin du délai de rétractation autorise l'exercice de ce même droit.*
- ❑ *Le paiement au professionnel est proportionné au service fourni et au prix total de la prestation de service.*

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

23

## Dispositif spécifique à l'exécution des prestations de service vendues hors établissement ou à distance (suite)

- ❑ *Les conséquences de la rétractation :*
  - ❑ *Elle met fin à l'obligation réciproque des parties d'exécuter le contrat*
  - ❑ *Elle met fin à tout contrat accessoire au contrat principal sans frais (assurances, garanties, ...).*
  - ❑ *Elle ouvre droit à des pénalités si le remboursement n'est pas effectué dans les délais. La loi consommation augmente fortement ces pénalités*
    - ❑ *Avant : selon le taux légal d'intérêt en vigueur*
    - ❑ *Maintenant : Avant 10 jours : taux d'intérêt légal*
      - ❑ *Entre 10 et 20 jours : 5 %*
      - ❑ *Entre 20 et 30 jours : 10 %*
      - ❑ *Entre 30 et 60 jours : 20 %*
      - ❑ *Entre 60 et 90 jours : 50 %*
      - ❑ *Au delà 5% supplémentaires jusqu'au prix du produit puis intérêt légal*

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

24

## Dispositif spécifique pour les ventes hors établissement (ex démarchage)

- ☐ *Avant la conclusion du contrat :*
  - ☐ *De façon visible et compréhensible, le professionnel doit communiquer l'ensemble des informations précontractuelles déjà évoquées sur papier (ou sur autre support durable si accord exprès du consommateur)*
- ☐ *La formation du contrat*
  - ☐ *Le contrat doit être remis sur papier ou autre support durable et doit être signé des parties.*
  - ☐ *Il reprend toutes les informations précontractuelles déjà évoquées et un formulaire type (prévu à l'annexe de l'article R.121-1 du Code de la consommation)*

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

25

## Dispositif spécifique pour les ventes hors établissement (ex démarchage) (suite)

- ☐ *Concernant le paiement :*
  - ☐ *Aucun paiement ou aucune contrepartie ne peut être prise avant un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat sauf :*
    - ☐ *Abonnement à une publication quotidienne*
    - ☐ *Contrat à exécution successive de type service à domicile*
    - ☐ *Réunion de vente à domicile*
    - ☐ *Travaux d'entretien et de réparation réalisés en urgence au domicile du consommateur*

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

26

## Dispositif spécifique pour les ventes à distance

### *Avant la conclusion du contrat :*

- *De façon visible et compréhensible, le professionnel doit communiquer l'ensemble des informations précontractuelles déjà évoquées (ou sur autre support durable si accord exprès du consommateur)*
- *Si contrainte de temps ou d'espace, doivent être a minima fournies les caractéristiques essentielles du bien ou du service, leur prix, la durée du contrat et le droit de rétractation.*

### *La formation du contrat :*

- *Le contrat doit être fourni sur support durable et après la conclusion de celui-ci et en tout état de cause avant livraison la confirmation du contrat comprend :*
- *toutes les informations précontractuelles déjà évoquées et un formulaire type (prévu à l'annexe de l'article R.121-1 du Code de la consommation)*

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

27

## Dispositif spécifique pour les ventes à distance (suite)

- *Pour le commerce électronique :*
  - *Avant le paiement, le professionnel doit récapituler*
    - *Les caractéristiques essentielles du bien ou du service*
    - *Le prix*
    - *La durée du contrat le cas échéant*
    - *Les moyens de paiement acceptés*
  - *Doit également figurer dans la fonction de commande du site internet la mention claire et lisible :*  
*« commande avec obligation de paiement »*

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

28

## Dispositif spécifique pour les ventes à distance (suite)

- ▣ *Attention :*
  - ▣ *Le professionnel vendeur est responsable de plein droit de l'exécution de ses obligations contractuelles réalisées à distance, même s'il fait appel à des tierces parties*
    - ▣ *Exemple du transporteur mandaté par le professionnel*

## AUTRES MESURES ISSUES DE LA LOI HAMON DU 17 MARS 2014, RELATIVE A LA CONSOMMATION

## Mettre fin au démarchage abusif, notamment par téléphone

- ❶ *Le démarchage, qu'il soit réalisé par téléphone ou à domicile, est une pratique intrusive qui peut être source d'abus. Afin de mieux protéger les consommateurs, la loi renforce l'encadrement du démarchage pour éviter ces abus :*
- ❷ *Interdiction d'appel en numéro masqué*
- ❸ *Création d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique opérationnelle et obligatoire*
- ❹ *Indication en début de conversation téléphonique que celle-ci a un caractère commercial et rappel de l'identité du professionnel*
- ❺ *Confirmation par écrit de l'offre faite par téléphone et engagement uniquement après retour de celle-ci, signée par le consommateur, ou renvoi d'une acceptation par support électronique*



23 oct.

2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

31

## Améliorer les relations entre les entreprises

- ❶ *Réduire les délais de paiement inter-entreprises, dans le but de rendre jusqu'à 15 milliards d'euros à la trésorerie des PME*
- ❷ *Réaffirmation de la primauté des Conditions Générales de Vente qui doivent préciser les réductions de prix*
- ❸ *Ne pas créer de disproportion entre le prix demandé pour les services et la valeur du service*
- ❹ *Obligation de prévoir une clause de renégociation pour certains produits soumis à une forte volatilité des cours des matières premières agricoles (décrets à paraître)*

23 oct.

2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

32



## Renforcer l'effectivité du droit en matière de consommation

- ❑ *Pouvoirs accrus pour les services de l'Etat pour sanctionner plus rapidement, plus efficacement et de manière plus dissuasive les infractions aux règles du code de la consommation :*
- ❑ *Réaliser des contrôles sans décliner immédiatement son identité,*
- ❑ *Relever l'identité d'une personne contrôlée,*
- ❑ *Substituer et/ou ajouter des sanctions administratives (amendes administratives) aux sanctions pénales,*
- ❑ *Renforcer pour certains délits, les sanctions pénales encourues.*

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

33

## Renforcer l'effectivité du droit en matière de consommation

- ❑ *Tout ce qui relève de l'information du consommateur fait l'objet dorénavant de sanctions administratives (amendes de 3 000 € pour mes personnes physiques et 15 000 € pour les personnes morales)*
- ❑ *Pour les cas les plus graves, les sanctions pénales sont maintenues voire augmentées :*
  - ❑ *Contrat hors établissement non conforme : 2 ans de prison et 150 000 € d'amende + interdiction de gérer + fermeture d'établissement + interdiction de marchés publics + placement sous contrôle judiciaire + ...*
  - ❑ *Perception d'une contrepartie dans le délai de 7 jours : 2 ans de prison et 150 000 € d'amende + interdiction de gérer + fermeture d'établissement + interdiction de marchés publics + placement sous contrôle judiciaire*
- ❑ *Toute entrave à la rétractation est punie d'une amende de 15 000 € pour les personnes physiques et de 75 000 € pour les personnes morales*

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

34

## Renforcer l'effectivité du droit en matière de consommation

- *Renforcement de l'information du consommateur sur les foires et salons*
- *Nouvelle législation sur les contrats d'achat de métaux précieux : information sur les prix, remise de contrat écrit, droit de rétractation*
- *Différenciation des loteries « classiques » des loteries à vocation publicitaire*
- *Nouvelles sanctions administratives sur les clauses abusives*

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

35

## Direction Départementale de la Protection des Populations du Bas-Rhin

Vous trouverez un tableau synthétique des principales mesures de la loi Hamon et de ses mesures d'application, établi par l'Institut national de la consommation, sur le lien suivant :

[http://www.conso.net/images\\_publications/INC\\_PL\\_Hamon\\_tableau\\_entree\\_vigueur.pdf](http://www.conso.net/images_publications/INC_PL_Hamon_tableau_entree_vigueur.pdf)

## Je vous remercie pour votre attention

23 oct.  
2014

Présentation à la CCI de Strasbourg et du Bas-Rhin

36