

## Fiche Pratique: MES DROITS EN MATIERE DE CONTRAT CONCLU HORS ETABLISSEMENT COMMERCIAL

---

Les articles L.221-1 à L.221-29 du code de la consommation prévoient un encadrement spécifique des contrats conclus hors établissement commercial (HEC) au regard de la situation de vulnérabilité dans laquelle peut se trouver le consommateur au moment de la signature d'un tel contrat.

Les dispositions de ces articles prévoient ainsi, d'une part, des obligations à la charge du vendeur et octroient, d'autre part, une protection renforcée au consommateur ainsi qu'une meilleure information de celui-ci sur ses droits.

### **QUAND PUIS-JE BENEFICIER DU DISPOSITIF DE PROTECTION RELATIF AU CONTRAT CONCLU HORS ETABLISSEMENT COMMERCIAL ?**

Dès lors que j 'ai signé un contrat dans des lieux et/ou circonstances particulières énumérées à l'article L.221-1 2° du code de la consommation :

- **dans un lieu qui n 'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, et en sa présence**

Exemple: mon domicile, même si j 'ai moi-même demandé à un démarcheur de se déplacer

- **ou, dans un lieu qui est celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle mais immédiatement après que j 'aie été sollicité personnellement et individuellement dans un autre lieu**

Exemple d'autre lieu: mon lieu de travail, dans la rue, dans une galerie marchande, sur un marché

- **ou, lors d'excursions organisées par le professionnel hors des lieux de ventes habituels** et qui visent à promouvoir et vendre des biens ou des prestations de services.

Exemple: un voyage organisé

Certains contrats définis à l'article L.221-2 du code de la consommation sont exclus du dispositif.

### **QUELS SONT MES DROITS?**

> **Le droit à une information précontractuelle** (articles L.111-1, L.111-2, R.111-1, R.111-2 et L.221-5 du code de la consommation)

Avant la signature du contrat de vente ou de prestation de services, le professionnel doit obligatoirement me communiquer certaines informations de manière claire et lisible, soit sur support papier (sur un écrit pré-contractuel, sur un devis...) soit, sous réserve de mon accord, sur un support durable (type courriel, clé USB, CD-ROM, carte mémoire, exclusion des SMS et du site internet du vendeur ou prestataire).

**Les informations dont je dois disposer sont, notamment :**

- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- Le prix T.T.C. ;
- La date ou le délai de l'exécution de la prestation ou de livraison du bien;
- Les informations relatives à l'identité du professionnel, et ses coordonnées (nom ou dénomination sociale ; adresse géographique de son établissement, et du siège social si elle est différente ; le numéro de téléphone, de télécopieur, et adresse mail ; le cas échéant, l'adresse et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit) ;
- Les informations relatives à la garantie (garanties légales mentionnées aux articles L.217-4 à l'article L.217-14 du Code de la consommation, et celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil; le cas échéant, la garantie commerciale et du SAV au sens des articles L.217-15 et L.217-17 du Code de la consommation ; et l'information selon laquelle la garantie légale s'applique indépendamment de la garantie commerciale). Ces informations doivent être dans un encadré dans les CGV ;

- La possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation et les coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques) de ce dernier.
- Le cas échéant, le numéro de la police d'assurance de responsabilité civile, notamment de l'assurance décennale.
- **Toutes les informations relatives au droit de rétractation (il convient notamment de fournir préalablement le formulaire de rétractation disponible sur le site [www.legifrance.fr](http://www.legifrance.fr)) .**
- le cas échéant, la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation du bien sont disponibles.

### **Cas particulier :**

**Pour les prestations de dépannage, d'entretien et de réparation dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison, quand le contrat est conclu HEC, il prend obligatoirement la forme d'un devis détaillé** (article 4 II de l'arrêté du 24/01/2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, d'entretien et de réparation dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison).

**La remise d'un devis est obligatoire dans tous les cas et quel que soit le montant estimé** (soit sur papier, soit sur tout support durable avec l'accord du consommateur). La règle de l'établissement d'un devis seulement pour une prestation supérieure à 150 € T.T.C. n'existe plus.

Le devis comporte à minima les mentions suivantes :

- toutes celles énumérées par les articles L.221-5 et L.221-9 du Code de la consommation (parmi lesquelles figurent notamment la date de rédaction, et la durée de validité de l'offre)

- le décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation (taux horaire de la main d'œuvre, temps estimé, prix à l'unité de mesure, ou, le cas échéant le montant forfaitaire de chaque opération) ; la dénomination des produits et matériels nécessaires et leur prix unitaire, et la quantité prévue ; les frais de déplacement le cas échéant.

Le devis doit préciser que le consommateur peut conserver les pièces, les éléments ou appareils remplacés.

➤ **Le droit à un contrat écrit et formalisé** (article L .221-9 du code de la consommation renvoyant à l'article L.221-5 du même code)

#### **Un contrat écrit**

Ce contrat écrit m'est fourni : soit sur papier, daté et signé par les parties ; soit, avec mon, sur un autre support durable (exemple: document sous format pdf) permettant le téléchargement et la conservation du contrat électronique.

#### **Un contrat comportant des mentions obligatoires et un formulaire de rétractation**

Le contrat HEC précise, sous peine de nullité, de manière claire et lisible l'ensemble des **informations prévues à l'article L.221-5** du Code de la consommation déjà citées au titre de l'information précontractuelle.

De plus, il doit contenir le **formulaire type de rétractation**. Celui-ci figure en annexe de l'article R.221-1 du code de la consommation.

➤ **Le droit au paiement après un délai de 7 jours suivant la signature du contrat** (article L. 221-10 du Code de la consommation)

Le vendeur ne peut prendre de contre partie financière pendant 7 jours suivant la conclusion du contrat.

**Je n'effectue donc aucun paiement avant l'expiration de ce délai, sous quelque forme que ce soit** (espèces, chèque même si le chèque n'est encaissé que 7 jours plus tard, RIB, empreinte de carte bancaire, autorisation de prélèvement) et ce quand bien même le vendeur me laisse la marchandise.

Par exception, un paiement immédiat est possible, selon les dispositions de l'article précité, notamment:

-pour les contrats de souscription d'abonnement presse

-pour des contrats de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui.

➤ **Le droit de rétractation** (article L.221-18 du code de la consommation)

#### **Quand?**

Je peux exercer mon droit **dans les 14 jours suivant la signature du contrat ou la livraison du bien.**

*Calcul du délai de rétractation:*

*Le jour de la signature du contrat ou de la livraison du bien n'est pas compté dans le délai. De plus, si le délai expire un samedi ou un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.*

*Si le professionnel oublie de me fournir les informations relatives au droit de rétractation (existence du droit, modalités de rétractation, formulaire de rétractation), le délai de rétractation est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai initial. Si la communication intervient pendant cette prolongation, le droit expire au bout de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu les informations.*

Ce droit s'exerce dans le délai imparti **sans aucune justification** à fournir.

### **Cas particuliers:**

Selon les dispositions de l'article L.221-28, par exception, ce droit ne s'exerce pas pour certains contrats, notamment:  
-pour les contrats de **travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence à mon domicile** et expressément sollicités par moi-même, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à **l'urgence**  
-quand les **travaux** ont été **complètement exécutés avant la fin du délai de rétractation** (avec mon accord express et formalisé adressé au professionnel), je ne peux plus exercer mon droit de rétractation.

### **Selon quelles modalités?**

#### **Etape 1/ j'informe mon co-contractant de ma rétractation -article L.221-21 du code de la consommation**

-en envoyant au professionnel (de préférence en lettre RAR) le formulaire de rétractation fourni par celui-ci avec mon contrat  
ou  
-en envoyant au professionnel (de préférence en lettre RAR) un courrier de rétractation exprimant sans ambiguïté ma volonté de me rétracter  
ou  
-si le vendeur en a prévu la possibilité, en ligne sur le site internet du professionnel. Dans ce cas, à réception du bordereau électronique, le vendeur m'adresse un accusé de réception de la rétractation sur un support durable

Dans tous les cas, je conserve copie des pièces justifiant de l'exercice de mon droit de rétractation (en cas de litige, la charge de la preuve de la rétractation me revient -cf article L221-22 du code de la consommation)

#### **Etape 2/ je restitue le bien déjà livré ou remis (uniquement en cas de contrat de vente)-article L.221-23 du code de la consommation**

**Si je dispose déjà du bien** mais que je décide de me rétracter, je dois le restituer au vendeur ou à la personne qu'il aura désigné, dans un délai de 14 jours suivant ma décision de me rétracter.

En principe, le coût de l'envoi est supporté par la partie désignée au contrat. Si le contrat ne stipule rien, les frais d'envoi sont à la charge du vendeur. Toutefois, si le bien livré à mon domicile est trop encombrant, fragile ou lourd et ne peut être expédié par la poste, le vendeur le récupère à ses frais.

#### **Etape 3/ je bénéficie du remboursement des sommes déjà versées -article L.221-24 et L.221-25 du code de la consommation**

Je dois être remboursé de la **totalité des sommes versées**, au plus tard dans les **14 jours suivant la date à laquelle le professionnel est informé de ma rétractation**.

Ce remboursement se fait avec le **même moyen de paiement** que celui utilisé lors de la transaction initiale sauf si je donne mon accord express.

Pour les contrats de vente: Je bénéficie aussi du remboursement des frais de livraison. Toutefois, le vendeur peut différer le remboursement jusqu'à la date de réception du bien ou jusqu'à la date à laquelle je lui fournis la preuve de l'expédition.

Pour les contrats de prestation de services:

Dans le cas où les **travaux** ont déjà été **partiellement exécutés** (avec mon accord express et formalisé adressé au professionnel) et que je me rétracte, je dois payer au prestataire une somme équivalente d'une part, au service fourni jusqu'à la communication de ma décision de rétracter et, d'autre part, proportionnée au prix total fixé au contrat.

**NB: Ce document n'a pas vocation à être exhaustif et ne saurait se substituer aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Pour toute question vous pouvez contacter la D.D.P.P. des Yvelines à l'adresse [ddpp@yvelines.gouv.fr](mailto:ddpp@yvelines.gouv.fr)**