

**CODE DE LA CONSOMMATION-REDACTION D'UN BON DE COMMANDE-  
AFFICHAGE DES PRIX-DELIT D'ABUS DE FAIBLESSE**

**I) CODE DE LA CONSOMMATION - délai de rétractation**

**1) Droit de rétractation de 14 jours**

La loi prévoit que dans le cas d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours, sans avoir à motiver sa décision.

Ce délai court :

- A compter de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services.
- A compter de la réception du bien par le consommateur pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

→ *ARTICLE L. 221-18 du Code de la Consommation*

Il est précisé que dans le cas « *de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés* » (donc biens fabriqués sur mesure), le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

→ *ARTICLE L. 221-28, 3° du Code de la Consommation*

\* On entend par « **contrat conclu à distance** » :

*« toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de services conclue sans la présence physique simultanée des parties entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat. »*

\* On entend par « **contrat conclu hors établissement** » :

*« tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :*

a) *Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;*

(donc si le contrat est signé hors magasin, le client bénéficiera du délai de rétractation, même dans le cas où c'est le client qui a sollicité le professionnel.)

b) *Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;*

(donc même si le contrat est conclu en magasin, mais après que le client ait été sollicité personnellement et individuellement par le professionnel, le client bénéficiera du délai de rétractation.)

c) *Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur. »*

\* A noter que le délai de rétractation ne s'applique pas aux ventes conclues lors de foires ou de salons.

**Précision :** le droit de rétractation ne s'applique qu'aux **consommateurs**, c'est-à-dire (selon la définition donnée par le Code de la Consommation) aux personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

**2) Interdiction de percevoir un quelconque paiement de la part du consommateur dans un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat**

*« Le professionnel ne peut percevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. »*

→ **ARTICLE L. 221-10 du Code de la Consommation**

Toute infraction à cette disposition est passible d'une peine d'emprisonnement de 2 ans et d'une amende de 150 000 €.

## **II) REDACTION D'UN BON DE COMMANDE**

1° Indiquer le numéro et la date de la commande.

2° Indiquer les nom et coordonnées précises du vendeur (concessionnaire ou 'agence).

3° Indiquer, en toute lettre, le nom du commercial ayant pris la commande.

4° Indiquer l'adresse de facturation complète avec n° de tél. du client, privé ou professionnel. Dans le cas de suivi d'un architecte, transmettre les coordonnées exactes de ce dernier.

5° Indiquer l'adresse du chantier. L'adresse du chantier doit être complète avec le n° et la rue, lotissement. Faire un plan d'accès si vous estimez que le poseur aura des difficultés à trouver le chantier.

6° Indiquer la désignation précise de la nature et des caractéristiques des produits commandés :

Par exemple :

\* Indiquer le type de pose : Neuf, Rénoveuf, Rénobois.

\* Indiquer le profilé et la teinte : T62, T58, T58/3, H58, Blanc, beige, chêne moyen, chêne foncé, acajou, Volets roulants.....

\* Vérifier la quantité de fenêtres avec et sans monobloc.

7° Mettre systématiquement les conditions d'exécution du contrat :

\* Indiquer les modalités et délai de livraison y compris la date limite de livraison du bien.

\* Indiquer la date limite de prise de mesures.

8° Mettre systématiquement les conditions de paiement :

\* Indiquer paiement avec ou sans escompte ou paiement à (X) jours net date de factures. Si ces alternatives sont retenues, à indiquer impérativement les alternatives. Par exemple : paiement comptant avec 2% d'escompte ou paiement à 30 jours net.

\* Indiquer comptant ou à crédit : Cocher la case crédit (oui ou non) et en cas de crédit indiquer les conditions de crédit (organisme de crédit, prix total à crédit - frais et agios, nombre de mensualités et le montant des mensualités, taux nominal et taux effectif global de l'intérêt.)

\* Indiquer la remise

9° Indication du prix à payer

10° Indiquer les date et lieu de conclusion de la commande.

Indiquer l'adresse complète du lieu : n° de la rue, libellé de la rue , n° de l'étage, n° de la porte. Le lieu et la date doivent être inscrits de la main de l'acheteur.

11° Tous les exemplaires de la commande doivent être datés et signés de la main de l'acheteur.

12° Un exemplaire original de la commande doit être remis au client, avec les conditions générales de vente. Toutes les liasses doivent impérativement comporter ces CGV et le formulaire de rétractation.

13° Aucune commande ne doit être acceptée si ces conditions ne sont pas scrupuleusement remplies.

### **III) AFFICHAGE DES PRIX**

L'information sur les prix est obligatoire.

Les prix des produits ou services disponibles à la vente doivent être visibles et lisibles, exprimés en euros et toutes taxes comprises. Le consommateur doit être en mesure de connaître le prix qu'il aura à payer sans être obligé de le demander.

Peuvent être ajoutés à la somme annoncée les frais ou rémunérations correspondant à des prestations supplémentaires exceptionnelles expressément réclamées par le consommateur, et dont le coût a fait l'objet d'un accord préalable.

Les frais de livraison ou d'envoi des produits doivent être inclus dans le prix de vente, à moins que leur montant ne soit indiqué en sus.

Lorsque le prix annoncé ne comprend pas un élément ou une prestation de service, indispensables à l'emploi ou à la finalité du produit ou du service proposés, cette particularité doit être proposée explicitement.

Le prix affiché doit être lisible soit de l'extérieur, soit de l'intérieur, selon le lieu où sont exposés les produits.

Dans le cas de vente à distance (correspondance, téléachat, Internet), le prix de tout produit ou service doit être également indiqué avant conclusion du contrat.

Le prix peut être indiqué sur le produit lui-même au moyen d'une étiquette ou sur un écriteau placé à proximité directe du ou des produits de façon qu'il n'existe aucune incertitude quant à celui auquel il se rapporte.

### **IV) DELIT D'ABUS DE FAIBLESSE**

#### **4.1) Définitions**

→ *ARTICLE L. 121-8 du Code de la Consommation :*

« Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire

souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte. »

→ **ARTICLE L. 121-9 du Code de la Consommation :**

« Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour obtenir des engagements :

1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;

2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;

3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;

4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;

5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat. »

→ **ARTICLE L. 121-10 du Code de la Consommation :**

« Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit ou bien des valeurs mobilières... »

## **4.2) Sanctions**

→ **ARTICLE L. 132-14 du Code de la Consommation :**

« Le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne au sens des articles L. 121-8 à L. 121-10 est puni d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 375 000 euros.

Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits. »

→ **ARTICLE L. 132-15, al. 1 du Code de la Consommation :**

« Les personnes physiques coupables du délit puni à l'article L. 132-14 encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues à l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale. »