

Mieux connaître les pratiques commerciales



—
*Les dispositions
légalés applicables
aux pratiques
commerciales des
professionnels*



ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Énergie

Édition : janvier 2015

Des informations juridiques sur les techniques commerciales des professionnels

Les pratiques commerciales et les méthodes de vente des professionnels sont encadrées par la législation pour en fixer les règles et en réprimer les éventuelles dérives.

Ce dépliant vous présente les principales informations juridiques à connaître quand vous étudiez l'acquisition d'un produit ou d'une prestation de service. Il fait partie d'une série de guides juridiques qui comprend également le guide «Gérer un litige lié à des travaux dans un logement» et le guide «Faire réaliser des travaux chez soi».

La réglementation DES TECHNIQUES DE VENTE

L'information sur les prix

• Des informations obligatoires

Pour choisir en connaissance de cause et faire jouer la concurrence, vous devez être informé clairement du prix d'un produit ou d'un service.

L'affichage des prix

Ils **doivent être affichés de façon visible et lisible** ou indiqués précisément avant la conclusion du contrat, dans le cas d'une vente à distance. Ils sont exprimés en euros TTC. Ils incluent les frais de livraison ou d'envoi, sauf s'ils sont mentionnés à part.

Le prix doit être indiqué :

pour les produits : par un écriteau ou une étiquette sur le produit (ou sur chaque produit d'un lot), ou à proximité ;

pour les prestations de service : dans les lieux où elles vous sont proposées, avec l'indication le cas échéant du caractère payant de la livraison ou du devis.

Les annonces de réduction de prix*

La législation encadre les réductions de prix comportant une **indication chiffrée** (réduction de 10%...).

Si les annonces sont effectuées hors des lieux de vente ou sur un site internet non marchand, le professionnel doit indiquer l'importance de la réduction par rapport au prix le plus bas pratiqué dans les 30 jours précédant l'annonce, les produits ou services concernés, les modalités d'application de cette réduction.

Sur le lieu de vente ou sur les sites internet marchands, le professionnel doit indiquer par double marquage le prix de référence et le prix réduit ou le prix de l'escompte appliqué lors du passage en caisse.

Les infractions à ces règles sont punies d'amendes au **pénal** en cas de pratique commerciale déloyale (voir ci-après). Au **civil**, le professionnel peut être condamné à des dommages et intérêts et le contrat déclaré nul.

L'étiquetage environnemental

Pour les biens immobiliers, les produits de construction et de décoration, les appareils électriques (électroménagers, lampes, climatiseurs...), des étiquettes mentionnant la classe énergétique, les émissions de CO₂ ou les émissions de COV sont obligatoires. Lorsque des publicités présentent ces produits, elles doivent comporter ces informations de façon aussi claire que l'indication de leur prix de vente.



Guide de l'ADEME : « **Un air sain chez soi** »

La facturation

La **remise d'une facture** n'est obligatoire dans vos relations avec un professionnel que pour les prestations de service d'un montant supérieur ou égal à 25 € TTC**. Au-dessous de cette somme ou pour l'achat d'un produit, la note n'est pas obligatoire sauf si vous la demandez. Pour les dépannages, les réparations ou l'entretien de votre logement ou de vos équipements de maison, la facture est obligatoire, quel que soit le montant. De même, en cas de vente à distance.

Le professionnel est tenu de **délivrer la facture** dès que la prestation du service a été rendue et en tout cas avant le paiement. Elle doit être établie en **double exemplaire** et comporter des **mentions obligatoires**.

Attention ! Une facture détaillée est indispensable pour bénéficier du **crédit d'impôt développement durable** ou de l'**éco-prêt à taux zéro**.

Les **infractions à l'obligation de remise d'une facture** pour les prestations de services sont punies au **pénal** de 1500 € d'amende. Au **civil**, le professionnel peut être condamné à des dommages et intérêts et le contrat déclaré nul.



Sur internet:

www.legifrance.gouv.fr

www.developpement-durable.gouv.fr/

L-eco-pret-a-taux-zero-eco-PTZ,31877.html

Les méthodes de vente

● Le démarchage à domicile

Dans ce type de vente, le **professionnel va physiquement à votre rencontre** pour vous faire souscrire un contrat (acquisition d'un bien, fourniture d'une prestation...).

La législation* sur le démarchage s'applique si:**

il a été réalisé **chez vous ou sur votre lieu de travail**, à votre demande ou non, ou sur un lieu non destiné au commerce (salle des fêtes, parking...), ou sur un lieu de vente auquel vous avez été convié;

il a pour objet **la signature d'un contrat de vente, de location, de location-vente, de location avec option d'achat**, pour des biens ou des services.

Pour que le démarchage soit légal, le professionnel est tenu:

de vous remettre un **contrat écrit**;

de vous accorder un **délai de réflexion de 14 jours** à compter de la signature pour vous rétracter, et cela sans avoir à fournir de justification. Si les informations sur le délai de rétractation n'ont pas été transmises par le professionnel, ce délai peut être augmenté de 12 mois. Il vous suffit pour vous rétracter de retourner, par lettre recommandée avec accusé de réception, le formulaire de rétractation détachable figurant obligatoirement dans le contrat.

Attention! **Sur un salon**, vous allez à la rencontre du professionnel: les propositions commerciales n'y sont donc pas considérées comme un démarchage et cette réglementation sur le délai de rétractation ne s'applique pas;

de ne percevoir **aucun paiement** avant la fin du délai de rétractation et cela même s'il vous laisse la marchandise.

En cas de non-respect de ces obligations, la **sanction pénale** est (au plus) d'un an d'emprisonnement et/ou de 3750 € d'amende, la **sanction civile** est l'annulation du contrat s'il ne comporte pas les mentions légales ou le formulaire détachable de renonciation.

● La vente à distance

C'est une vente conclue **hors de la présence physique simultanée des deux parties** : vous et le professionnel. Celui-ci utilise alors une technique de communication à distance : fax, téléphone, internet, catalogue...

La réglementation ** prévoit :**

La remise d'une **offre de contrat** dont le contenu est fixé par la loi. Son caractère commercial doit être évident et les informations qu'il contient doivent vous être communiquées de façon claire et compréhensible. Les moyens de communication mis en place doivent vous permettre de suivre l'exécution de votre commande, d'exercer votre droit de rétractation ou de faire jouer la garantie sans surcoût.

Si des informations sont manquantes, le professionnel est passible d'une amende de 1 500 €, le délai de rétractation est prolongé et vous pouvez tenter de faire annuler le contrat.

Sauf exception, un **droit de rétractation dans un délai de 7 jours** à compter de l'acceptation de l'offre (prestation de service) ou de la réception du bien (contrat de vente) vous est accordé. Vous pouvez annuler le contrat à distance que vous avez conclu, sans vous justifier et sans pénalité (sauf paiement des frais de retour).

En cas de rétractation, le professionnel doit vous rembourser dans les meilleurs délais et au plus tard 30 jours après la date de la rétractation.

En cas de refus de remboursement, le professionnel est passible d'une amende de 1 500 €.

L'obligation pour le vendeur de vous informer sur une date limite de livraison ou d'exécution, faute de quoi il doit s'exécuter dès la conclusion du contrat.

En cas de retard de plus de 7 jours, le contrat peut être annulé dans les 60 jours à compter de la date initialement prévue et le professionnel est tenu de vous rembourser comme en cas de rétractation.

Des **règles en cas d'indisponibilité** du produit ou du service.

Si ce que vous avez commandé n'est pas disponible, vous pouvez obtenir le **remboursement** des sommes versées, qui doit intervenir dans les 30 jours suivant le paiement.

Toutefois, si le contrat le prévoit, le professionnel peut fournir un bien ou un service équivalent. Dans cette hypothèse, si vous vous rétractez, vous n'aurez pas à payer les frais de retour du produit.

* arrêté du 31 décembre 2008 relatif aux annonces de réduction de prix à l'égard du consommateur

** arrêté n°83-501A du 3/10/1983 relatif à la publicité des prix de tous les services

*** articles L. 121-21 et suivants du Code de la consommation

**** articles L. 121-16 et suivants du Code de la consommation

Des pratiques commerciales DÉLOYALES

Vous pouvez vous retourner contre un professionnel à la condition que **votre comportement économique de « consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé » ait été faussé** par une pratique commerciale déloyale. On considère comme déloyales, les pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

Une pratique commerciale sur un produit est trompeuse :

- si elle entretient une confusion avec un autre produit,
- si elle repose sur des indications fausses ou trompeuses,
- si on ne peut identifier la personne pour laquelle elle est mise en œuvre,
- si elle omet, dissimule ou rend inintelligible une caractéristique principale du produit,
- si elle n'indique pas clairement son intention commerciale,
- si elle se prévaut d'un agrément ou d'une autorisation par un organisme public ou privé sans que ce soit le cas.

La **sanction pénale** est (au plus) de deux ans d'emprisonnement et/ou 37 500 € d'amende.

Une pratique commerciale est agressive si son insistance ou l'usage de contraintes physiques ou morales :

- altèrent votre liberté de choix,
- dénaturent votre consentement,
- entravent l'exercice de vos droits contractuels.

La **sanction pénale** est (au plus) de deux ans d'emprisonnement et de 150 000 € d'amende, la **sanction civile** est l'annulation de tout contrat souscrit lors d'une pratique commerciale agressive.

Des exemples de pratiques commerciales déloyales

Si une publicité vous annonce faussement : la possibilité d'obtenir un crédit d'impôt, un niveau de performance énergétique, une certification par un organisme indépendant, c'est une **pratique trompeuse**.

Si le professionnel ne vous donne pas la possibilité de vous informer sur ce que vous achetez ou de vous rétracter, lors d'une vente à distance, il commet un délit de **pratique commerciale agressive**.

En pratique, COMMENT PROCÉDER?

Comment bien acheter?

Quelques conseils peuvent vous aider:

ne vous contentez pas d'une seule offre, **faites réaliser plusieurs devis**,

faites-vous accompagner: rencontrez un conseiller Espace **INFO→ ÉNERGIE**, soumettez-lui les propositions techniques et les devis afin de vérifier la pertinence des travaux,

donnez-vous le temps de la réflexion: pas de décision hâtive (sur un salon par exemple)! Il vous faut bien vérifier que l'offre corresponde à votre besoin et qu'elle soit concurrentielle. Cela demande un peu de temps!



Les conseillers EIE peuvent vous conseiller pour vos travaux et vos devis.

Comment exercer un recours?

Selon les difficultés auxquelles vous êtes confronté, vous pouvez:

vous tourner vers une **association de consommateurs agréée** pour obtenir des informations ou de l'aide,

les signaler à votre **direction départementale de la protection de la population (DDPP)**,

déposer une **plainte auprès du procureur de la république** du tribunal de grande instance de votre domicile,

si vous êtes couvert par une assurance de protection juridique, faire une **déclaration de sinistre** à votre assureur,

faire appel à un **avocat**.

L'ADEME

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'Agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil. Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, la qualité de l'air et la lutte contre le bruit.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie et du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

www.ademe.fr



Les Espaces **INFO → ÉNERGIE**, membres du réseau **rénovation info service**, vous conseillent gratuitement pour diminuer vos consommations d'énergie. Pour prendre rendez-vous avec un conseiller et être accompagné dans votre projet :

 renovation-info-service.gouv.fr
0 810 140 240
PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

Ce guide vous est fourni par :



Ce dépliant a été réalisé en collaboration avec l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)

ISBN 978-2-35838-982-2

