



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE L'ARDÈCHE

**Direction Départementale de la Cohésion Sociale
et de la Protection des Populations
Service de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes**

Tél : 04.75.66.53.20

Fax : 04.75.66.53.21

ddcspp-consommation@ardèche.gouv.fr

Privas, le 19 décembre 2016

Monsieur Frédéric MINIER
CREPS Vallon Pont d'Arc

Affaire suivie par : Caroline LOBRY

Tél : 04.75.66.53.16

frederic.minier@creps-rhonealpes.sports.gouv.fr

Départ : 2016/2836

Informations réglementaires concernant l'information du consommateur pour les prestations d'activités sportives

I- OBLIGATION D’AFFICHAGE DES TARIFS

L'article L 112-1 du Code de la consommation prévoit que : « Tout vendeur de produits ou tout prestataire de services informe le consommateur, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services (...). »

II- OBLIGATION DE REMISE DE NOTES (factures)

L'arrêté du 3 octobre 1983 indique que « Toute prestation de service doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25€ (TVA comprise).

Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à 25€ (TVA comprise), la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au client s'il la demande. »

La note doit obligatoirement mentionner :

- la date de la rédaction de la note ;
- le nom et l'adresse du prestataire ;
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci ;
- la date et le lieu d'exécution de la prestation ;
- le décompte détaillé, en quantité et prix de chaque prestation et produit fourni ou vendu, soit dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique, quantité fournie ;
- la somme totale à payer hors taxe et toutes taxes comprises.

La note doit être établie en double exemplaire. L'original est remis au client, le double doit être conservé par le prestataire pendant une durée de deux ans.

III- SITES INTERNET

1 - Les sites Internet doivent contenir un certain nombre de mentions obligatoires prévues par l'article 19 de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique.

« S'il s'agit d'une personne physique, ses nom et prénoms et, s'il s'agit d'une personne morale, sa raison sociale ;

- L'adresse où elle est établie, son adresse de courrier électronique ainsi que des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec elle ;*



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE L'ARDÈCHE

- Si elle est assujettie aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de son inscription, son capital social et l'adresse de son siège social ;
- Si elle est assujettie à la taxe sur la valeur ajoutée et identifiée par un numéro individuel en application de l'article 286ter du code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;
- Si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité ayant délivré celle-ci ; (...)

En conséquence, un formulaire de contact ne répond pas à cette obligation de donner son adresse électronique dans la mesure où, lorsque le consommateur remplit un formulaire en ligne, il ne sait pas à qui il s'adresse, ni où part son courrier électronique..

On retrouve cette obligation dans le Code de la consommation à l'article L 111-1: « Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques ... »

2 -Conditions générales :

Le code de la Consommation prévoit les obligations suivantes :

1. L'article L 111-1 du code de la consommation impose une obligation générale d'information pré-contractuelle : « Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application des articles L 112-1 à L 112-4 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités (...),

5° S'il y a lieu les informations relatives aux garanties légales (...), à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du Livre VI. »

Le professionnel a une obligation générale d'information vis-à-vis du consommateur et doit, avant la conclusion du contrat, mettre en mesure le consommateur de connaître les caractéristiques essentielles du bien, conformément à l'article L 111-1 du code de la consommation cité ci-dessus.

2. L'article L 221-5 du code de la consommation impose, pour les contrats conclus à distance, une obligation générale d'information pré-contractuelle supplémentaire : «Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L 111-1 et L 111-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit, ainsi que le formulaire type de rétractation... ;



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE L'ARDÈCHE

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ; (...)

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles... »

Concernant le droit de rétractation, ce sont les articles L 221-18 et suivants du code de la consommation qui régissent le droit de rétractation. Il est ainsi prévu que le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation.

Toutefois, selon l'article L 221-28 du code de la consommation, il convient de préciser que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

« 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

12° De prestations de services d'hébergement, autre que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. »

3. L'article L 221-13 du code de la consommation prévoit des obligations pour le professionnel après la conclusion du contrat : « Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations prévues à l'article L 221-5, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies, sur un support durable, avant la conclusion du contrat. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du même article. »

4. L'article L 221-14 concerne les contrats conclus par voie électronique : « Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens et des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues à l'article L 221-5.

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte la mention claire et lisible : commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement. »

5. L'article L 221-15 du code de la consommation précise la responsabilité du professionnel en matière de vente à distance : « Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE L'ARDÈCHE

fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. »

III – Clauses abusives

Certaines clauses abusives ou illicites sont interdites, telles que :

- les clauses qui exonèrent totalement la responsabilité des prestataires

- les clauses qui indiquent qu'aucun texte, aucune photo, aucun plan du site Internet ne constituent des éléments contractuels .

Or, tout professionnel a une obligation générale d'information vis-à-vis du consommateur. Il doit mettre en mesure le consommateur de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service, conformément à l'article L 111-1 du code de la consommation.

- les clauses précisant la compétence d'un tribunal unique :

Or, l'article R 631-3 du code de la consommation précise que « Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. »

Je vous renvoie également à la lecture du « guide du vendeur de e-commerce » consultable sur le site de la DGCCRF- espace Entreprises dans guides et publications.

Je reste à votre disposition pour tous renseignements et je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sincères salutations.

L'inspecteur de la Concurrence de la Consommation
et de la Répression des Fraudes

Caroline LOBRY