DISPOSITIONS S'APPLIQUANT À TOUS LES PROFESSIONNELS QUI PROPOSENT DES PRESTATATIONS DE SERVICE

Ces obligations réglementaires ne sont pas exhaustives et n'exonère en rien du respect de toute autre réglementation applicable à l'activité des professionnels. Les textes législatifs sont accessibles sur le site internet www.legifrance.gouv.fr »

1) Remise de note (facture) adressée au client particulier

La note doit être détaillée avec la dénomination de la prestation de service et le mode de calcul.
Les conditions de remise de note doivent être affichées dans le bureau d'accueil (copie intégrale de l'article 1er cité ci-dessous) :

Les articles 1er , 2 et 3 de l'arrêté n° 83-50 du 3 octobre 1983 relatif à la délivrance de note disposent :

« Article 1er - 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. »

Article 2 - Les conditions dans lesquelles la délivrance d'une note est obligatoire ou facultative doivent être rappelées à la clientèle par un affichage lisible du lieu où s'exécute le paiement du prix.

Article 3 – La note doit obligatoirement mentionner :
La date de 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 taxes et toutes taxes comprises (...)»
Toutefois le décompte détaillé est facultatif lorsque la prestation de service a donné lieu, préalablement à son exécution, à l'établissement d'un devis descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme aux travaux exécutés.»

Le non-respect de ces dispositions est passible d'une amende administrative par l'article L.131-1 du code de la consommation dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

2) Information sur l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique via le dispositif Bloctel (www.bloctel.gouv.fr)

*Cette information est rendue obligatoire p*ar l'article L.223-2 du code de la consommation qui prévoit que :

«Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.
Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur.»

Les manquements à l'article L.223-2 du code de la consommation, relatif à l'information sur le droit d'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, peuvent être sanctionnés d'une amende administrative de 75000 euros pour une personne physique et 375000 euros pour une personne morale. Cette sanction est définie à l'article L.242-16 du code de la consommation.

3) Absence des mentions légales sur le site internet du professionnel

L'article 19 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique qui dispose que toute personne qui exerce ou propose à distance et par voie électronique une activité de fourniture de biens et services doit indiquer à sa clientèle :

« [...] 1° S'il s'agit d'une personne physique, ses nom et prénoms et, s'il s'agit d'une personne morale, sa raison sociale ;
2° L'adresse où elle est établie, son adresse de courrier électronique, ainsi que son numéro de téléphone ;
3° 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 ;
4° Si elle est assujettie à la taxe sur la valeur ajoutée et identifiée par un numéro individuel en application de l'article 286 ter du code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;
5° Si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité ayant délivré celle-ci ;
6° Si elle est membre d'une profession réglementée, la référence aux règles professionnelles applicables, son titre professionnel, l'Etat membre dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel elle est inscrite .[….] ».

Ces dispositions s'appliquent aussi bien à des sites marchands que non marchands.

4) Indication sur le site internet et sur les documents commerciaux de la possibilité de saisir un médiateur spécialisé dans le secteur d'activité du professionnel avec lequel il aura passé une convention écrite, en cas de litige non résolu directement, ainsi que des coordonnées de ce médiateur et l'adresse de son site internet

L'article L.612-1 du code de la consommation impose aux professionnels d'indiquer la possibilité de saisir un médiateur de la consommation et d'indiquer les coordonnées de ce médiateur :

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.
A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.
Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation

dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat. [cf. articles R.612-1 à R. 612-5 du code de la consommation]. »

Et l'article R. 616-1 du même code :

« En application de l'article L.616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs. »

Vous trouverez en pièce jointe la liste des médiateurs spécialisés référencés par l'État.

Le non-respect de ces dispositions est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale.

5) Pratique commerciale trompeuse

Tous les prix affichés ou mentions valorisantes doivent être réellement proposés.
Les prix doivent être à jour aussi bien sur internet (lorsqu'ils sont communiqués) que sur les affichages réalisés sur place.
Toutes les prestations proposées doivent être disponibles.

L'article L.121-2 du code de la consommation dispose :

Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :
1° Lorsqu' elle crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;

2° **Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants** :

a) **L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service** ;

b) **Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoi**r : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, notamment au regard des règles justifiant l'apposition des mentions " fabriqué en France " ou " origine France " ou de toute mention, signe ou symbole équivalent, au sens du code des douanes de l'Union sur l'origine non préférentielle des produits, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, notamment son impact environnemental, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ;

c) **Le prix ou le mode de calcul du prix**, le caractère promotionnel du prix notamment les réductions de prix au sens du I de l'article L. 112-1-1, les comparaisons de prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ;

d) Le service après-vente, la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation ;

e) La portée des engagements de l'annonceur, notamment en matière environnementale, la nature, le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services ;

f) L'identité, les qualités, les aptitudes et les droits du professionnel ;

g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur ;

3° Lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable ;

4° Lorsqu'un bien est présenté comme étant identique à un bien commercialisé dans un ou plusieurs autres Etats membres alors qu'il a une composition ou des caractéristiques différentes.

La pratique commerciale trompeuse est punie d’une peine d’emprisonnement de deux ans et d’une amende de 300 000 € par l’article L. 132-1 du code de la consommation.