

RÉGLEMENTATION

# MIEUX CONNAÎTRE LES PRATIQUES COMMERCIALES

ÉDITION  
JUN 2017

— RÉALISER DES TRAVAUX  
DE RÉNOVATION EN  
TOUTE TRANQUILLITÉ



ADEME



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

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.

Si vous envisagez de réaliser des travaux de rénovation, ce dépliant vous présente les principales informations juridiques à connaître quand vous étudiez l'acquisition d'un produit ou d'une prestation de service.

# Les informations obligatoires

## L'affichage des prix

Les prix doivent être affichés de façon visible et lisible. En cas de vente à distance, ils sont indiqués précisément avant la conclusion du contrat et incluent les frais de livraison ou d'envoi, sauf s'ils sont mentionnés à part.

Le prix, exprimé en euros TTC, 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 (ex : 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 :

- ▶ soit le prix de référence et le prix réduit par double marquage ;
- ▶ soit 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. Au civil, le professionnel peut être condamné à des dommages et intérêts et le contrat déclaré nul.

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

## L'étiquetage environnemental

Des étiquettes sont obligatoires pour les biens immobiliers, les produits de construction et de décoration, les appareils électriques (électroménagers, lampes, climatiseurs...). Elles mentionnent la classe énergétique ou les émissions de polluants volatils dans l'air intérieur.

Lorsque des publicités présentent ces produits, elles doivent comporter ces informations de façon aussi claire que l'indication de leur prix de vente.

### EN SAVOIR PLUS

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

Fiche de l'ADEME « Les étiquettes environnementales »

## La facturation

### La remise d'une facture est obligatoire pour :

- ▶ les prestations de service d'un montant supérieur ou égal à 25€ TTC\* ;
- ▶ les dépannages, les réparations ou l'entretien de votre logement ou de vos équipements de maison. De même, en cas de vente à distance.

### Elle n'est pas obligatoire, sauf si vous le demandez, pour :

- ▶ l'achat d'un produit ;
- ▶ les prestations de services d'un montant inférieur à 25€ TTC.

Le professionnel est tenu de délivrer la facture dès que la prestation de 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 pour la transition énergétique 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 contrat est déclaré nul et le professionnel peut être condamné à des dommages et intérêts.

\* arrêté n°83-50/A du 3/10/1983 relatif à la publicité des prix de tous les services

### EN SAVOIR PLUS

[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

[www.ademe.fr/financer-renovation-habitat](http://www.ademe.fr/financer-renovation-habitat)

# Les méthodes de vente

## Le démarchage

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...).

### Les cas où la législation sur le démarchage s'applique\*

- ▶ 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, location, location-vente, location avec option d'achat, pour des biens ou des services.

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

### Les obligations du professionnel

- ▶ **Vous remettre un contrat écrit.**
- ▶ **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.
- ▶ **Ne percevoir aucun paiement avant la fin du délai de rétractation**, 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 3 750 € d'amende. La sanction civile est l'annulation du contrat s'il ne comporte pas les mentions légales ou le formulaire détachable de rétractation.

#### ATTENTION SUR LES SALONS !

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

## La vente à distance

C'est une vente conclue sans la présence physique simultanée du professionnel et de vous-même. Celui-ci utilise alors une technique de communication à distance : fax, téléphone, internet, catalogue...

### Ce que prévoit la réglementation\*

► **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.

► **Un droit de rétractation dans un délai de 7 jours** (sauf exception), à compter de l'acceptation de l'offre (prestation de service) ou de la réception du bien (contrat de vente). Vous pouvez annuler le contrat conclu à distance, 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.

► **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 dans les 30 jours suivant le paiement. Toutefois, si le contrat le prévoit, le professionnel peut vous 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.

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

# Les 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.

## La pratique commerciale trompeuse

- ▶ Elle entretient une confusion avec un autre produit.
- ▶ Elle repose sur des indications fausses ou trompeuses.
- ▶ On ne peut pas identifier la personne pour laquelle elle est mise en œuvre.
- ▶ Elle omet, dissimule ou rend inintelligible une caractéristique principale du produit.
- ▶ Elle n'indique pas clairement son intention commerciale.
- ▶ 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.

## La pratique commerciale agressive

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.

# Comment procéder ?

## Bien acheter

- ▶ **Ne vous contentez pas d'une seule offre :** faites réaliser plusieurs devis.
- ▶ **Faites-vous accompagner :** rencontrez un conseiller d'un 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 correspond à votre besoin et qu'elle est concurrentielle.

## Exercer un recours

Selon les difficultés auxquelles vous êtes confronté, plusieurs possibilités s'offrent à vous.

- ▶ **Vous tourner vers une association de consommateurs** agréée pour obtenir des informations ou de l'aide.
- ▶ **Signaler votre problème 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.
- ▶ **Faire une déclaration de sinistre à votre assureur**, si vous êtes couvert par une assurance de protection juridique.
- ▶ **Faire appel à un avocat.**

### EN SAVOIR PLUS

5 conseils de l'ADEME pour savoir que faire en cas de démarchage abusif par téléphone ou à domicile : [www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens/habitation/travaux-renovation-energetique-demarchage-abusif-telephone-a-domicile-comment-reagir](http://www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens/habitation/travaux-renovation-energetique-demarchage-abusif-telephone-a-domicile-comment-reagir)

Ce document est édité par l'ADEME  
ADEME | 27, rue Louis Vicat | 75737 Paris cedex 15

Conception graphique : Agence Giboulées  
Rédaction : Agence Giboulées, Hélène Bareau  
Illustrations : Olivier Junière

## L'ADEME en bref

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. Elle met ses capacités d'expertise et de conseil à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale.

L'Agence 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, les économies de matières premières, la qualité de l'air, la lutte contre le bruit, la transition vers l'économie circulaire et la lutte contre le gaspillage alimentaire.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle conjointe du ministère de la Transition écologique et solidaire et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

**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](http://renovation-info-service.gouv.fr)

**0 808 800 700**

Service gratuit  
+ prix appel

CE GUIDE VOUS EST FOURNI PAR :



010232 | Juin 2017

ISBN 979-10-297-0847-3



9 791029 708473