LES CAHIERS JURIDIQUES
DE LA CHAMBRE DES MÉTIERS

DROIT DE LA CONSOMMATION

Fiche 4

QUAND UN CONTRAT DOIT ÊTRE QUALIFIÉ DE CONTRAT À DISTANCE OU HORS ÉTABLISSEMENT ?

CHAMBRE DES MÉTIERS
SERVICES AUX ENTREPRISES

Fiche 04 - Quand un contrat doit être qualifié de contrat à distance ou hors établissement ?

Mise à jour : 20261020

La qualification d'un contrat de contrat à distance ou hors établissement entraine :

- L'existence d'un droit de rétractation au profit du consommateur qui est de 14 jours calendrier à compter de la conclusion du contrat de service ou de la livraison du bien vendu.
- Des obligations supplémentaires pour le professionnel en matière d'informations précontractuelles, notamment relatives au droit de rétractation du consommateur.

Il est donc recommandé aux professionnels de clarifier leurs procédures de passation des contrats, et d'éviter, lorsque c'est possible, de tomber dans une telle qualification.

1. Quand un contrat doit être qualifié de « contrat à distance » ?

Un contrat est qualifié de contrat à distance lorsqu'il est conclu dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans qu'il y ait de contact physique entre professionnel et consommateur (article L.222-1 (1) du code de la consommation).

Le recours exclusif à une (ou plusieurs) technique de communication à distance est imposé dans le temps, non seulement au moment de la conclusion du contrat, mais aussi avant pendant la période précontractuelle.

1.1. Les circonstances n'ayant pas d'effet sur la qualification de « contrat à distance » : la collecte d'information sur place

Certaines circonstances, qui ne sont à considérer comme des périodes de négociation du contrat, n'ont pas d'effet sur la qualification du contrat à distance.

Si le consommateur visite l'établissement commercial afin de collecter les informations sur les biens/services, cette rencontre physique simultanée du consommateur et du professionnel n'a pas d'influence sur la qualification du contrat.

Si le contrat est ensuite conclu à distance, le contrat devra être considéré comme étant un contrat à distance. (cf Directive 2011/83/UE, considérant 20).

1.2. Les circonstances permettant de ne pas qualifier le contrat comme étant un « contrat à distance »

· Le contrat est négocié avec la présence physique simultanée entre le consommateur et le professionnel : si ce contrat est finalement conclu en recourant à une technique de communication à distance, il ne doit pas être considéré comme un contrat à distance.

· Le contrat est ébauché en recourant à une technique de communication à distance, par exemple via un site internet : si ce contrat est finalement conclu dans l'établissement commercial du professionnel, il ne doit pas être considéré comme un contrat à distance.

· Si un client a fait une réservation d'une prestation de service par une technique de communication à distance, par exemple un client téléphone pour prendre un rendez-vous : ce contrat ne doit pas être considéré comme un contrat à distance.

2. Quand un contrat doit être qualifié de « contrat hors établissement » ?

Le contrat est hors établissement lorsqu'il est conclu, ou qu'il a fait l'objet d'une offre du consommateur, en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, mais ailleurs que dans l'établissement commercial du professionnel.

L'article L.222-1 (2) du Code de la consommation englobe dans les contrats hors établissement

les contrats qui sont conclus 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.

2.1. La sollicitation personnelle et individuelle du consommateur hors établissement

Si un client a été sollicité personnellement et individuellement hors établissement, et que le contrat a été ensuite immédiatement conclu dans l'établissement commercial du professionnel, la loi présume que le contrat est conclu hors établissement (article L.222-1 (2) du Code de la consommation).

Dans cette situation, le contrat est présumé de « hors établissement » par une fiction légale, car il est présumé que le consommateur n'a pas eu le temps de réfléchir à l'estimation du professionnel avant de conclure le contrat.

2.2. La notion d'établissement commercial

L'établissement commercial peut être non seulement dans un « immeuble », mais aussi dans un « meuble »[1] : un étal de marché, un stand dans une foire, ou un même un camion peut être un « établissement commercial.

Pour qualifier un site commercial « d'établissement », la loi propose des critères tirés de « la permanence » pour les immeubles, et de « l'habitude » pour les meubles (art.L.222-1 (3) du Code de la consommation).

Un immeuble est considéré comme un établissement s'il sert de siège d'activité permanent.

Un meuble est considéré comme un établissement s'il sert de siège d'activité habituel : ce critère tiré de l'habitude ne manquera cependant pas de soulever des discussions.[2]

2.3. L'exception des « petits contrats »

La loi prévoit que les dispositions pour les contrats hors établissement ne s'appliquent pas pour les contrats pour lesquels le paiement à charge du consommateur ne dépasse pas 50 euros (article L.222-2 (1) du Code de la consommation).

Cependant cette exception ne joue pas si le contrat est conclu de « porte-à-porte » : dans ce cas les dispositions protectrices en faveur des consommateurs s'appliquent même pour ces « petits contrats ».

2.4. La situation particulière du professionnel qui est amené à se déplacer au domicile d'un consommateur

Hypothèse 1 :

Lorsque le professionnel est amené à se déplacer au domicile d'un consommateur, par exemple pour prendre des mesures afin de donner une estimation, il devrait respecter les obligations des contrats hors établissement dans deux cas :

- si le contrat est finalement conclu au domicile du consommateur ;
- si le consommateur émet, lors de la visite du professionnel, sa volonté de contracter alors que les éléments essentiels du contrat sont précisés.

Hypothèse 2 :

Si c'est bien le consommateur qui a demandé au professionnel de se déplacer à son domicile, et que le contrat est finalement conclu par après (dans l'établissement du professionnel, ou au moyen d'une technique de communication à distance) un tel contrat ne devrait pas être considéré comme hors établissement, à partir du moment où le consommateur n'a pas été « sollicité » directement et individuellement.

[1] Les « meubles » sont, de manière simplifiée, les biens qui ne sont pas incorporés au sol, à la différence des « immeubles » qui le sont. Cette distinction est précisée par le code civil aux articles 516 et suivants.

[2] La Directive 2011/83UE dans son Considérant 22 apporte quelques précisions sur ce critère tiré de siège d'activité habituel: «*(…) Les magasins de vente au détail où le professionnel exerce son activité à titre saisonnier, par exemple pendant la saison touristique dans une station de ski ou dans une station balnéaire, devraient être considérés comme des établissements commerciaux étant donné que le professionnel y exerce son activité à titre habituel. Les espaces accessibles au public, tels que les rues, les galeries commerçantes, les plages, les installations sportives et les transports publics, que le professionnel utilise à titre exceptionnel pour ses activités commerciales, ainsi que les domiciles privés ou les lieux de travail, ne devraient pas être considérés comme des établissements commerciaux. L'établissement commercial d'une personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel, conformément à la définition de la présente directive, devrait être considéré comme un établissement professionnel au sens de la présente directive.»*