

# L'information précontractuelle du client

## Le micro-entrepreneur face à ses obligations



# L'information précontractuelle du client

Avant de conclure un contrat, ou de délivrer une prestation de services, le micro-entrepreneur est tenu d'informer son client sur certains points de l'engagement qui lui est proposé. Cette information d'information précontractuelle permet au consommateur (le client du micro-entrepreneur) de s'engager en toute connaissance de cause (articles R.111-1, R.111-2 et R.111-3 du Code de la consommation).

Le micro-entrepreneur ne peut en aucun cas s'exonérer de ces informations précontractuelles et encoure des amendes administratives en cas de non-respect de ses obligations. Elles peuvent atteindre 3 000 euros pour une personne physique.

Il est tout à fait possible de présenter cette information précontractuelle, qui comprend de nombreux aspects, sous la forme de différents thèmes qui seront à afficher ou à tenir à la disposition du client :

- ➔ **Le descriptif complet de la structure juridique** au sein de laquelle la prestation va être réalisée,
- ➔ **Le descriptif des prestations** proposées et la grille tarifaire correspondante,
- ➔ **La garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle** souscrite pour couvrir les prestations proposées, accompagnée des coordonnées de l'assureur,
- ➔ **Les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges** (médiation de la consommation)
- ➔ **Le traitement des données personnelles** collectées sur le client, leur finalité et les conditions d'accès pour les supprimer,
- ➔ **Les conditions générales de vente des prestations** avec le consentement (article L.111-1 du Code de la consommation) et l'existence d'un droit de rétractation et les circonstances dans lesquelles le client ne peut exercer ce droit ou le perd.
- ➔ **Les conditions d'une remise d'une facture** pour toute prestation supérieure à 25 €, dans le cadre de l'arrêté n° 83-50/A du 3/10/1983, modifié par l'arrêté du 15/07/2010 (relatif à l'article 1<sup>er</sup>).



# Le descriptif juridique de la micro-entreprise

Conformément à l'article R.111-2 du Code de la consommation, le micro-entrepreneur doit préciser certaines informations le concernant, et notamment :

- **Le statut et la forme juridique de l'entreprise** : ses nom et prénom précédés ou suivis de la mention « Entreprise individuelle » ou « EI » (depuis le 15 mai 2022),
- **Les coordonnées de l'entreprise** : sa dénomination commerciale (éventuellement), l'adresse géographique de son établissement, et si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique.
- Le cas échéant, le numéro d'inscription au RCS et/ou au répertoire des métiers,
- Le cas échéant, si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée,
- S'il est assujetti à la TVA et identifié par un numéro, son numéro individuel d'identification (délivré par le service des impôts aux entreprises).

## La délivrance d'une facture par le micro-entrepreneur

**Extrait de l'arrêté du 15 juillet 2010 modifiant l'article 1 de l'arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 :**

« **Art. 1<sup>er</sup>** : 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 euros (TVA comprise). Pour les prestations inférieures à 25 euros (TVA comprise), la délivrance de la note est facultative, mais celle-ci doit être remise au client, s'il la demande. »

Le micro-entrepreneur n'a plus le choix. Il est tenu non seulement d'afficher cette disposition mais également d'en respecter les termes. **Si sa prestation est supérieure à 25 euros, il doit présenter la facture à son client, avant d'en recevoir le paiement.**



# Le descriptif des prestations et la grille tarifaire de la micro-entreprise

Le consommateur (le client) doit être informé de manière lisible et compréhensible par le micro-entrepreneur. Celui-ci doit donc lui communiquer :

- les caractères essentiels des produits ou prestations, leurs prix, ainsi que les délais de livraison ou d'exécution s'il y en a,
- Les prix des produits ou services disponibles à la vente, ainsi que les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, doivent être lisibles et compréhensibles, donc visibles, exprimés en euros et sans TVA selon l'article 293B du CGI,
- Le micro-entrepreneur a l'obligation d'informer pré-contractuellement le consommateur (client). Il doit être en mesure de connaître le prix qu'il aura à payer sans être obligé de le demander,
- Et lorsque le micro-entrepreneur n'est pas en mesure de le faire, le mode de calcul du prix pour le type de service donné, et les frais supplémentaires de transport, livraison affranchissement et tous les autres frais éventuels ; un devis suffisamment détaillé lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué.

## La responsabilité civile professionnelle de la micro-entreprise

Le micro-entrepreneur prendra soin d'afficher l'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant, ainsi que la couverture géographique du contrat d'assurance ou de l'engagement.



# L'adhésion de la micro-entreprise au dispositif de médiation de la consommation

Le micro-entrepreneur doit afficher les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges, quand il travaille en direction des particuliers, lorsque ces moyens sont prévus par un code de conduite, un organisme professionnel ou par un cadre règlementaire.

C'est le cas depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Les articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation encadrent le dispositif de médiation de la consommation. En cas de litige entre un professionnel (le micro-entrepreneur en l'occurrence) et un consommateur (le client), le médiateur va tenter de parvenir à un accord amiable (dans un délai maximum de 90 jours).

La médiation de la consommation permet à tout consommateur de faire valoir ses droits gratuitement, dans quelque secteur professionnel que ce soit, sur l'ensemble du territoire français.

En effet, les coûts du processus de médiation sont entièrement supportés par le micro-entrepreneur.

## Le traitement des données personnelles par le micro-entrepreneur

Le 23 mai 2018, entré en vigueur le règlement général de protection des données personnelles (RGPD). Désormais, dès lors qu'il collecte des données personnelles générales et/ou sensibles (données sur la santé par exemple), et quel que soit le support de collecte (papier et/ou numérique) le micro-entrepreneur est dans l'obligation de se mettre en conformité avec ce règlement.

Il doit donc informer clairement et lisiblement son client le détail des données collectées, leur traitement, leur finalité et les conditions dans lesquelles son client peut y avoir accès (et notamment pour les faire effacer).



# Les conditions générales de vente du micro-entrepreneur

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, le micro-entrepreneur doit communiquer à son client, de manière lisible et compréhensible, toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation et notamment :

- Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, ainsi que celles du service numérique ou du contenu numérique, compte tenu de leur nature et du support de communication utilisé, et notamment les fonctionnalités, la compatibilité et l'interopérabilité du bien comportant des éléments numériques, du contenu numérique ou du service numérique, ainsi que l'existence de toute restriction d'installation de logiciel ;
- Le prix ou tout autre avantage procuré au lieu ou en complément du paiement d'un prix en application des articles L. 112-1 à L. 112-4-1 ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à délivrer le bien ou à exécuter le service ;
- La durée du contrat lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, ou les conditions de résiliation du contrat lorsqu'il s'agit d'un contrat de contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction ;
- Les informations relatives à l'identité du professionnel, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
- Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ainsi que les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
- L'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales, notamment la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés, et des éventuelles garanties commerciales, ainsi que, le cas échéant, du service après-vente et les informations afférentes aux autres conditions contractuelles ;
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.
- Les clauses contractuelles relatives à la législation applicable et la juridiction compétente ;
- L'existence d'un droit de rétractation (ses conditions, délai, modalités d'exercice) et son formulaire type ;

Ces mentions et d'autres font partie des **conditions générales de vente de prestations de services et/ou de produits**, qui doivent être remises et acceptées avant la signature d'un contrat de prestation ou de vente. Elles font partie intégrante de l'information précontractuelle que le micro-entrepreneur doit à son client. Il devra être en capacité de prouver qu'il a bien effectué ce travail d'information préalable.



# Les sanctions qui guettent le micro-entrepreneur

En cas de non respect de cette obligation d'informer le client avant qu'il ne s'engage dans l'achat d'un produit et/ou d'une prestation, le micro-entrepreneur encours des sanctions qui peuvent avoir des conséquences financières néfastes sur la poursuite de son activité.

En se cumulant, elles représentent potentiellement plusieurs milliers d'euros, prouvant si besoin était, qu'il n'est pas question de prendre à la légère l'information précontractuelle du client.

Infraction constatée	Amende administrative
Absence d'information précontractuelle	3 000 €
Absence de médiation de la consommation	3 000 €
Absence de CGV Produits et/ou prestations	3 000 €
Absence de politique confidentialité (RGPD)	20 000 €

**Pour s'en prémunir, l'UPSME a pris l'initiative, depuis plusieurs années, de mettre à la disposition des micro-entrepreneurs un modèle d'information précontractuelle de leurs clients ainsi que des prestations capables de répondre efficacement à l'obligation de mise en conformité juridico-commerciale qui incombe à tous les micro-entrepreneurs, qu'ils soient dans la vente de produits et/ou de prestations de services.**



# Les amendes liées à l'information précontractuelle du client

Infraction constatée	Amende administrative
Absence d'information précontractuelle	3 000 €
Absence de médiation de la consommation	3 000 €
Absence de CGV Produits et/ou prestations	3 000 €
Absence de politique confidentialité (RGPD)	20 000 €

