

Que faire si les engagements du contrat ne sont pas respectés ?

En tant que « petit professionnel », vous pouvez déposer un signalement sur SignalConso, la plateforme de résolution à l'amiable des litiges de la consommation, gérée par la DGCCRF.



Vous devez :

- ✓ fournir une preuve que vous employez 5 salariés ou moins (attestation de l'URSSAF, registre du personnel, attestation de l'expert-comptable, etc.) ;
- ✓ indiquer le contexte de la vente pour confirmer qu'elle était bien réalisée hors établissement ;
- ✓ identifier toutes les parties (démarcheur, organisme de financement, etc.) ;
- ✓ votre signalement sera adressé au professionnel (vendeur) concerné. Votre signalement sera également utile à la DGCCRF pour le ciblage de ses contrôles.

Si le litige persiste, vous pouvez saisir un conciliateur de justice. Enfin, si toutes ces voies pour trouver un règlement amiable du litige ne peuvent aboutir, vous pouvez vous tourner vers le tribunal judiciaire.

Lisez notre
fiche pratique



<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>



DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol
75703 Paris CEDEX 13
Tel : 01 44 87 17 17

© DGCCRF – Bureau de la communication et de l'accueil des publics – 1A
Photo © AdobeStock - Juillet 2025



Petits professionnels

Contrats conclus hors établissements :
connaissez-vous vos droits ?



Direction générale de la
concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes

Vous venez de signer un contrat proposé par un démarcheur et vous le regrettez ? En tant que « petit professionnel », vous pouvez bénéficier d'une protection similaire à celle des consommateurs.

Le « petit professionnel » au sens du droit de la consommation

L'article L.221-3 du code de la consommation vous protège si vous êtes un « petit professionnel » ! En effet si vous employez cinq salariés ou moins, vous bénéficiez des mêmes protections que les consommateurs pour certains contrats conclus avec un autre professionnel (vendeur).

Quand ces protections s'appliquent-elles ?

Deux conditions doivent être remplies :

- vous achetez un bien ou un service en dehors de votre activité principale auprès d'un autre professionnel (vendeur) ;
- le contrat est conclu hors établissement, à la suite d'un démarchage physique.

Exemple : un restaurateur démarché dans son restaurant pour acheter ou louer des caméras de surveillance sera protégé comme un consommateur

Il s'agit des contrats conclus :

- dans un lieu où le professionnel (vendeur) n'exerce pas habituellement ;
- ou dans les locaux du professionnel (vendeur) ou en ligne, immédiatement après un démarchage physique effectué dans un lieu inhabituel pour cette activité.



Attention : vous n'êtes pas protégés en cas de contrats conclus dans le cadre de vente à distance (internet, téléphone, correspondance...) et pour les contrats conclus sur des foires et salons !

Le formalisme du contrat hors établissement

Comme pour tout contrat, des mentions obligatoires doivent figurer dans le contrat conclu hors établissement, pour que celui-ci soit valide :



Les caractéristiques essentielles du bien ou du service



La date ou le délai de livraison



L'identité du professionnel à l'origine du contrat, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques



Le prix



Le cas échéant : les informations relatives aux garanties légales (conformité et vices cachés), aux fonctionnalités, compatibilités et interopérabilité



Les modalités de résiliation, les modes de règlement des litiges et autres conditions contractuelles



Les informations relatives au droit de rétractation lorsqu'il existe, ou à l'inverse, l'information selon laquelle ce droit ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28 (exclusions)

Vous pouvez vous rétracter !

En tant que petit professionnel, la rétractation est possible.

Il suffit d'envoyer le formulaire de rétractation ou (bien toute déclaration dénuée d'ambiguïté) par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 14 jours, sans aucune justification.

Ce droit est prolongé de douze mois si les informations relatives au droit de rétractation ne vous ont pas été précisées dans le contrat. (Attention des exceptions existent, par exemple concernant les demandes de crédits).

A noter : aucun paiement n'est exigible, sous aucun prétexte, avant l'expiration du délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement (des exceptions sont prévues à l'article L. 221-10 du code de la consommation).