



SERVICES PUBLICS LOCAUX
DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU,
DE L'ENVIRONNEMENT ET
DES E-COMMUNICATIONS

Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la
consommation :

*Impacts sur les services publics d'eau et
d'assainissement, et sur les relations avec leurs
usagers*

- Mise à jour - Novembre 2014 -

INTRODUCTION ET CHAMP D'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS

Les services publics à caractère industriel et commercial, tels que les services d'eau et d'assainissement, sont soumis, en ce qui concerne leurs relations avec les usagers, au droit privé, et notamment au droit de la consommation ([Conseil d'Etat, 11 juillet 2001, Société des eaux du Nord, n°221458](#)).

La [loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation](#) comporte une série de dispositions produisant des effets significatifs pour les services publics de distribution d'eau potable et aussi, dans une certaine mesure, pour les services publics d'assainissement (collectif et non collectif). Les principales dispositions concernant ces services publics se trouvent au chapitre 2 de la loi, relatif aux droits contractuels des consommateurs (articles 3, 6, 9 et 10 notamment).

Dans le cas des services publics d'eau potable, il n'y a pas de doute : la plupart des articles insérés dans le code de la consommation par la loi du 17 mars 2014 précisent qu'ils sont applicables « *aux contrats portant sur la fourniture d'eau [...] lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou dans une quantité déterminée* ». Les nouvelles dispositions de cette loi sont donc applicables aux abonnements conclus entre les services publics d'eau potable et les consommateurs, et les solutions dérogatoires mentionnées dans le code général des collectivités territoriales (comme la pratique de la facture-contrat, prévue à [l'article L2224-12 du CGCT](#)) sont caduques depuis la loi du 17 mars 2014.

Cas des services d'assainissement (collectif et non collectif) – Ces services ne sont pas affectés par la loi du 17 mars 2014 de la même façon que les services d'eau potable, pour deux raisons :

- contrairement à la fourniture d'eau, la collecte et le traitement des eaux usées ne sont pas mentionnés dans cette loi ;*
- l'intervention du service public d'assainissement comprend des missions réglementaires et obligatoires, pour lesquelles le lien entre le service public et l'usager n'est donc pas contractuel (contrairement à l'abonnement au service public d'eau potable) ; ainsi, le raccordement des eaux usées domestiques au réseau public de collecte (dès lors que l'immeuble est desservi) et le contrôle des installations d'ANC par les SPANC s'imposent réglementairement aux usagers de ces services, sans qu'il y ait lieu d'établir des abonnements.*

Une disposition très importante pour les services d'assainissement (collectif et non collectif) figure à [l'article L122-5 du code de la consommation](#), qui est ainsi rédigé : « Le paiement résultant d'une obligation législative ou réglementaire n'exige pas d'engagement exprès et préalable. » Les services d'assainissement sont donc, pour leurs missions ayant un caractère réglementaire et obligatoire, placés hors du champ d'application de la loi du 17 mars 2014 et des nouvelles mesures qu'elle institue pour la protection des consommateurs. En pratique, cela signifie que la redevance d'assainissement collectif et la redevance de contrôle des installations d'ANC (de même que les pénalités susceptibles d'être infligées aux propriétaires ou usagers en cas d'infractions) peuvent être mises en recouvrement sans nécessité d'obtenir un accord préalable des redevables sur la fourniture du service.

Exception : On rappelle que les propriétaires des immeubles produisant des eaux usées « assimilées domestiques » bénéficient, en application de [l'article L1331-7-1 du code de la santé publique](#), d'un « droit » au raccordement au réseau public de collecte des eaux usées. Il ne s'agit pas, dans ce cas, d'une obligation réglementaire, ce qui implique que [l'article L122-5 du code de la consommation](#) (susvisé) ne s'applique pas. Or, la loi du 17 mars 2014 prévoit que les dispositions relatives aux ventes hors établissement sont applicables aux clients professionnels lorsqu'ils emploient moins de six salariés (alors même qu'ils ne constituent pas des « consommateurs»). Par suite, les services d'assainissement collectif devront désormais, avant d'effectuer des travaux de raccordement pour une entreprise de moins de 6 salariés, établir obligatoirement un contrat en appliquant les dispositions du code de la consommation, y compris celles qui sont issues de la loi du 17 mars 2014 (présentées dans cette note).

Attention désormais à toutes les interventions « facultatives » des services d'assainissement (collectif et non collectif), c'est-à-dire les prestations qui ne présentent pas un caractère réglementaire et obligatoire : elles doivent faire l'objet d'un contrat préalable avec le propriétaire ou l'utilisateur, soumis à toutes les conditions mentionnées dans la présente note. C'est le cas pour les interventions des SPANC en matière de réalisation, réhabilitation, entretien, vidange d'installations d'ANC et aussi lorsque le service d'assainissement collectif réalise des travaux à la demande de propriétaires ou d'utilisateurs (notamment lorsque, conformément à [l'article L1331-4 du code de la santé publique](#), il construit « à la demande du propriétaire d'un immeuble édifié postérieurement à la réalisation du réseau » la partie publique du raccordement au réseau public de collecte des eaux usées).

Les dispositions nouvelles mentionnées dans la présente note s'appliquent donc aux abonnements à l'eau potable souscrits par les consommateurs à compter du 14 juin 2014, ainsi qu'aux contrats (ou conventions) souscrits pour des interventions facultatives du SPANC (réalisation, réhabilitation, entretien, vidange) et du service d'assainissement collectif (travaux réalisés pour le compte d'utilisateurs). En revanche, il n'y a pas lieu de tenir compte de la présente note pour le recouvrement de la redevance d'assainissement collectif et pour le contrôle obligatoire des installations d'ANC.

S'il fallait résumer les principales conséquences de la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 pour les services publics d'eau potable ainsi que pour les services publics d'assainissement (collectif et non collectif) en ce qui concerne leurs activités facultatives, elles nous semblent être les suivantes:

- fin de la pratique de la facture–contrat pour les particuliers (qui découle de l'interdiction de vente sans accord préalable) ;
- obligation d'inscrire un certain nombre de mentions dans le contrat (informations précontractuelles sur l'identité du professionnel et les caractéristiques du service, formation du prix, possibilité de résiliation – exécution anticipée ...)
- obligation pour le service de se doter des moyens appropriés pour prouver qu'il a respecté ses obligations (contrat papier, site internet ou autre ...)

Certains articles sont d'application immédiate ¹, alors que d'autres nécessitent l'adoption de règlements d'application, attendus avant la fin de l'année 2014. Cette note en présente l'analyse réalisée par la FNCCR².

¹ Tous les contrats d'abonnement conclus avant l'entrée en vigueur de la loi restent soumis à l'ancienne législation. Il est donc important de conserver une version des documents actuellement en vigueur.

² Les numéros d'articles cités par cette note sont, en l'absence de précision, issus du code de la consommation. Sur la version numérique, il est possible d'accéder à ces références sur legifrance.fr en cliquant sur les numéros d'articles.

Table des matières

INTRODUCTION ET CHAMP D'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS	2
I. Notion de consommateur.....	5
II. Interdiction de vente sans accord préalable.....	5
III. Information précontractuelle générale.....	6
a) Contenu de l'information précontractuelle	6
b) Charge de la preuve et litiges.....	8
IV. Disposition spécifiques aux ventes à distance et hors établissement	9
a) Information précontractuelle accrue pour les ventes à distance ou hors établissement ...	10
b) Droit de rétractation	11
c) Sanctions administratives et pénales	11
V. Lutte contre les clauses abusives.....	12
VI. Frais de rejet de paiement et de recouvrement	12
VII. Consommation hors abonnement et recours du service	12
VIII. Modification du règlement de service et opposabilité aux usagers.....	13
Annexe 1 – Tableau récapitulatif : Formation du contrat	14
Annexe 2 - Informations devant figurer dans le contrat	15
Annexe 3 - Articles réglementaires sur l'information précontractuelle	16
Annexe 4 – Informations relatives au droit de rétractation et formulaire	18
Annexe à l'article R121-1 : Modèle de formulaire de rétractation	18
Annexe à l'article R121-2 – Informations concernant l'exercice du droit de rétractation	18
Informations pour un contrat d'abonnement à l'eau potable :	20
Annexe 5 - Zoom sur les travaux de raccordement en assainissement collectif.....	22

I. Notion de consommateur

La loi introduit un [article préliminaire au code de la consommation](#), qui définit la notion de consommateur : « *est considérée comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* ».

Les relations entre le service public d'eau potable et ses usagers sont donc régies par des règles juridiques différentes selon que l'usager est un « consommateur » (au sens de la définition ci-dessus) ou appartient à une autre catégorie d'usagers (qui utilisent l'eau pour des usages liés à une activité professionnelle). Les consommateurs bénéficient de règles plus protectrices fixées par le code de la consommation pour les contrats qu'ils peuvent conclure avec des professionnels.

[La loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation](#) a renforcé certains aspects de la protection du consommateur. La présente note explicite, dans le cas des services d'eau potable, les nouvelles dispositions du code de la consommation issues de cette loi. Elles concernent principalement les consommateurs. Toutefois, nous évoquons également dans la présente note certaines dispositions de la loi du 17 mars 2014 qui sont applicables à des catégories d'usagers plus larges que les seuls consommateurs. Il s'agit des dispositions relatives :

- à la vente hors établissement pour les professionnels dont le nombre de salariés est inférieur ou égal à cinq³ ;
- aux clauses abusives.

II. Interdiction de vente sans accord préalable

Le nouvel [article L122-3 du code de la consommation](#) s'applique, par renvoi exprès, aux contrats portant sur la fourniture d'eau [y compris] « *lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité* ».

En vertu de cet article, « *il est interdit d'exiger le paiement immédiat ou différé de biens ou de services fournis par un professionnel [...], sans que ceux-ci aient fait l'objet d'une commande préalable du consommateur* ». Le non-respect de cette interdiction entraîne la nullité du contrat, l'obligation de restituer les sommes reçues et un risque de sanctions pénales (prévues aux [articles L122-12 à 14](#)).

En pratique, cette disposition législative signe la fin de la pratique de la facture-contrat, puisqu'il devient illégal de facturer des sommes sans accord préalable du consommateur.

La notion de commande préalable n'est pas définie dans le code de la consommation, mais, la charge de la preuve reposant sur le professionnel, les voies écrite et électronique devront être privilégiées par les services d'eau potable.

Dans le code de la consommation, la différence entre « commande », « validation », « accord » ou « consentement à payer » du consommateur est assez ténue. Cela apparaît notamment dans l' [article L121-19-3 de ce code](#), qui assimile clairement la « commande » à l'accord du consommateur et à la conclusion du contrat :

« Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles

³ Les dispositions relatives aux contrats conclus hors établissement sont étendues par [l'article L121-16-1](#) III aux « *contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq* »

des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues au I de l'article L. 121-17. / Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte, à peine de nullité, la mention claire et lisible : commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement. »

[L'article L114-1](#) précise qu'en cas d'absence d'acceptation expresse de souscription d'options payantes, le consommateur a droit à leur remboursement. Par suite, lorsque la fourniture d'eau potable s'accompagne de prestations « annexes », il faudra obligatoirement établir :

- soit un contrat d'abonnement précisant l'ensemble des services associés ;
- soit, après fourniture d'un devis préalable, un contrat distinct pour une ou plusieurs prestation(s), prouvant l'accord exprès du consommateur (par exemple pour la réalisation des travaux de branchements, ou pour des interventions sur des canalisations privées).

III. Information précontractuelle générale

a) Contenu de l'information précontractuelle

Jusqu'au 13 juin 2014 (date d'entrée en vigueur des nouvelles dispositions), le code de la consommation prévoyait uniquement que tout professionnel vendeur doit « *mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien* » ([ancien article L111-1](#)).

La loi du 17 mars 2014 modifie cet article L111-1 du code de la consommation : avant la signature du contrat, « *le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes* :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

2° Le prix du bien ou du service, en application [des articles L. 113-3 et L. 113-3-1](#) ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Le présent article s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, [...] lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée [...]. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. »

Un [décret n°2014-1061 du 17 septembre 2014](#), pris en application des [articles L111-1 et 2](#) précise les modalités de l'information précontractuelle obligatoire des consommateurs, en distinguant trois types d'informations qui font l'objet de modalités différentes :

- a) les informations qui doivent être obligatoirement et systématiquement transmises à tout consommateur demandant un abonnement ([art R111-1](#)), le service d'eau potable devant le cas échéant être en mesure de prouver qu'il a procédé à cette transmission avant l'établissement de

l'abonnement ; il s'agit notamment d'informations relatives au nom, aux coordonnées du service, aux modalités de paiement et d'exécution du contrat ainsi que de résiliation;

b) les informations qui doivent soit être mises à disposition des consommateurs, soit être transmises comme celles mentionnées en a) ([art R111-2](#)) ; il s'agit notamment de la forme juridique et des statuts, de l'autorité ayant délivré les autorisations nécessaires à l'activité;

c) les informations dont la transmission peut être limitée aux seuls consommateurs qui en font la demande ([art R111-2](#)).

En ce qui concerne les obligations qui font l'objet du b) ci-dessus, l'obligation de « mise à disposition » se veut moins contraignante que la communication systématique, mais elle implique néanmoins de s'assurer de disposer d'outils de communication permettant aux consommateurs de disposer de ces informations avant la conclusion du contrat (par exemple sous forme d'un document accessible facilement et gratuitement en mairie et/ou sur un site internet, dont les consommateurs doivent avoir connaissance en même temps qu'ils reçoivent les informations du a)).

La liste complète des informations de chaque type est reproduite en [Annexe 3](#).

*** Concernant le prix**, [l'article L113-3-1](#) prévoit que « I. - Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels. Lorsque les frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le professionnel mentionne qu'ils peuvent être exigibles.

II. - Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais exposés pour chaque période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué. »

La FNCCR estime que ces dispositions impliquent *a minima*, pour l'abonnement au service public d'eau potable, de communiquer le tarif en vigueur à la date de souscription par le consommateur, ainsi que l'ensemble des éléments apparaissant sur la facture qui sera adressée à l'abonné, en précisant leurs modalités de révision (qui diffèrent selon les services en fonction notamment du mode de gestion, et il faut également mentionner les redevances de l'agence de l'eau, etc...). Chaque service d'eau potable devrait donc disposer en permanence d'une note indiquant les « conditions tarifaires », constamment mise à jour. Tout abonné ou candidat-abonné devrait pouvoir obtenir cette note à tout moment soit sur le site Internet du service d'eau potable, soit – pour ceux qui ne disposent pas d'un accès Internet – au siège du service d'eau potable ou en mairie, par envoi sur demande téléphonique, etc....

*** Concernant les garanties légales** mentionnées à l'article R111-1, elles font en principe partie des informations précontractuelles qui doivent être communiquées systématiquement⁴. Les garanties légales comprennent :

- la garantie légale de conformité du bien au contrat ([articles L211-1 et suivants du code de la consommation](#)). L'article L211-1 précise que l'eau est concernée uniquement lorsqu'elle est conditionnée dans un volume délimité (l'« eau du robinet » n'est donc pas dans le champ d'application de la garantie légale de conformité).

⁴ [Article R111-1](#) : « S'il y a lieu, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 211-4 à L. 211-13 du présent code et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente au sens respectivement des articles L. 211-15 et L. 211-19 du présent code »

[Article L133-3](#) : Les Conditions générales de vente doivent mentionner « l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dues par le vendeur »

- la garantie légale des vices cachés ([articles 1641 et suivants du code civil](#)).

La non-applicabilité de la garantie de conformité à la distribution d'eau potable ne dispense évidemment pas les services d'eau potable de fournir une eau de qualité conforme à la réglementation fixée en application du code de la santé publique (réglementation spécifique totalement distincte de la garantie de conformité définie aux articles L211-4 à L211-15 du code de la consommation).

Il n'existe pas à ce jour de jurisprudence mettant en cause un service d'eau au titre de la garantie des vices cachés, mais il est difficile d'exclure définitivement toute mise en cause sur ce fondement.

Pour plus de détails sur cette question des garanties de légales, [se référer au site du Ministère de l'économie \(DGCCRF\)](#)

*** Concernant les procédures de médiation**, [l'article L133-4](#) prévoit que le consommateur est informé de « *la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends* ».

Dans l'état actuel des textes, il existe des principes généraux applicables aux dispositifs de règlement non juridictionnel des litiges, mais aucune forme de médiation n'est imposée. La [directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs](#), que transpose la loi Hamon du 17 mars 2014, ne prévoit aucune obligation générale de mise en place d'une médiation mais uniquement la mention des « *modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations* » (art 5-1 d) et « *le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation* » (art 6-1 t).

En revanche, une loi viendra transposer la [directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#) d'ici mai 2015 ; elle pourra éventuellement imposer l'adhésion des services d'eau à une structure de type « Médiation de l'eau ». Il est difficile de préciser dès à présent si des solutions alternatives, plus locales, sont envisageables. La loi de transposition de la directive mentionnée ci-dessus définira les choix possibles au niveau des collectivités pour remplir l'obligation de médiation. Dans l'immédiat, l'existence d'un système de médiation accessible au consommateur en cas de litige persistant avec le service d'eau potable reste facultative, et l'information du consommateur au moment de la souscription de l'abonnement n'est obligatoire que dans la mesure où un tel système de médiation est effectivement créé.

b) Charge de la preuve et litiges

C'est au professionnel qu'il revient de prouver qu'il a rempli l'obligation d'information précontractuelle du consommateur (par voie d'affichage dans un magasin, par remise d'un document papier, ou par voie électronique)⁵.

Dans le cas du service d'eau potable, tout ou partie des informations précontractuelles mentionnées ci-dessus, qui doivent obligatoirement être communiquées au consommateur avant la souscription de l'abonnement, peuvent figurer :

- soit dans le règlement du service (qui doit donc être mis à jour pour tenir compte des nouvelles dispositions de la loi du 17 mars 2014) ;

- soit dans un ou plusieurs document(s) destiné(s) à être annexé(s) au contrat d'abonnement, notamment le document de « conditions tarifaires » déjà évoqué dans la présente note.

Les dispositions relatives à l'information précontractuelle des consommateurs sont d'ordre public : les services d'eau potable, comme les autres professionnels, ne peuvent donc pas y déroger⁶. Leur non-respect est en outre passible d'une amende administrative d'un maximum de 15000€ pour une personne morale (comme une collectivité)⁷.

⁵ [Article L111-4 du code de la consommation](#)

⁶ [Article L111-7 du code de la consommation](#)

⁷ [Articles L111-6 et L113-3-2 du code de la consommation](#)

IV. Disposition spécifiques aux ventes à distance et hors établissement

La loi prévoit des obligations supplémentaires pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, qui correspondent à la grande majorité des contrats d'abonnement à l'eau potable⁸ (à l'exception de ceux qui sont conclus dans les bureaux du service d'eau potable, ce qui implique un déplacement de l'abonné dans ces bureaux). Ces dispositions s'appliqueront aux contrats conclus après le 13 juin 2014⁹.

Ainsi, [l'article L121-16](#) fournit les définitions suivantes :

- « " *Contrat à distance* " tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat »
- Un contrat est considéré comme hors établissement dès lors qu'il n'est pas signé dans les locaux du professionnel sur initiative propre du client / de l'utilisateur ;

Lorsqu'un usager se déplace dans les locaux du service suite à la réception du dossier d'abonnement, il est difficile de savoir si le contrat doit être qualifié de « contrat hors établissement », puisque la définition qui figure à l'article L121-16 du code de la consommation implique, pour les contrats conclus dans les locaux du professionnel que le consommateur s'y soit rendu « immédiatement après [avoir] été sollicité personnellement et individuellement ». La notion d'immédiateté pourrait être interprétée comme excluant de la qualification de contrat hors établissement, tout contrat signé le lendemain, voire quelques heures après la réception du courrier. Lorsque l'utilisateur vient signer le contrat d'abonnement dans les locaux du service d'eau potable, celui-ci pourrait être donc exonéré des obligations spécifiques aux contrats à distance ou hors établissement.

Néanmoins, la notion d'immédiateté est relative, et il est difficile de savoir si un juge qualifierait ou non de contrat hors établissement un contrat conclu dans les locaux du service suite à une invitation d'un agent visant à régulariser une situation de consommation hors abonnement par exemple. Si l'on considère que l'application du droit de rétractation ne pose pas de difficultés excessives au service, dès lors qu'il a intégré cette contrainte dans son modèle de contrat d'abonnement (il suffit de mentionner le droit de rétractation dans le contrat, de prévoir une case à cocher pour demander l'exécution anticipée du service, ainsi que d'annexer le formulaire de rétractation), il peut être jugé plus prudent d'intégrer la possibilité de rétractation à tous les nouveaux abonnements, y compris ceux qui sont signés dans les locaux du service des eaux (même si il existe des doutes sur le fait que cela soit juridiquement indispensable dans ce dernier cas).

- Support durable : instrument qui permet au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement et qui permet la reproduction à l'identique de ces informations. La notion de support durable implique par exemple l'envoi d'un e-mail avec pièce jointe téléchargeable ou la possibilité de télécharger le document à partir d'un site internet.

Un support durable est un instrument qui permet de :

- stocker des informations adressées personnellement
- s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté
- reproduire à l'identique des informations stockées

⁸ [L'article L121-16-2](#) prévoit là encore expressément l'application de la section relative à la vente à distance aux contrats de fourniture d'eau.

⁹ [Article 34 de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation](#)

Il faut donc respecter trois critères :

- Accessibilité : possibilité de consulter aisément
- Stabilité : faculté de stocker
- Inaltérabilité : possibilité de reproduire à l'identique

Il peut s'agir d'un courriel, d'un espace client permettant l'accès à des documents téléchargeables...

a) Information précontractuelle accrue pour les ventes à distance ou hors établissement

Pour les ventes à distance ou hors établissement¹⁰, un certain nombre d'éléments s'ajoutent aux informations précontractuelles générales (de [l'article L111-1](#)) :

- Des informations relatives au droit de rétractation ([annexe de l'article R121-2](#)), et notamment un formulaire type de rétractation ([annexe de l'article R121-1](#))
- Des informations relatives au mode de communication et autres informations dont la liste est fixée à [l'article R121-2](#) (qui reprend en grande partie les informations de [l'article R111-2](#), mais dont la communication devient obligatoire : adresse géographique, numéro de téléphone et adresse électronique, existence de code de conduite, durée minimale de l'engagement contractuel, existence d'une procédure extra-judiciaire de règlement des litiges).

Pour les ventes hors établissement, ces informations spécifiques et le contrat signé ou « confirmant l'engagement exprès des parties » sont fournies sur papier ou sur un autre support durable avec l'accord du consommateur¹¹. Tout paiement est interdit avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement¹² ; une exception concerne cependant « les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ».

Intervention en urgence : lorsque le service public réalise en urgence une prestation à la charge de l'utilisateur (on peut penser par exemple à certains SPANC qui effectuent des opérations de vidange), il est nécessaire de démontrer d'urgence de l'intervention pour justifier un paiement avant le délai de sept jours. Une solution simple consiste à faire signer par l'utilisateur, avant l'intervention, un document (devis, contrat, bon de commande...) dans lequel cet usager reconnaît avoir demandé une intervention en urgence.

Pour les ventes à distance, le professionnel doit fournir ces mêmes informations « par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée »¹³. Cette formulation semble permettre une certaine souplesse, mais la charge de la preuve incombant au professionnel et la sanction pouvant être particulièrement dissuasive (amende administrative, annulation du contrat), il convient de s'assurer les moyens de preuve adéquats. En tout état de cause, les informations précitées et le formulaire de rétractation devront être transmises sur support durable avant le début d'exécution du contrat, [l'article L121-19-2](#) prévoyant que « Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations mentionnées au I de l'article L. 121-17, [...] accompagné du formulaire type de rétractation. »

Pour les contrats conclus par voie électronique, ils doivent en outre contenir la mention « commande avec obligation de paiement », ou une mention analogue, et indiquer les moyens

¹⁰ [Article L121-17 du code de la consommation](#)

¹¹ [Article L121-18 et L121-18-1 du code de la consommation](#)

¹² [Article L121-18-2 du code de la consommation](#)

¹³ [Article L121-19 du code de la consommation](#)

de paiement acceptés.

b) Droit de rétractation

Pour l'ensemble des contrats conclus à distance ou hors établissement, le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat¹⁴, prolongé de 12 mois lorsque les informations relatives à ce droit n'ont pas été fournies au consommateur¹⁵. Ces informations figurent en [annexe de l'article R121-2](#), et le formulaire type de rétractation qui doit accompagner l'ensemble des contrats conclus à distance ou hors établissement en [annexe de l'article R121-1](#). La date de départ du délai de rétractation est la date de signature du contrat par l'abonné. Le délai de 14 jours s'entend par jours calendaires (et non jours ouvrés), et commence le lendemain du jour de la conclusion du contrat (directive 2011/83/UE, considérant n°41). Par exemple, si un usager signe son contrat le 1er janvier, il peut exercer son droit de rétractation jusqu'au 15 janvier inclus.

Toute clause prévoyant une renonciation à ce droit de rétractation est nulle, et par suite réputée non écrite. L'exercice du droit de rétractation, dont la preuve incombe au consommateur, donne lieu à un remboursement intégral dans un délai de 14 jours¹⁶.

L'article L121-21-5 intéresse particulièrement les services d'eau potable et leurs abonnés, puisqu'il fixe les modalités selon lesquelles il est possible de commencer l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation. Il prévoit que :

- Le consommateur doit en faire la demande expresse sur papier ou support durable ;
- Il s'engage à verser « *un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, [...] proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat* » ;

Si le service n'est pas en capacité de prouver avoir respecté les obligations d'information relatives à ce droit de rétractation (y compris le fait que des frais, correspondant au service déjà fourni, peuvent être facturés) et de présenter la demande expresse d'exécution anticipée par le consommateur, il n'a droit à aucun remboursement pour le service fourni. Combiné au report du délai de rétractation jusqu'à 12 mois, ces dispositions impliquent une possibilité pour le consommateur, pendant plus d'un an, de se rétracter sans payer la fourniture d'eau potable si l'opérateur du service public n'a pas été attentif à remplir ses nouvelles obligations issues de la loi du 17 mars 2014.

Pour éviter ce risque, la FNCCR vous propose en [Annexe 2](#) un récapitulatif des mentions à intégrer impérativement dans le contrat d'abonnement (ou dans le règlement de service, ou dans des annexes au contrat d'abonnement, comme indiqué ci-dessus).

c) Sanctions administratives et pénales

Les manquements aux obligations d'information précontractuelle applicables aux contrats conclus hors établissement ou à distance ainsi que les manquements à la mise en œuvre du droit de rétractation sont passibles d'amendes administratives¹⁷.

La non-remise d'un contrat signé hors établissement, ou le non-respect de l'interdiction de paiement avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion d'un tel contrat, constituent même des infractions pénales, qui peuvent être sanctionnées par une amende, et par des peines complémentaires (celles prévues aux 4° à 9° de [l'article 131-39 du code pénal](#))¹⁸.

¹⁴ [Article L121-21 du code de la consommation](#)

¹⁵ [Article L121-21-1 du code de la consommation](#) ; lorsque l'information relative au droit de rétractation intervient pendant ces 12 mois, le délai est ramené à 14 jours à compter de la date de délivrance de cette information.

¹⁶ [Articles L121-21-2, -3 et -4 du code de la consommation](#)

¹⁷ [Articles L121-22 et L121-22-1 du code de la consommation](#)

¹⁸ [Article L121-23 du code de la consommation](#)

V. Lutte contre les clauses abusives

La loi relative à la consommation renforce la lutte contre les clauses abusives. Elle autorise les actions collectives en suppression des clauses abusives ([article L421-6](#)) : le juge peut, notamment à la demande de l'Administration (DGCCRF), ordonner la suppression d'une clause abusive dans les contrats proposés aux consommateurs (sous astreinte financière), ou déclarer non écrite la clause « dans tous les contrats identiques conclus par le même professionnel avec des consommateurs, y compris les contrats qui ne sont plus proposés [mais qui sont encore en vigueur] ». Il peut également, à l'occasion d'un litige, écarter d'office l'application d'une clause abusive.

Enfin, une amende de 1 500€ (personne physique) ou 3 000€ (personne morale) sanctionne la présence des clauses abusives dont la liste figure à [l'article R132-1](#)¹⁹.

Avec la loi du 17 mars 2014, le principe de prohibition des clauses abusives prend une plus grande ampleur. La FNCCR invite donc les services à vérifier que leurs contrats d'abonnement et règlements de service ne contiennent pas de clauses abusives.

Les articles R132-1 et R132-2 du code de la consommation proposent des listes non exhaustives de clauses à proscrire des contrats. Ils sont complétés, en ce qui concerne les contrats d'abonnement à l'eau potable, par deux recommandations de la commission des clauses abusives ([n°85-01 et n°01-01](#)).

Ces listes ne sont cependant pas exhaustives, puisque le juge peut sanctionner toute clause créant « un déséquilibre significatif entre les droits et obligations » des parties au contrat au détriment du consommateur ou du non-professionnel.

NB : les services d'eau et d'assainissement peuvent désormais faire l'objet d'actions de groupe ; il convient d'éviter absolument une condamnation d'un service public sur ce fondement, qui enverrait à l'opinion un message très négatif.

VI. Frais de rejet de paiement et de recouvrement

[L'article L2224-12-2-1 du code général des collectivités territoriales](#) interdit les frais de rejet de paiement pour les consommateurs ayant obtenu, pour la facture en cause ou dans les 12 mois précédents, une aide du fonds de solidarité pour le logement (FSL) ou du centre communal d'action social (CCAS) pour le paiement de l'eau, ou qui bénéficient d'un tarif social.

L'interdiction de facturer des frais de recouvrement pour les actes entrepris sans titre exécutoire est désormais assortie d'une peine d'amende et d'emprisonnement²⁰.

VII. Consommation hors abonnement et recours du service

Au vu des éléments exposés ci-avant, il n'est plus possible de facturer les consommations d'eau en l'absence d'abonnement, puisque c'est expressément interdit par la loi²¹ (cas notamment de consommations d'eau constatées dans un logement entre la date de fin d'un abonnement et la date de souscription de l'abonnement suivant). Pour obtenir le paiement des sommes dues au titre des volumes consommés hors abonnement, le service d'eau potable devra tenter une action en justice, avec les aléas

¹⁹ [Articles L132-1 et L132-2 du code de la consommation](#)

²⁰ Art L111-8 du code des procédures civiles d'exécution ; articles L122-12 et L122-16 du code de la consommation

²¹ Cette interdiction s'applique notamment aux logements vacants pour lesquels aucun abonnement n'est souscrit (dans le cas où il n'a pas été mis fin à l'abonnement par le dernier abonné qui a quitté les lieux sans signaler son départ, les consommations d'eau restent à sa charge).

et le coût que cela implique. Il est également possible de menacer la personne non abonnée récalcitrante d'une action de « in rem verso », sur le fondement de l'enrichissement sans cause, en lui proposant d'arrêter l'action contentieuse s'il règle les sommes dues à la collectivité (qui ne constituent plus des redevances pour service rendu, mais des dommages et intérêts).

Il semble en revanche possible de facturer la redevance d'assainissement assise sur les volumes consommés pour des usages domestiques, puisque là encore cette redevance, expressément prévue dans le CGCT, est la contrepartie d'une obligation légale. Elle peut donc être perçue sans justifier de l'existence d'un contrat conclu dans les conditions fixées par le code de la consommation.

Pour les services d'eau potable, la FNCCR conseille désormais d'éviter de fournir de l'eau tant qu'un abonnement n'a pas été souscrit en bonne et due forme. Cela implique de fermer le branchement à chaque résiliation d'abonnement ou départ d'un abonné, sauf souscription d'un nouvel abonnement dans un court délai²².

La FNCCR est consciente qu'une proportion importante de services d'eau potable ne ferment pas systématiquement les branchements à la fin des abonnements, et que les opérations de fermeture – réouverture des branchements entraînent des coûts non négligeables. Mais les nouvelles dispositions du code de la consommation, issues de la loi du 17 mars 2014, rendent nécessaire une démarche de demande d'abonnement du consommateur auprès du service d'eau potable, pour permettre à celui-ci de remplir ses obligations d'information précontractuelle et de remise d'un formulaire de rétractation. Or il est peu fréquent que les nouveaux occupants d'un logement, dont l'eau n'est pas coupée, sollicitent spontanément et formellement le service d'eau potable pour obtenir un abonnement.

Pour les services disposant de systèmes de radio ou de télé-relevé, il est également possible, sans couper l'alimentation en eau, de vérifier périodiquement que la consommation des logements ou locaux sans abonnement au service soit bien nulle. Dans le cas contraire, il conviendra de déposer un avis informant le propriétaire ou l'occupant qu'en l'absence de souscription d'un contrat d'abonnement sous quinze jours, le branchement sera fermé.

VIII. Modification du règlement de service et opposabilité aux usagers

Lorsque la collectivité souhaite modifier le règlement de service ou les conditions tarifaires, l'exploitant doit en informer les usagers suffisamment en amont de l'entrée en vigueur de ces modifications. Il convient de laisser subsister les règles antérieures pendant une durée suffisante (15 jours au minimum, un mois étant préférable) pour permettre aux usagers de résilier leur abonnement s'ils refusent d'être soumis aux nouvelles conditions.

Il est clair que, concernant la distribution d'eau potable, l'utilisateur est 'captif' du distributeur compétent sur le territoire. Néanmoins, des considérations liées à la fois à une bonne information des consommateurs et à la sécurité juridique du contrat d'abonnement imposent de porter à connaissance de l'utilisateur les modifications du règlement de service ou des tarifs. Cette information doit être suffisamment claire, un simple renvoi au site internet n'étant pas suffisant²³.

²² Délai à fixer par chaque service d'eau potable, en fonction des usages locaux

²³ Voir en ce sens, dans le domaine des télécommunications : [Ccass, 2 juillet 2014, n°13-18062](#) (condamnation de Free qui avait informé ses clients d'un changement des conditions générales de vente par un e-mail qui « ne permettait pas [à son client], sauf à se livrer à des recherches sur son interface de gestion, de comprendre qu'à défaut de mettre fin à la relation contractuelle dans un délai de quatre mois, les frais d'activation prévues dans le contrat initial seraient remplacés par des frais de résiliation, la juridiction de proximité en a exactement déduit que la modification contractuelle litigieuse n'était pas opposable à M. X... »

Annexe 1 – Tableau récapitulatif : Formation du contrat

	Vente en direct	Vente hors établissement	Vente à distance	
			Papier	Internet
Délivrance des informations précontractuelles	- Informations des articles L111-1 et 2 et articles R111-1 et 2	- Informations générales des articles L111-1 et 2 et R111-1 et 2 - Informations complémentaires (art L121-17) : droit de rétractation (formulaire et conditions d'exécution anticipée), modalités de communication et informations complémentaires (dans un décret à venir)		
				- Mention « <i>commande avec obligation de paiement</i> » - Précisions relatives aux moyens de paiement acceptés
Accord du consommateur	Recueilli sur contrat papier	- Contrat papier (ou support durable si accepté par le consommateur) - Fourniture d'un exemplaire au consommateur		
Exécution du service	Immédiate	- Délai de rétractation de quatorze jours ; - Commencement d'exécution possible avant l'expiration de ce délai, mais importance de recueillir une demande expresse et un consentement à payer sa consommation en cas d'exercice du droit de rétractation		

Annexe 2 - Informations devant figurer dans le contrat

La loi subordonne l'accord du consommateur à la délivrance d'un certain nombre d'informations. La preuve de la délivrance de ces informations incombant au professionnel, la FNCCR conseille d'intégrer ces éléments directement dans le contrat d'abonnement (ou dans un document tel que le règlement de service qui lui est systématiquement annexé).

Contrats d'abonnement

Les éléments à mentionner sont les suivants :

- Composantes du prix de l'eau et tarif en vigueur au moment de la souscription du contrat ainsi que les modalités de révision de ce tarif (indiquer notamment que le tarif peut être modifié de manière unilatérale par délibération de l'assemblée délibérante) ;
- Délai d'exécution du service (ouverture du branchement, raccordement le cas échéant) ;
- Informations relatives à la collectivité et, le cas échéant, au délégataire (immatriculation au RCS, coordonnées ...) ;
- Référence « *à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de l'environnement* » ;
- Conditions de résiliation du service (qui doivent être cohérentes avec celles figurant à l'article L2224-12 du CGCT – dernier alinéa – concernant le délai de mise en œuvre d'une demande de résiliation).

La FNCCR conseille également de préciser explicitement que l'autorité organisatrice du service (collectivité) peut modifier le règlement de service par délibération. Le règlement de service faisant partie intégrante du contrat d'abonnement, celui-ci peut ainsi être modifié de manière unilatérale. Ces modifications, qui doivent être portées à la connaissance de chaque usager, sont réputées acceptées par le paiement de la première facture suivant la fourniture de l'information, ou par l'absence de résiliation dans un délai de 15 jours minimum ou un mois (durée à préciser dans le règlement de service) à compter de la réception de l'information.

Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, s'y ajoutent les informations relatives au droit de rétractation :

- Conditions, délai (14 jours), modalités d'exercice de ce droit et formulaire type ([voir Annexe 4](#)) ;
- Volonté du consommateur de bénéficier de la fourniture d'eau avant l'expiration de ce délai de rétractation et engagement du consommateur, en cas d'exercice du droit de rétractation, de payer les sommes dues au titre de sa consommation (montant déterminé à partir du prix de la prestation convenu dans le contrat) : cette volonté doit se manifester par une demande expresse, ce qui signifie qu'il faut indiquer clairement les conséquences de cette demande, et ne pas l'imposer à l'utilisateur. Il doit manifester sa volonté, par exemple en cochant une case spécifique et explicite.

Concernant enfin les contrats conclus par voie électronique, ils doivent préciser :

- La mention « commande avec obligation de paiement » (ou une indication similaire),
- Les moyens de paiement acceptés.

Les contrats relatifs à des prestations annexes (travaux de raccordement, interventions diverses) peuvent être constitués par un devis mais doivent comporter (ou être accompagné d'une note comportant) l'ensemble des informations précontractuelles, et notamment celles relatives aux garanties légales applicables (garanties du constructeur, ...).

Annexe 3 - Articles réglementaires sur l'information précontractuelle

L'article R111-1 du code de la consommation prévoit la communication (systématique) des informations suivantes :

- « a) Son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;*
- b) Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;*
- c) S'il y a lieu, l'existence et les modalités d'exercice de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles [L. 211-4](#) à [L. 211-13](#) du présent code et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles [1641 à 1648](#) et [2232](#) du code civil ainsi que, le cas échéant, de la garantie commerciale et du service après-vente au sens respectivement des articles [L. 211-15](#) et [L. 211-19](#) du présent code ;*
- d) S'il y a lieu, la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction, les conditions de sa résiliation »*

Article R111-2 du code de la consommation :

« I.- Pour l'application du I de l'article L. 111-2, outre les informations prévues à l'article R. 111-1, le professionnel communique ou met à la disposition du consommateur les informations suivantes :

- a) Le statut et la forme juridique de l'entreprise ;***
- b) Les coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui ;***
- c) Le cas échéant, le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ;***
- d) Si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité ayant délivré l'autorisation ;***
- e) S'il est assujéti à la taxe sur la valeur ajoutée et identifié par un numéro individuel en application de l'article 286 ter du code général des impôts, son numéro individuel d'identification;*
- f) S'il est membre d'une profession réglementée, son titre professionnel, l'Etat membre dans lequel il a été octroyé ainsi que, le cas échéant, le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;*
- g) Les conditions générales, s'il en utilise ;***
- h) Le cas échéant, les clauses contractuelles relatives à la législation applicable et la juridiction compétente ;*
- i) 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 ou de l'engagement. »***

II.- En outre, tout professionnel prestataire de services doit également communiquer au consommateur qui en fait la demande les informations complémentaires suivantes :

- a) Lorsque le prix n'est pas déterminé au préalable par le prestataire pour un type de service donné, le prix du service ou, lorsqu'un prix exact ne peut pas être indiqué, la méthode de calcul permettant au destinataire de vérifier ce dernier, ou un devis suffisamment détaillé ;*
- b) En ce qui concerne les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans l'Etat membre de l'Union européenne sur le territoire duquel ce professionnel est établi et aux moyens d'y avoir accès ;*

c) Des informations sur ses activités pluridisciplinaires et ses partenariats qui sont directement liés au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts. Ces informations figurent dans tout document d'information dans lequel le prestataire présente de manière détaillée ses services ;

d) Les éventuels codes de conduite auxquels il est soumis, l'adresse électronique à laquelle ces codes peuvent être consultés ainsi que les versions linguistiques disponibles ;

e) Les informations sur les conditions de recours à des moyens extrajudiciaires de règlement des litiges, lorsque ces moyens sont prévus par un code de conduite, un organisme professionnel ou toute autre instance.

III.- Au sens du d du I, un régime d'autorisation s'entend de toute procédure qui a pour effet d'obliger un prestataire ou un destinataire à faire une démarche auprès d'une autorité compétente en vue d'obtenir un acte formel ou une décision implicite relative à l'accès à une activité de services ou à son exercice. »

Annexe 4 – Informations relatives au droit de rétractation et formulaire

Annexe à l'article R121-1 : Modèle de formulaire de rétractation

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de *[le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]* :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)*:

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Annexe à l'article R121-2 – Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour (1).

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (2) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire (3).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez

utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous (4).

(5)

(6)

Instructions à suivre pour remplir les informations :

(1) Insérez l'un des passages suivants entre guillemets :

a) S'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel : "de la conclusion du contrat." ;

b) S'il s'agit d'un contrat de vente : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien. " ;

c) S'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien." ;

d) S'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce." ;

e) S'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien." ;

(2) Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique.

(3) Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant : "Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). "

(4) S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant : "Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits."

(5) Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat :

a) Insérez :

" Nous récupérerons le bien " ; ou

" Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué

votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. "

b) Insérez :

" Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien." ;

"Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. " ;

Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste : "Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant]." ; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance : "Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant]." ; ou

Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat : "Nous récupérerons le bien à nos propres frais." et

c) Insérez : "Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien."

(6) Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, insérez le texte suivant : "Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/d'électricité/de chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. "

Informations pour un contrat d'abonnement à l'eau potable :

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier *[Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique]* votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. *[Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).»]*

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Annexe 5 - Zoom sur les travaux de raccordement en assainissement collectif

Comme précisé dans l'encadré figurant en introduction du présent document, la facturation de la redevance d'assainissement collectif n'est pas soumise à l'obligation d'un engagement préalable de l'utilisateur (sauf éventuellement dans le cas particulier de la souscription d'un contrat hors établissement par une PME de moins de 6 salariés).

En revanche, on peut s'interroger sur l'application du droit de la consommation aux travaux de raccordement des immeubles produisant des eaux usées domestiques au réseau public de collecte. Il convient de distinguer deux situations, décrites à [l'article L1331-2 du code de la santé publique](#) :

- Lorsque le réseau de collecte est réalisé postérieurement à l'immeuble, la commune peut réaliser d'office les travaux de branchement, et se faire rembourser par le propriétaire ; il s'agit là d'une obligation, et donc d'une relation extracontractuelle, qui ne relève pas du droit de la consommation ;
- Lorsque l'immeuble est édifié postérieurement au réseau public de collecte, « *la commune peut se charger, à la demande des propriétaires, de l'exécution de la partie des branchements [situées sous la voie publique]* » ; il s'agit donc d'une option doublement facultative, qui dépend à la fois du choix du service de l'assainissement collectif et de celui du propriétaire de l'immeuble.

Il apparaît donc que cette seconde situation n'est pas couverte par l'exonération prévue à [l'article L122-5 du code de la consommation](#) (« *Le paiement résultant d'une obligation législative ou réglementaire n'exige pas d'engagement exprès et préalable* »), puisque [l'article L1331-2 du CSP](#) prévoit lui-même que l'accord du propriétaire est nécessaire (il ne s'agit donc pas d'une obligation législative ou réglementaire). Par suite, les travaux de raccordement effectués à la demande du propriétaire de l'immeuble édifié postérieurement à la mise en service du réseau d'assainissement collectif semblent bien entrer dans le cadre de la loi relative à la consommation.

La FNCCR a néanmoins examiné l'hypothèse selon laquelle le remboursement des travaux effectués à la demande des propriétaires, expressément prévu par la loi et recouvré « *comme en matière de contributions directes* » ([article L1331-9 du CSP](#)), ne constituerait pas le paiement d'une prestation de service soumise au code de la consommation. Mais cette interprétation présente de sérieux risques juridiques.

En effet, les dispositions du code de la consommation s'appliquent à tous les contrats conclus entre les professionnels et les consommateurs (particuliers n'agissant pas dans le cadre de leurs activités professionnelles). La réalisation des travaux de raccordement à la demande du propriétaire se situe manifestement dans un champ contractuel, en ce qu'elle fait suite à un accord de volontés entre le service d'assainissement collectif et le propriétaire. De même, le service d'assainissement collectif a un caractère industriel et commercial qui l'assimile (quel que soit son mode de gestion) à un professionnel fournissant des prestations contre le paiement d'un prix. Le fait que l'équipement réalisé, la partie publique du branchement, soit incorporée au domaine public après sa construction, n'implique pas une exclusion du champ contractuel et du droit de la consommation.

Dès lors, si le propriétaire correspond à la définition d'un consommateur personne physique, il est vraisemblable (et même probable au vu de la tendance actuelle de protection accrue des consommateurs) que les juges, saisis d'un litige, qualifient de relation contractuelle la réalisation de travaux de raccordement pour le compte d'un propriétaire, et la soumettent aux dispositions du code de la consommation.

En pratique, le contrat préalable à la réalisation de travaux de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées peut être établi à partir d'un devis détaillant le coût de l'opération, et mentionnant les informations précontractuelles légales (coordonnées du service, délai ou date d'exécution des travaux, ...). Ce devis, signé par l'utilisateur avec la mention « bon pour accord », constitue alors le contrat liant les deux parties. Dans le cas où le contrat est signé soit à distance (sur internet, ou par renvoi postal), soit chez le particulier, le « consommateur » bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à partir de la date de signature. Cela oblige le service à lui remettre un formulaire de rétractation (voir en [Annexe 4](#) le modèle qui figure désormais à [l'annexe de l'article R121-1 du code de la consommation](#), ainsi que le document d'information figurant en [annexe de l'article R121-2](#)), mais, surtout, cela implique que les travaux ne doivent pas commencer avant l'expiration de ce délai de quatorze jours, sauf demande expresse du consommateur, recueillie sur support durable (il peut s'agir d'une case à cocher sur le devis).

Enfin, si le contrat est conclu hors établissement (il s'agit typiquement d'un contrat signé au domicile du consommateur), aucun paiement (y compris une avance ou un acompte) ne pourra être perçu avant l'expiration d'un délai de sept jours.