



LA VENTE A DISTANCE

Depuis quelques années, grâce au développement des nouvelles technologies, le commerce électronique a connu un essor important. Si la vente à distance apporte des facilités indéniables (pas de déplacement, visualisation des produits, choix diversifié, facilités de comparaison...), elle peut parfois révéler certains abus ou tromperies. La vigilance s'impose.

I. Qu'entend-on par vente à distance ?

On parle de « contrats conclus à distance », ou de vente à distance, lorsque l'achat du produit, de la prestation ou du service, s'est fait par téléphone, fax, catalogue, téléachat, ou par internet.

Qu'est-ce qu'un cybercommerçant ?

C'est une entité, physique ou morale, qui utilise internet dans le cadre d'une activité commerciale. L'achat se fait alors sur internet. Avant la conclusion de tout contrat à distance, le fournisseur a l'obligation de vous rappeler la possibilité de confirmer votre demande ou la modifier à votre guise.

II. L'offre de contrat de vente doit comporter les informations obligatoires

II-1. Informations sur le fournisseur

Pour tout contrat conclu à distance, le fournisseur doit indiquer :

- Son nom et sa dénomination sociale ;
- Ses coordonnées (téléphone, adresse électronique et physique, siège social, ou le cas échéant l'adresse de l'établissement responsable de l'offre) ;
- Son numéro d'enregistrement (le numéro d'immatriculation et le capital de la société ou le numéro d'identité fiscale ou le numéro de la licence, sa date et l'autorité qui l'a délivrée - en cas d'activité réglementée) ;
- Pour une profession réglementée, la référence des règles professionnelles applicables, sa qualité professionnelle, le pays où il a obtenu cette qualité ainsi que, le cas échéant, le nom de l'ordre ou l'organisation professionnelle où il est inscrit.

II-2. Informations relatives au produit, bien ou service

L'offre de contrat doit comporter les **informations** ci-après :

- Caractéristiques principales ;
- Origine ;
- Date de péremption, le cas échéant ;
- Mode d'emploi et son manuel d'utilisation, le cas échéant ;
- Durée de garantie et ses conditions ;
- Prix ou tarif.

II-3. Informations sur les transactions

L'offre de contrat d'achat doit comporter les informations suivantes :

- délais et frais de livraison, le cas échéant;
- droit de rétractation du consommateur¹ ;
- modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- durée de validité de l'offre et du prix ou tarif de celle-ci ;
- coût de la technique de communication à distance utilisée (coût de l'appel téléphonique par exemple) ;
- durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique, le cas échéant.

Le cybercommerçant doit permettre au consommateur de confirmer sa demande, ou la modifier, selon sa volonté et l'informer des conditions contractuelles.

Le consommateur n'est tenu à aucune contrepartie en cas de livraison d'un produit qu'il n'a pas commandé.

Le fournisseur doit garantir la sécurité des moyens de paiement qu'il propose. En cas de litige avec le consommateur, la charge de la preuve lui incombe (c'est le fournisseur qui doit se justifier pour prouver qu'il n'est pas en tort).

III. Le consommateur peut se rétracter

III-1. Comment faire si le consommateur n'est pas satisfait de son achat ?

Si le produit ne convient pas au consommateur, il peut le retourner dans les 7 jours à partir de la date de réception du produit ou de la signature du contrat de service.

Il doit être remboursé sans délais du montant total payé, au plus tard dans les quinze jours qui suivent sa demande. Mais les frais de retour sont à sa charge.

Ces modalités doivent être indiquées dans les conditions générales de vente.

¹ Renoncer à son achat ou à son engagement, en revenant sur sa décision

III-2. Comment faire si le fournisseur n'a pas respecté le contrat ?

Si le fournisseur n'a pas fourni les informations obligatoires disponibles sur le site (telles que son inscription au registre du commerce, les délais de livraison, ses coordonnées), le consommateur peut se rétracter au bout de 30 jours à partir de la date de réception du bien ou de l'acceptation de l'offre pour la prestation de service.

Le consommateur doit être remboursé du montant total payé, au plus tard dans les quinze jours qui suivent sa demande.

Si le fournisseur ne peut pas fournir le produit commandé il peut proposer un produit équivalent en qualité et en prix. Si le consommateur se rétracte, les frais de retour sont à la charge du fournisseur.

Ces modalités doivent être indiquées dans les conditions générales de vente.

IV. Les cas où le droit de rétractation ne peut s'exercer

Sauf accord préalable avec le fournisseur, le droit de rétractation ne peut être exercé pour :

- les contrats dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept (7) jours francs ;
- les contrats dont le prix, ou le tarif, est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;
- les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés, ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- les enregistrements audio ou vidéo, ou de logiciels informatiques, lorsqu'ils ont été ouverts par le consommateur ;
- les journaux, périodiques ou magazines.

V. Qu'en est-il pour les frais de livraison ?

Les frais de livraison doivent être inclus dans le prix de vente desdits biens ou produits, à moins que leur montant ne soit indiqué comme étant en supplément. Lorsque c'est le cas, ils donnent lieu à l'établissement d'une facture.

Dans le cas où le fournisseur n'effectue pas la livraison des biens ou des produits, toute information sur les prix doit préciser que les frais de livraison ne sont pas inclus.

Etre informé pour mieux consommer



Mars 2016