

J. 240/01-07

## ACHETER SUR INTERNET : QUESTIONS-RÉPONSES

*Acheter son billet de train ou des places de spectacle, des vêtements, des livres, des produits high-tech déstockés, commander le développement de ses photos, c'est facile avec Internet. Le consommateur peut avoir accès à une offre "mondiale", comparer les prix, commander facilement en quelques clics, à tout moment, sans avoir à se déplacer. Le "commerce électronique"<sup>1</sup> connaît une très forte croissance. De plus en plus de consommateurs l'utilisent pour acheter, mais aussi pour vendre. Selon une étude de la Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad), près d'un Français sur trois déclare avoir acheté en ligne durant le troisième trimestre 2006<sup>2</sup>.*

*Ce mode d'achat, complémentaire des canaux de vente traditionnels, offre de nombreux avantages. Mais il peut aussi présenter quelques inconvénients, voire cacher certains pièges. C'est pourquoi cette fiche expose les règles auxquelles sont soumis les professionnels et dispense conseils et informations sur les recours en cas de litige avec un cybercommerçant.*

### PEUT-ON TOUT ACHETER SUR INTERNET ?

Presque tout peut s'acheter (ou se vendre) sur Internet. Et ce d'autant plus que la Toile ne connaît pas de frontières! Mais attention : des produits ou des services peuvent être proposés alors que leur commercialisation à distance ou leur importation est strictement interdite. C'est le cas de certains produits pharmaceutiques, d'armes, de produits non conformes aux bonnes mœurs ou portant atteinte à la dignité humaine... De plus, la commercialisation de certaines marchandises est soumise à des réglementations particulières : tabacs et alcools, etc.

S'approvisionner sans respecter la réglementation ou les conditions prévues peut s'avérer dangereux, notamment pour la santé. Les produits importés illicitement en France peuvent être

bloqués en douane, sans compter les éventuelles sanctions (en cas de produits contrefaits par exemple).

Pour ne pas enfreindre ces restrictions, le commerçant peut délimiter, au préalable, une zone géographique de couverture de l'offre ainsi qu'une zone géographique de livraison. Pour plus de précisions, consultez le site de la douane : <[www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)>.

À noter également : les normes concernant les produits audiovisuels et électriques diffèrent d'un continent à l'autre (encodage, voltage, format de prise électrique...). Un appareil peut être totalement inutilisable en raison de ces différences de normes.

<sup>1</sup> Le commerce électronique est défini comme « l'activité économique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services » (article 14 alinéa 1<sup>er</sup> de la loi du 21 juin 2004).

<sup>2</sup> Étude Fevad-Médiamétrie-NetRatings, novembre 2006, disponible sur <[www.fevad.com](http://www.fevad.com)>.

## LE CYBERCONSOMMATEUR EST-IL BIEN PROTÉGÉ ?

Les consommateurs qui achètent en ligne auprès de professionnels (commerçants, prestataires de services, etc.) sont protégés par les dispositions de la **loi n° 2004-575 du 21 juin 2004** pour la confiance dans l'économie numérique ("LCEN") qui régit le commerce électronique, et par les **articles L. 121-16 et suivants du code de la consommation** relatifs à la vente à distance. Le contrat de vente ou de prestation sur Internet est en effet l'une des formes de la vente à distance.

Mais pour que le client puisse bénéficier de cette protection, la transaction doit répondre à plusieurs conditions :

### – la vente ou la prestation doit s'effectuer entre un professionnel et un particulier

Pour être soumise aux règles de la vente à distance, la transaction doit s'opérer **entre un consommateur** (personne physique contractant pour ses propres besoins) **et un professionnel** (personne physique ou morale telle une société) agissant dans le cadre d'une activité habituelle et organisée de production, de distribution ou de prestation de services (commerçant, prestataire de services, etc.).

La vente entre particuliers, notamment par le biais des plateformes de mise en relation dites "sites d'enchères", n'est donc pas concernée par la réglementation sur la vente à distance (sur ces ventes, voir encadré page x).

### – le contrat doit être conclu à distance et par voie électronique

La conclusion du contrat doit intervenir en dehors de toute présence physique simultanée du consommateur et du professionnel. Elle doit être effectuée à distance et par voie électronique (site web, courrier électronique, MMS, SMS, etc.). Il suffit donc que la *conclusion* du contrat intervienne par voie électronique : les réglementations s'appliquent même si vous retirez votre commande dans les entrepôts du vendeur, dans un "magasin-catalogue" ou encore dans un "point relais".

À noter : certains cybermarchands mettent à disposition, dans leurs points de vente physiques, des bornes Internet par lesquelles vous pouvez passer commande. Cette pratique entre

bien dans le champ de la vente à distance et par voie électronique.

Toutefois, bien que conclus à distance et par voie électronique, certains contrats ne sont pas soumis aux règles de la vente à distance :

- les contrats portant sur les services financiers (services de banque en ligne, emprunts, opérations d'assurance), qui font l'objet d'une réglementation particulière du code de la consommation ;
- les contrats portant sur la construction ou la vente de biens immobiliers, ou conférant des droits relatifs à un bien immobilier (multipropriété, par exemple). Par contre, le contrat de location, lui, est soumis à la réglementation (par exemple une location saisonnière conclue à distance avec une agence immobilière) ;
- les ventes aux enchères publiques ;
- les contrats conclus par le moyen de distributeurs automatiques (billets de train par exemple) ou pour des prestations fournies dans les locaux commerciaux automatisés.

De plus, certaines activités sont exclues du champ de la réglementation. Il s'agit principalement des jeux d'argent, y compris sous forme de paris et de loteries.

### Et en cas d'achat à l'étranger, quelle loi s'applique ?

Si vous achetez auprès d'un professionnel situé à l'étranger, la loi qui s'applique est en principe celle du pays du professionnel. Mais si le site du professionnel vise explicitement le marché français (par exemple s'il dispose d'une interface en français, ou s'il a démarché une clientèle française), c'est la loi française qui prévaut.

Pour plus d'informations sur les achats transfrontières, consultez la brochure du Centre européen des consommateurs France, disponible à l'adresse <[www.euroinfo-kehl.com/FR/brochures/ecommerce.pdf](http://www.euroinfo-kehl.com/FR/brochures/ecommerce.pdf)>.

## DES INFORMATIONS PRÉALABLES DOIVENT-ELLES ÊTRE FOURNIES ?

L'offre faite par un professionnel vendeur en ligne doit comporter toute une série d'informations destinées à vous permettre de vous engager en toute connaissance de cause (art. L. 121-18 du code de la consommation). Le caractère commercial de ces informations doit en outre apparaître sans équivoque.

Ces informations doivent être communiquées en langue française (loi du 4 août 1994), de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté, permettant à ceux à qui elles sont destinées un accès facile, direct et permanent (art. 19 LCEN).

### L'identité du prestataire, de l'entreprise

Le commerçant en ligne doit être clairement identifié. Il doit indiquer les éléments suivants : nom, numéro de téléphone, adresse physique et adresse de courrier électronique ou, s'il s'agit d'une personne morale : siège social et capital, le cas échéant, adresse de l'établissement responsable de l'offre et, si elle y est assujettie, numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) ainsi que numéro de TVA (art. L. 121-18-1° du code de la consommation et art. 19 LCEN). Si l'activité exercée

est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité ayant délivré celle-ci doivent être indiqués.

Attention : le professionnel doit donner une adresse complète et pas uniquement une boîte postale. Méfiez-vous des sociétés qui ne donnent qu'une boîte postale et de celles qui sont situées dans des "paradis fiscaux".

Si le professionnel n'a pas "pignon sur Web", n'hésitez pas à vous informer sur la réputation de son site. Une simple recherche dans un moteur de recherche vous renseignera car des internautes auront peut-être fait des commentaires.

Vous pouvez aussi vérifier que les mentions figurant sur le site sont bien les mêmes que celles qui sont indiquées auprès du centre de gestion des noms de domaine Internet, par exemple en consultant <[www.whois.net](http://www.whois.net)> ou <[www.afnic.fr](http://www.afnic.fr)>.

Enfin, vous pouvez également vérifier si le site est adhérent à une organisation professionnelle, par exemple la Fevad.

### L'identité de l'hébergeur

Le cybervendeur, responsable en tant qu'éditeur de contenu, doit mentionner l'identité et les coordonnées de son prestataire

d'hébergement (art. 6 LCEN). Cette disposition permet ainsi aux victimes d'un contenu manifestement illicite (site négationniste, pédophile, etc.) de le notifier à l'hébergeur afin que ce dernier le supprime ou en rende l'accès impossible.

### L'information sur les caractéristiques essentielles des produits ou services proposés

Tout professionnel a une obligation générale d'information vis-à-vis du consommateur. Il doit, avant la conclusion du contrat, vous mettre en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service (art. L. 111-1 du code de la consommation).

Les caractéristiques qualitatives et quantitatives doivent être décrites précisément et sans équivoque. Cette description en ligne peut s'accompagner de photographies. Elles doivent alors reproduire le plus fidèlement possible le bien ou le service proposé à la vente. Il peut s'agir également de la mise à disposition de fiches techniques.

Par exemple, outre la description d'un appareil photo numérique, vous devez savoir quelle est la capacité de la carte de stockage qui l'accompagne, si la batterie est fournie ou si elle doit être achetée à part...

Un conseil : décryptez attentivement les précisions sur le produit. En cas de doute, demandez des détails sur les compatibilités d'un produit et d'un accessoire par exemple. Gardez une copie de ces éléments (fiches, courriel, etc.).

Si vous achetez à l'étranger, vérifiez que le produit pourra fonctionner en France, les standards pouvant être différents.

À noter : certains vendeurs ou prestataires signalent dans leurs conditions générales de vente que la photographie ou la description des produits ne sont présentées qu'« à titre indicatif » et n'ont de ce fait aucune valeur contractuelle. Une telle clause paraît abusive voire illicite, car le professionnel a l'obligation de livrer un produit conforme : il est notamment tenu de fournir un bien correspondant à la description donnée par le vendeur et présentant les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre au regard de la publicité (art. L. 211-4 du code de la consommation). Seules des variations minimales dans la représentation des articles peuvent être admises (TGI Paris, 1<sup>re</sup> ch., 4 février 2003, n° RG 02/11174; Familles de France c/ Pere-Noel.fr).

### L'information sur la disponibilité des pièces détachées

Le service après-vente étant souvent l'un des critères de choix, la loi impose aux vendeurs de biens (électroménager, électronique, etc.) « d'indiquer aux consommateurs la période pendant laquelle il est prévisible que les pièces indispensables à l'utilisation du bien seront disponibles sur le marché » (art. L. 111-2 du code de la consommation).

Mais attention, cette information est assez vague. Il s'agit d'une période *prévisible* – donc susceptible de varier – et non d'une période pendant laquelle les pièces indispensables à l'utilisation du bien *doivent* être disponibles. Il ne s'agit donc pas d'un engagement à conserver les pièces.

Cette information peut figurer sur le site, plus précisément dans les conditions générales de vente. Si vous ne la trouvez pas, demandez des précisions écrites.

### L'information sur les prix

Avant de passer votre commande, vous devez avoir eu connaissance d'un certain nombre d'informations sur les prix (art. L. 113-3 du code de la consommation, arrêté du 3 décembre 1987).

Même en l'absence d'offre de contrat, tout vendeur en ligne doit, dès lors qu'il mentionne un prix, indiquer celui-ci de manière claire et non ambiguë (art. 19 LCEN).

Le prix des produits ou services doit être indiqué en euros toutes taxes comprises (TTC), accompagné de précisions sur ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas (piles électriques, carte mémoire, frais de branchement d'un appareil électroménager...) et sur

les frais de livraison ou d'envoi lorsque ce service n'est pas gratuit.

Depuis novembre 2006, ces prix doivent, le cas échéant, inclure l'éco-contribution versée par les professionnels aux "éco-organismes" pour chaque équipement ménager et répercutée au consommateur final. Le prix de vente doit être ainsi indiqué : « xx € dont yy € au titre de l'élimination des déchets » (ou « au titre de l'éco-contribution »).

Lorsque le vendeur annonce une réduction de prix, il doit indiquer le prix de référence et le prix réduit annoncé, et satisfaire – au prix réduit – toutes les demandes faites pendant la durée de la publicité (arrêté n° 77-105 P du 2 septembre 1977), sauf en période de soldes, le réapprovisionnement étant interdit.

Si le professionnel propose une offre de lancement, il doit indiquer la date à laquelle le prix normal sera appliqué (application de l'arrêté n° 77-105 P).

En cas de vente par lot, les produits ainsi vendus doivent mentionner le prix de chaque produit du lot, ainsi que la possibilité d'acheter séparément chacun de ses éléments (art. L. 122-1 du code de la consommation). En pratique, cela concerne essentiellement les lots de produits de nature différente (par exemple un lot composé de textiles et de vaisselle).

Attention : en cas d'achat à l'étranger, hors Union européenne, prenez en compte les droits de douane qui seront réclamés au moment de la livraison du colis. Pour obtenir des renseignements, vous pouvez appeler le numéro surtaxé 0 820 02 44 44 ou rechercher des informations sur le site <www.douane.gouv.fr>.

N'oubliez pas non plus les éventuels frais de change et de commissions bancaires.

Si vous achetez au sein de l'Union européenne, vous n'aurez pas de droits de douane à payer. La TVA sera payée lors de l'achat, en général au taux en vigueur dans le pays du cybercommerce.

### Comparateurs de prix : pas forcément fiables

Les sites comparateurs de prix recherchent, gratuitement, le meilleur tarif possible sur Internet, quel que soit le produit recherché. Ils peuvent être généralistes ou bien spécialisés dans différents domaines : loisirs, technologie, téléphonie, finances... L'internaute intéressé par une offre clique alors sur le lien, et poursuit son achat sur le site sélectionné. Le comparateur de prix ne joue aucun rôle dans la vente elle-même.

Attention, certains sites se contentent de proposer les articles des commerçants avec lesquels ils ont conclu des partenariats commerciaux : tous les sites ne sont pas référencés, et seul les prix sont comparés (non les services proposés). L'information n'est donc pas nécessairement fiable.

### L'information sur le coût de la communication, notamment vers les "hotlines"

Le professionnel doit indiquer le coût induit par l'utilisation de la technique de communication à distance « lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base ». En clair, l'information doit être donnée lorsqu'il y a un surcoût par rapport au montant normalement acquitté pour l'utilisation de cette technique. Il s'agit notamment des numéros surtaxés d'assistance téléphonique ("hotlines").

### L'information sur le contenu du contrat

Le professionnel doit également vous informer sur :

– la validité de l'offre (durée, date limite), étant précisé que le professionnel reste engagé par celle-ci tant qu'elle est acces-

sible par voie électronique de son fait (art. 1369-1 du code civil) ;

- les modalités d'exécution du contrat (en particulier : moyens et délais de paiement, modalités et délais de livraison ou d'exécution de la prestation, conditions relatives à la garantie et au service après-vente...);
- les droits conférés au consommateur (par exemple le droit de rétractation ou le droit de retour) ;
- la durée minimale du contrat lorsqu'il est à exécution successive (à l'exemple des contrats proposés par les "clubs").

Ces renseignements figurent généralement dans les conditions générales de vente (CGV) ou de prestation de services. Ces conditions contractuelles devront donc être accessibles « à tout moment » et de manière permanente, de façon à ce que le consommateur puisse les conserver et les reproduire facilement (art. 1369-1 du code civil). Elles figurent généralement sur la page d'accueil du site, sous forme de lien hypertexte, ou vous sont communiquées lorsque vous commencez le processus de commande.

Dans tous les cas, vous devez pouvoir les imprimer, soit directement lorsqu'elles sont accessibles depuis un standard ouvert (par exemple PDF), soit indirectement par un "copier-coller". Conservez une copie de ces CGV en vigueur au jour de la conclusion de votre contrat, car elles peuvent évoluer dans le temps.

**Un conseil : avant de passer commande, lisez-les** pour connaître les conditions de livraison, de garantie, d'éventuelles conditions d'engagement de durée, etc. ; et cela qu'il y ait ou non une case à cocher du type « *J'ai lu et accepté les conditions générales de vente* ».

**À noter :** la clause par laquelle le professionnel « se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente » et prévoyant que « les nouvelles conditions générales seront portées à la connaissance du client par une nouvelle édition du catalogue » a été déclarée abusive dès lors qu'elle prévoit une telle possibilité « sans raison valable spécifiée » (TGI Paris, 4 février 2003, n° RG 02/11174; Familles de France c/ Pere-Noel.fr). Une telle clause est réputée non écrite, sauf si elle précise qu'elle ne prendra effet que pour les commandes passées au jour desdites modifications.

### Les informations sur les qualités ou dénominations particulières de certains produits

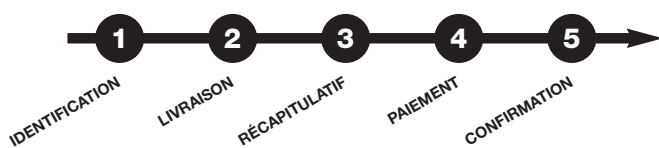
Certains produits peuvent faire l'objet d'obligations d'information particulières (textes pris en application de la réglementation sur les fraudes et tromperies, art. L. 214-1 du code de la consommation). Le cybercommerçant doit les respecter.

Par exemple, pour les textiles, la dénomination, les qualificatifs et la teneur en fibres textiles sont à mentionner (décret du 14 mars 1973).

## COMMENT ÊTRE SÛR QUE LA COMMANDE A BIEN ÉTÉ VALIDÉE ?

Dans le cadre d'un contrat conclu par voie électronique, vous matérialisez votre accord par deux "clics" successifs (art. 1369-5 du code civil). Le premier clic sert à valider la commande. Cette étape doit vous permettre de vérifier le détail de votre commande, de votre "panier" (produits ou services concernés, réductions de prix éventuelles, mode de paiement et de livraison) et son prix total, ainsi que de corriger d'éventuelles erreurs.

Pour ce faire, l'offre doit indiquer les différentes étapes à suivre afin de conclure le contrat en ligne, mais aussi les moyens vous permettant d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger (art. 1369-4 du code civil).



Exemple : dans les faits, à partir du moment où vous décidez de terminer votre commande (premier clic) une nouvelle fenêtre apparaît, qui récapitule le détail et le montant total de celle-ci. Vous choisissez alors de la modifier ou de la valider (deuxième clic). Sans cette confirmation, la vente est considérée comme nulle. Le deuxième clic sert ainsi à confirmer définitivement la commande.

**Attention :** certains sites de vente en ligne ajoutent systématiquement par défaut d'autres produits ou services dans le panier de commande (accessoires, assurances, etc.), notamment sous forme d'une case précochée. Vérifiez bien le détail de votre commande avant de la valider. À noter que cette pratique, bien que fortement déloyale, n'est pas sanctionnable en l'état actuel du droit... à condition bien sûr que vous puissiez supprimer ces ajouts de votre panier.

Une fois votre commande validée, le vendeur doit en accuser réception, sans délai injustifié et par voie électronique. Cette

procédure vous garantit que la commande a bien été enregistrée. Il s'agit par exemple d'un courriel qui récapitule le détail de vos achats, d'une page qui apparaît à l'écran et que vous pouvez imprimer...

La confirmation de la commande et l'accusé de réception seront considérés comme reçus lorsque les parties auxquelles ils sont adressés peuvent y avoir accès (art. 1369-2 du code civil).

**Attention :** il est fait exception à ces obligations lorsque le contrat est conclu exclusivement par échange de courriers électroniques (art. 1369-3 du code civil).

**À noter :** pour lutter contre la fraude, en cas de commande d'un montant important par exemple, les cybermarchands peuvent vous demander des justificatifs de domicile (facture d'électricité...), d'identité ou de paiement.

En cas d'archivage du contrat, le consommateur doit pouvoir en connaître les modalités et disposer des conditions d'accès au contrat archivé (art. 1369-1 4° du code civil). Le contrat électronique doit être archivé par le professionnel lorsqu'il porte sur une somme égale ou supérieure à 120 € (art. L. 134-2 du code de la consommation et décret du 16 février 2005). Le professionnel doit conserver l'écrit qui le constate pendant dix ans à compter de la conclusion du contrat lorsque la livraison du

### Conservez toutes les données relatives à la transaction

Par précaution, constituez-vous un dossier en imprimant ou en conservant sur votre disque dur tous les éléments relatifs à votre achat : page d'accueil du site, coordonnées de l'entreprise, pages présentant l'offre, fiche descriptive du produit, conditions générales et particulières de vente en vigueur au jour de la commande, détails de votre commande, accusé de réception de votre commande et toutes correspondances échangées avec le cybercommerçant.

bien ou l'exécution de la prestation est immédiate. Dans le cas contraire, le délai court à compter de la conclusion du contrat jusqu'à la date de livraison du bien ou de l'exécution de la prestation et pendant une durée de dix ans à compter de celle-ci.

Cet archivage vous permet d'avoir accès à ce contrat, par exemple si vous en avez perdu la trace, en en faisant la demande au cybervendeur.

## LES INFORMATIONS PRÉALABLES ONT-ELLES ÉTÉ CONFIRMÉES ?

Le professionnel doit vous adresser, par écrit ou sur tout autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison – par exemple sur le bon de livraison – les informations suivantes (art. L. 121-19 du code de la consommation) :

- son identité ainsi que les caractéristiques de l'offre. Le professionnel doit ici confirmer les informations précédemment évoquées (sauf s'il les a déjà confirmées avant la conclusion du contrat) ;
- les droits qui vous sont conférés : vous devez à nouveau être informé sur les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation (voir p. vi) ;
- les informations relatives à l'exécution du contrat et notamment au service après-vente, à la garantie légale ou commerciale, au lieu où l'on peut adresser des réclamations ;

– les informations relatives à la résiliation dudit contrat lorsqu'il est à durée indéterminée ou supérieure à un an.

La confirmation peut être un écrit, sur papier ou sous forme électronique, pour autant qu'il respecte les conditions prévues à l'article 1316-1 du code civil, c'est-à-dire que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane, et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

La sanction du manquement à cette obligation est une sanction civile : le délai de rétractation est de trois mois au lieu de sept jours (voir p. vi).

À noter : cette confirmation n'est pas obligatoire lorsque le service est fourni en ligne, en une seule fois, pour autant qu'il soit facturé par l'opérateur de techniques de communication à distance (téléchargement de sonneries de portable, par exemple).

## QUAND ET COMMENT PAIE-T-ON SUR INTERNET ?

### La date du paiement

En matière de vente en ligne, le paiement peut avoir lieu à la commande, à l'expédition ou encore à la livraison (envoi "contre remboursement").

Dans ce dernier cas, des frais supplémentaires vous seront demandés (informez-vous sur le tarif s'il n'est pas précisé lors de la commande). Si le procédé coûte donc un peu plus cher, il vous met à l'abri de certains désagréments, notamment des difficultés qui peuvent être rencontrées en cas de retard ou d'absence de livraison.

### Les modalités de paiement

Plusieurs options sont envisageables. Mais le vendeur ou le prestataire peut n'en proposer qu'une seule. En tout état de cause, le paiement en liquide via des sites tels que celui de Western Union est totalement déconseillé, y compris pour la vente entre particuliers.

Le règlement s'effectue :

- **soit, de manière différée**, à la livraison du bien ou lors de l'exécution de la prestation, **par chèque ou en espèces**. À noter : le professionnel peut se réserver la possibilité de n'effectuer l'expédition qu'à la réception du chèque ;
- **soit, immédiatement, par carte bancaire** : dans ce cas, il suffit au client d'indiquer son numéro de carte, sa date de validité et le cryptogramme visuel (les trois derniers chiffres indiqués au verso sur la bande de signature de la carte). Votre compte bancaire est ensuite débité du montant à payer au seul vu des enregistrements ou relevés transmis par le commerçant. Attention : le paiement par carte est, sauf utilisation frauduleuse, irrévocable.

Quelques conseils : assurez-vous que votre paiement a lieu sur une page sécurisée : celle-ci est repérée par un "s" ajouté après le "http" dans sa barre d'adresse ainsi que par un petit cadenas figurant en bas à droite de la fenêtre dans laquelle vous réglez vos achats (en haut pour certains logiciels). Évitez d'utiliser votre carte bancaire pour le paiement d'échéances régulières liées

par exemple à un abonnement (fourniture d'accès Internet, etc.) et privilégiez l'autorisation de prélèvement sur votre compte bancaire.

À noter : des formules spécifiques du type "e-carte bleue" (carte utilisée une seule fois) peuvent aussi vous être proposées ;

- **soit à crédit** : le vendeur ou le prestataire de services en ligne peuvent vous proposer cette option. Le paiement à crédit est réglementé. Outre la remise obligatoire d'une offre préalable de crédit, vous bénéficiez, une fois celle-ci signée, d'un délai de réflexion de sept jours pour en demander l'annulation. Attention : dans le cadre d'un crédit permanent, cette faculté de résiliation n'est possible que lors de la souscription du contrat et non lors des achats ultérieurs. Pour plus d'informations, voir les fiches pratiques INC J. 150 "La vente à crédit" et J. 157 "Les cartes de crédit des commerçants", téléchargeables via <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

Attention : certains sites proposent le règlement par "chèques cadeaux". Mais ceux-ci ne peuvent donner lieu à aucun remboursement total ni partiel, leur utilisation excluant notamment toute possibilité de rendu de monnaie. Si vous exercez votre droit de retour, aucun remboursement en numéraire ne peut vous être consenti.

À noter : la clause qui impose le prélèvement automatique comme unique moyen de paiement est abusive (recommandations de la Commission des clauses abusives n<sup>os</sup> 99-02 sur les contrats de téléphonie mobile et 03-01 sur les contrats de fourniture d'accès Internet, cf. <www.clauses-abusives.fr>).

### Remarques sur l'envoi échelonné

Lorsqu'une commande n'est pas disponible en totalité, les entreprises membres de la Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad) se sont engagées à ne pas réclamer plus d'une fois les frais d'envoi ni, le cas échéant, les frais de contre remboursement (articles 42 et 48 du code professionnel publié sur <www.fevad.com>); sauf lorsqu'il s'agit d'un contrat à exécution successive (par exemple une collection de livres envoyés à intervalles réguliers).

## Carte bancaire : comment réagir en cas de fraude ?

Une commande dont vous n'êtes pas l'auteur a été réglée avec votre carte bancaire. Contestez immédiatement l'opération, par lettre recommandée avec avis de réception, auprès de votre banque ; puis adressez une copie à la société de vente en ligne concernée.

La loi vous protège en cas de fraude. Votre responsabilité en tant que titulaire d'une carte n'est pas engagée si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans présentation physique de cette carte (téléphone ou Internet). De même, votre responsabilité n'est pas engagée si, au moment de l'opération contestée, vous étiez en possession physique de votre carte. Dans ces deux cas, si vous contestez par écrit avoir effectué un paiement ou un retrait, les sommes concernées vous sont recréditées sur votre compte par l'émetteur de la carte ou restituées, sans frais, au plus tard dans le délai d'un mois à compter

de la réception de la contestation (art. L. 132-4 du code monétaire et financier).

En cas d'utilisation frauduleuse de votre carte, la banque émettrice doit vous rembourser la totalité des frais bancaires engendrés (paiements ou retraits frauduleux, agios, frais de mise en opposition ou renouvellement de carte...).

**Attention :** vous disposez d'un délai plus ou moins long pour agir selon le contrat qui vous lie à votre banque. Le délai légal de réclamation est de soixante-dix jours à compter de la date de l'opération contestée. Il peut être prolongé par le contrat qui vous lie à votre banque, sans pouvoir dépasser «cent vingt jours à compter de l'opération contestée» (art. L. 132-6 du code monétaire et financier).

À lire également, la fiche pratique INC J. 92 "Carte bancaire", téléchargeable via < [www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm) >.

## PEUT-ON REVENIR SUR SES ACHATS ?

### Le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation

Vous bénéficiez d'un délai pour retourner le produit que vous avez reçu (plus communément appelé "droit de retour") ou pour annuler le contrat de prestation de services que vous avez conclu (alors appelé "droit de rétractation") [art. L. 121-20 du code de la consommation].

Vous pouvez exercer ce droit de manière discrétionnaire, c'est-à-dire sans avoir à justifier d'un motif ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Le commerçant ne peut s'opposer à l'exercice de ce droit, même si vous avez essayé l'objet, le bien commandé, y compris pour les produits soldés.

**Attention :** vous n'avez pas de droit de rétractation dans les cas suivants (sauf si le professionnel vous l'accorde à titre commercial) :

- la fourniture de biens confectionnés selon les spécificités du consommateur ou nettement personnalisés (canapé établi après le choix de la structure et du tissu, bijou gravé avec un prénom, etc.) ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou se périmer rapidement ;
- la vente de journaux, périodiques ou magazines ;
- les contrats de fourniture de services (abonnement à un fournisseur d'accès Internet notamment) dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de réflexion ;
- la fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;
- la fourniture de CD ou DVD (enregistrements audio ou vidéo) ou de logiciels informatiques, si vous avez ôté leur emballage ;
- la fourniture de services de paris ou de loteries autorisées.

Vous n'avez pas non plus de droit de rétractation pour les services suivants (art. L. 121-20-4 du code de la consommation) : hébergement, transport, restauration, prestations de loisirs devant être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée : livraison de plats à domicile, commande de billets pour des places de théâtre, achat de voyages à forfait, de billet de train ou d'avion, location de voiture, etc.

### Quel est le délai pour se rétracter ?

Vous pouvez exercer votre droit dans un délai de sept jours francs. C'est le délai minimum imposé par la loi. Mais les vendeurs ou prestataires de services peuvent prévoir un délai plus long, souvent de quinze jours, au titre du principe commercial "satisfait ou remboursé".

**Rappel :** le délai est prorogé à trois mois lorsque la confirmation des informations à caractère obligatoire prévue à l'article L. 121-19 du code de la consommation n'a pas été fournie (voir p. v). Mais si cette confirmation intervient dans ce délai de trois mois, le délai redevient de sept jours et son point de départ est alors celui de la réception de l'information.

Le délai se calcule ainsi : le jour qui sert de point de départ ne compte pas. Si le dernier jour d'exercice du délai expire un jour férié, un samedi ou un dimanche, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (art. L. 121-20 du code de la consommation).

**Attention :** le point de départ du délai varie selon qu'il s'agit de biens ou de services.

- Pour les biens, le délai court à compter de leur réception, c'est-à-dire du moment où vous (ou une personne que vous avez habilitée) l'avez réceptionné.
- Pour les services, le délai court à compter de l'acceptation de l'offre, donc lorsque vous aurez exprimé votre consentement. C'est-à-dire au moment où vous validez votre commande (voir p. iv).

### Le professionnel peut-il proposer un échange, un avoir ou des bons d'achat ?

La loi prévoit le remboursement. Rien n'interdit cependant au professionnel de vous proposer un échange – ce qui peut être utile lorsque, par exemple, un vêtement est retourné pour un problème de taille –, un avoir ou des bons d'achat. Mais **vous pouvez refuser cette solution** et exiger le remboursement.

**Attention :** si vous avez réglé votre commande sous forme de bons d'achat ou de chèques cadeaux, il pourra vous être refusé tout remboursement en numéraire.

Si vous avez souscrit un crédit affecté (c'est-à-dire exclusivement destiné au financement de l'achat d'un bien ou d'une prestation de services déterminés), l'exercice de votre droit de rétractation entraîne l'annulation de ce crédit (art. L. 311-25-1 du code de la consommation). Cette résolution ne doit cependant entraîner aucuns frais ni aucune indemnité, à l'exception des frais engagés pour l'ouverture du dossier de crédit.

## Comment s'exerce le droit de rétractation ?

La loi n'a pas prévu les modalités d'exercice du droit. Les professionnels peuvent ainsi prévoir des modalités spécifiques (retour par transporteur, enlèvement...), si elles sont justifiées par l'objet même du contrat : il ne pourrait pas vous être demandé de retourner un produit en recommandé s'il vous a été envoyé par colis simple. Il ne faut pas que la contrainte mise à la charge du consommateur pour l'exercice de son droit de rétractation provoque un déséquilibre significatif entre les obligations des parties, ce qui constituerait une clause abusive.

**À noter :** bien souvent, les vendeurs en ligne imposent d'obtenir un numéro de retour pour la gestion des retours de commandes, qu'il faut joindre au colis renvoyé. De telles exigences peuvent constituer une entrave à l'exercice du droit de retour (appel téléphonique surtaxé, difficultés d'obtention du numéro de retour, etc.). La clause qui sanctionnerait leur non-respect par un refus de prise en compte du retour paraît abusive.

Les cybermarchands sont aussi plus ou moins exigeants quant aux conditions de retour du produit. Certains exigent le retour dans l'emballage d'origine, ou refusent le retour lorsque l'emballage a été descellé, ou encore lorsqu'un élément non indispensable de l'emballage est manquant. S'il est effectivement conseillé d'utiliser cet emballage pour les produits fragiles, parce qu'il est adapté à la protection du produit, le refus d'un retour pour ce motif est, lui aussi, contestable. En effet, la clause exigeant le retour du produit dans son emballage d'origine ne doit pas avoir pour objet ou pour effet de priver le consommateur de son droit de rétractation, sous peine d'être qualifiée d'abusives (rép. min. PME n° 60250 ; JOAN Q., 17 mai 2005, p. 5167).

**Attention :** c'est à vous de prouver que vous avez exercé votre droit de rétractation dans le délai prévu. Pour l'annulation d'un

contrat de prestation de services, il est donc très utile d'envoyer un courrier en recommandé avec avis de réception. Pour le retour des produits, il est également conseillé de se ménager une preuve (attestation de remise à un transporteur, récépissé de dépôt à la poste, etc.).

## Quelles sont les conséquences de l'exercice de ce droit ?

Si vous exercez votre droit de rétractation, vous n'êtes pas tenu de « payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour » (article L. 121-20 du code de la consommation). Selon la Cour de cassation, cela signifie que le consommateur n'est tenu « qu'aux frais de retour du produit, à l'exclusion de toute autre somme ». Ainsi, dans l'affaire jugée, des frais pour « test et rectification du produit technique en retour » ne pouvaient pas être réclamés au client (Cass. civ. I, 23 juin 1993, pourvoi n° 91-18190). De même, des frais de dossier ou autres pénalités d'annulation ne peuvent pas être retenus.

Le professionnel doit vous rembourser sans délai, et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle vous avez exercé votre droit. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

En cas de contestation sur la réalité du remboursement, c'est au professionnel de rapporter la preuve qu'il vous a bien remboursé (Cass. civ. I, 23 juin 1993, affaire citée ci-dessus).

Le non-respect de l'obligation de remboursement est sanctionné par une contravention de cinquième classe (article R. 121-1-2 du code de la consommation).

## QUELS SONT LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE PROBLÈME DE LIVRAISON ?

L'un des principaux problèmes rencontrés par les internautes porte sur le non-respect du délai annoncé par le cybermarchand.

La lecture des CGV permettra d'obtenir des précisions sur ces délais.

### Quels sont les délais de livraison ?

L'offre à distance doit préciser les modalités de la livraison du bien ou d'exécution de la prestation (art. L. 121-18 du code de la consommation). Un premier écueil à éviter au moment de la commande : celui des délais annoncés par les publicités. Ce ne sont pas nécessairement des délais de livraison. Ce sont parfois des délais d'expédition, c'est-à-dire le temps qui s'écoule entre la commande et le moment où l'objet quittera l'entrepôt. Le temps d'acheminement s'ajoute donc à ce délai.

Ensuite, tout dépend du montant de la commande et de l'éventuel engagement du professionnel sur une date de livraison.

#### • Le bien à livrer est d'une valeur inférieure ou égale à 500 €

Si le délai de livraison n'est pas spécifié, le professionnel doit alors exécuter le contrat (livrer la commande ou fournir la prestation de services) au plus tard dans les trente jours à compter de la date de sa transmission par le consommateur (art. L. 121-20-3 du code de la consommation).

Si le professionnel a précisé une date, il doit livrer dans le délai convenu.

#### • Le bien à livrer est d'une valeur supérieure à 500 €

Si le bien à livrer ou la prestation de services à exécuter est d'une valeur supérieure à 500 €, le professionnel doit indiquer une date limite d'exécution (art. L. 114-1 du code de la consommation). Si celle-ci n'est pas indiquée, le professionnel doit alors exécuter son obligation dans un délai maximal de trente jours.

Lorsque la date limite est dépassée de plus de sept jours, le consommateur peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception, sauf en cas de force majeure<sup>3</sup>. Cette faculté doit être exercée dans les soixante jours ouvrés de la date prévue pour la livraison. Le contrat est alors considéré comme rompu dès la date de réception du courrier par le vendeur ou le prestataire de services, à moins qu'entre-temps la livraison n'ait été faite, ou la prestation exécutée.

**Bon à savoir :** certains sites vous permettront de suivre votre commande et son expédition en temps réel ("suivi de commande"). Vous pourrez ainsi vous tenir informé de l'acheminement et de la livraison des biens commandés.

**À noter :** le vendeur peut vous proposer un service de "livraison expresse" payant. Cette prestation fera l'objet d'un contrat à part, pour lequel le vendeur sera en revanche tenu d'exécuter ses obligations dans les délais annoncés sous peine d'engager sa responsabilité contractuelle pour inexécution. Il ne pourra s'exonérer de sa responsabilité qu'en rapportant la preuve d'un cas de force majeure.

<sup>3</sup> La force majeure peut être définie comme un événement extérieur (c'est-à-dire indépendant de la volonté des cocontractants), imprévisible et irrésistible. Par exemple, il peut s'agir de conditions climatiques soudaines et extrêmes.

### Que faire si la commande n'est pas livrée ?

Si le contrat n'est pas exécuté dans le délai prévu ou, à défaut, dans le délai de trente jours, vous pouvez d'abord mettre en demeure le professionnel de s'exécuter, puis demander la résolution du contrat.

Dans un premier temps, et après l'envoi d'un courriel ou l'appel de la hotline demeuré sans effet, mettez en demeure le professionnel d'exécuter ses engagements, par courrier recommandé avec avis de réception, en indiquant un délai – par exemple – de huit jours.

Dans un second temps, si le professionnel n'a toujours pas exécuté son obligation, vous pouvez alors demander la résolution du contrat et le remboursement des sommes versées si vous avez effectué un paiement avant livraison. En cas de refus du professionnel, vous pourrez saisir le tribunal pour obtenir la résolution judiciaire du contrat et, le cas échéant, demander des dommages et intérêts (voir p. xi).

**Rappel :** si le bien ou la prestation de services est d'une valeur supérieure à 500 €, vous pouvez dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception, en cas de dépassement de plus de sept jours de la date limite indiquée.

**À noter encore :** le professionnel ne peut pas exclure ou limiter votre droit à résolution du contrat, ou votre droit de réclamer une indemnité en cas de retard dans l'exécution, au motif que le délai mentionné serait un "délai indicatif". Une telle clause est abusive et, dès lors, est réputée non écrite (art. L. 132-1 du code de la consommation ; recommandation de la Commission des clauses abusives n° 80-06 du 28 octobre 1980 sur les délais de livraison, cf. < [www.clauses-abusives.fr](http://www.clauses-abusives.fr) >). La clause suivante a ainsi été déclarée abusive : « *ce délai indiqué pour chaque produit n'est qu'indicatif, et le vendeur ne peut être tenu pour responsable en cas de dépassement de ce délai. En particulier, le dépassement [...] ne peut donner lieu à aucune annulation de la commande, à aucune réduction du prix payé par l'acheteur, et à aucun versement au titre de dommages et intérêts dès lors que le client est livré dans les trente jours suivant la confirmation de la commande* » (TGI Paris, 4 février 2003, précité p. iii et iv).

### La commande n'est pas complète

Prenez contact avec le commerçant, pour qu'il vous envoie le ou les articles qui vous manquent. En cas d'impossibilité, demandez le remboursement du ou des articles manquants, ou de l'intégralité de la commande si celle-ci constituait un tout indissociable.

### L'article n'est pas livré, alors que le vendeur affirme l'avoir expédié

C'est au vendeur de prouver qu'il a bien procédé à l'expédition de la commande.

Selon les tribunaux, cette preuve ne peut pas résulter de la production d'un listing informatique interne à l'entreprise, mais peut résulter d'un document marquant l'acceptation par le transporteur de la marchandise qui lui est remise (CA Paris, 6 novembre 1996 ; *Contrats conc. consom.*, 1997, n° 127).

La commande a pu être égarée dans son acheminement, ou il peut y avoir du retard dans la distribution faite par La Poste ou

par une autre société de distribution de colis. C'est au vendeur de faire la preuve de ce qu'il affirme en effectuant notamment les démarches nécessaires auprès du distributeur. Mais vous pouvez aussi faire faire une recherche ou déposer une contestation auprès de votre bureau de poste ou du transporteur. En tout état de cause, le vendeur devra vous faire parvenir une deuxième fois l'article commandé ou vous rembourser les sommes versées.

### La livraison n'est pas conforme à la commande ou est défectueuse

#### • L'article livré n'est pas conforme à la commande

Si l'article n'est pas conforme à la commande (erreur sur la référence du produit...), retournez-le immédiatement à l'expéditeur, de préférence dans son emballage d'origine pour les produits technologiques, avec les documents qui l'accompagnent (notice, bon de garantie...), ou refusez-en la livraison. Vous disposez ainsi de la garantie de conformité prévue à l'article L. 211-4 du code de la consommation et de l'obligation de délivrance conforme de l'article 1604 du code civil sur le contrat de vente. Dans l'un et l'autre cas, les frais de retour devront être à la charge de l'entreprise.

Vous pouvez au choix :

- exiger une nouvelle livraison qui respecte la commande (art. 1604 du code civil) ;
- demander la réparation ou l'échange par un article de même valeur ;
- demander l'annulation de la commande et le remboursement des sommes versées, avec éventuellement une demande de dommages et intérêts en cas de préjudice subi.

#### • L'article est endommagé

Le vendeur a fait appel à un transporteur. Dès la livraison, assurez-vous de l'état du colis. S'il est endommagé, refusez-le et indiquez vos motifs de refus sur le bon de livraison. Si vous gardez le colis, n'hésitez pas à porter des remarques sur ce bon.

Puis envoyez une protestation motivée au transporteur, par lettre recommandée dans les trois jours, jours fériés non compris (art. L. 133-3 du code de commerce).

Faites de même si vous n'avez découvert les dégâts qu'à l'ouverture dudit colis.

**À noter :** est abusive la clause qui interdit à l'acquéreur n'ayant pas formulé de réserve sur le bon de livraison de contester la conformité de la commande, que cette conformité concerne les défauts apparents ou non. En outre, cette clause est contraire aux dispositions d'ordre public de l'article L. 133-3 du code de commerce autorisant le destinataire à adresser des protestations au transporteur et à l'expéditeur dans un délai de trois jours, et au point 19 de la recommandation de synthèse n° 91-02 du 23 mars 1990 qui demande de supprimer les clauses ayant pour objet ou pour effet de « *supprimer, réduire ou entraver l'exercice par le non-professionnel ou consommateur des actions en justice et les voies de recours* » (TGI Paris, 4 février 2003, précité p. iii et iv).

Cependant, si vous ne vous rendez pas compte des dégâts à la réception, cela n'entrave en rien vos recours à l'encontre du vendeur.

## ET SI LE PRODUIT N'EST PLUS DISPONIBLE ?

Si le fournisseur ne vous livre pas le bien commandé ou n'exécute pas la prestation promise dans les délais prévus parce que ceux-là sont indisponibles, il doit vous informer de cette indisponibilité (art. L. 121-20-3 du code de la consommation).

Vous devez alors être remboursé sans délai, et au plus tard dans les trente jours, du paiement des sommes que vous avez versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

Toutefois, si le contrat (bon de commande, etc.) le prévoit, le professionnel peut vous fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Vous devez alors être informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Vous pourrez ensuite exercer votre droit de rétractation, mais les frais de

retour seront dans ce cas à la charge du professionnel. Celui-ci doit vous informer de cette possibilité de rétractation avec prise en charge des frais.

**À noter :** certains sites vous proposent d'annuler votre commande. Dans ce cas, vous pouvez en obtenir le remboursement.

## LE PROFESSIONNEL PEUT-IL SE DÉGAGER DE SES RESPONSABILITÉS ?

### Le professionnel prétend que le problème d'exécution n'est pas de sa faute

Le commerçant est seul responsable de la bonne exécution d'une commande ou, plus généralement, de l'exécution des obligations du contrat ; peu importe que les obligations soient à exécuter par d'autres prestataires de services (par exemple, le transporteur). Le vendeur en ligne ne peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité qu'en prouvant que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au consommateur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou d'un cas de force majeure (art. L. 121-20-3 du code de la consommation et art. 15 LCEN).

### Le professionnel invoque une erreur de prix

Le prix est l'un des critères de choix de l'achat sur Internet. Le consommateur se fie au prix annoncé pour passer commande. Or, parfois, le professionnel invoque une erreur d'affichage

du prix pour réclamer après commande un prix plus important, sous peine de ne pas prendre ladite commande en considération.

Or, un prix autre que celui affiché ou annoncé ne peut pas vous être demandé. Vous êtes en droit de refuser toute augmentation survenue entre le jour de la commande et celui de la livraison, sauf modification imposée par une réglementation.

Toutefois, en cas d'erreur matérielle, il convient de rechercher si le prix indiqué est ou non « dérisoire ». Ainsi, le tribunal d'instance de Strasbourg a considéré qu'un prix dérisoire annoncé sur un site (en l'occurrence, un dixième du prix réel) n'était que le résultat d'une « erreur purement matérielle d'affichage » et qu'il n'exprimait pas « le consentement de la société » : le contrat a donc été annulé pour défaut de consentement (24 juillet 2002, Thierry P. c/ NetBusiness Planète Discount).

## QUELLES SONT LES GARANTIES SUR LES PRODUITS ACHETÉS PAR INTERNET ?

Les appareils vendus en ligne sont garantis au même titre que les produits vendus selon un autre canal de vente.

Pour pouvoir bénéficier des garanties, conservez votre facture et votre bon de livraison car un justificatif d'achat vous sera demandé.

### Les garanties prévues par la loi

Le vendeur est tenu légalement de la garantie de conformité (art. L. 211-1 et suivants du code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (art. 1641 et suivants du code civil).

• **Vous bénéficiez de la garantie légale de conformité** pour la vente de biens à fabriquer ou à produire : « *Le vendeur doit livrer un bien conforme au contrat et répondre des défauts résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité* » (art. L. 211-1 et suivants du code de la consommation).

L'acheteur a une double option :

- le remplacement ou la réparation du bien acheté. Toutefois, si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut, le vendeur peut procéder selon l'autre modalité ;
- la restitution ou la diminution du prix. Si la réparation ou le remplacement du bien sont impossibles, le consommateur peut

rendre le bien et se faire rembourser, ou bien il peut garder le bien et obtenir une partie du prix.

**Attention :** cette option s'exerce sans frais pour l'acheteur. Ainsi, les éventuels frais (dont les frais de retour du produit) sont à la charge du vendeur.

Cette garantie s'applique pendant **deux ans** à compter de la livraison du bien (art. L. 211-12 du code de la consommation).

• **Vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés** (art. 1641 et suivants du code civil) : « *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement son usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus.* »

Cette action permet d'obtenir l'annulation de la vente et le remboursement du prix payé, ou de conserver le bien en demandant une diminution du prix.

Cette action doit être engagée dans un délai de **deux ans** à compter de la découverte du vice (art. 1648 du code civil).

**À noter :** le produit vendu doit être accompagné d'une notice explicative ou d'un mode d'emploi au titre de l'obligation générale d'information et de conseil. Ces documents doivent être fournis en langue française (loi du 4 août 1994).

## La garantie commerciale

En plus des garanties légales, le vendeur propose souvent une garantie supplémentaire : la garantie commerciale (ou "garantie contractuelle").

Il doit alors indiquer, dans les CGV par exemple, « le contenu de la garantie, les éléments nécessaires à sa mise en œuvre, sa du-

rée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant » (art. L. 211-15 du code de la consommation).

Cette garantie peut être payante ("extension de garantie"). Vérifiez-en les modalités pour déterminer s'il vous est utile d'y souscrire (compte tenu du coût de l'appareil, de sa technicité, etc.).

À noter : parfois, c'est le constructeur qui accorde sa garantie.

## LES DONNÉES PERSONNELLES DE L'ACHETEUR SONT-ELLES PROTÉGÉES ?

Tout traitement de données nominatives (nom, prénom, adresse, etc.) doit être déclaré auprès de la Cnil et ne peut être mis en œuvre qu'après délivrance du récépissé. Toute opération de commerce électronique implique une telle déclaration.

Ces données doivent être collectées et traitées de manière loyale et licite pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Elles sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard de ces finalités (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004).

L'internaute a un droit d'information notamment sur la collecte des données (art. 32 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée), un droit d'accès aux informations contenues dans le fichier et leur communication (art. 39 de ladite loi), ainsi qu'un droit de rectification (art. 40 de ladite loi).

La prospection commerciale directe par courriel d'un internaute qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir de telles prospections est interdite (art. L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques). Toutefois, une telle prospection est autorisée si les coordonnées du destinataire ont été recueillies directement auprès de lui, dans le respect des

dispositions de la loi de 1978, à l'occasion d'une vente ou d'une prestation de services, et si elle concerne des produits ou services analogues fournis par la même personne physique ou morale. En outre, le destinataire doit se voir offrir, de manière expresse et dénuée d'ambiguïté, la possibilité de s'opposer, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus (frais de connexion par exemple), et de manière simple (par exemple par une case à cocher ou un lien à cliquer), à l'utilisation de ses coordonnées lorsque celles-ci sont recueillies, et cela chaque fois qu'un courrier électronique de prospection lui est adressé.

Quoi qu'il en soit, vous devez pouvoir, à tout moment, vous opposer expressément à l'utilisation des données nominatives recueillies au terme de la commande (au titre du fichier de clientèle du commerçant) et à la diffusion de ces données à des tiers (art. 38 de la loi de 1978). Par exemple, le site peut prévoir une case à cocher pour s'opposer à la transmission de ces données à des tiers en vue de la réception d'offres commerciales.

Pour plus d'informations, consultez le site de la Cnil à l'adresse <www.cnil.fr>.

## La vente entre particuliers (sites d'"enchères" ou de courtage en ligne)

De plus en plus de particuliers vendent ou achètent via des plateformes électroniques, qui mettent les internautes en relation. C'est le commerce "C to C" (de consommateur à consommateur). L'achat ou la vente se fait soit à un prix fixé à l'avance, soit aux enchères. Dans ce dernier cas, le vendeur fixe un prix de départ et une date limite, les internautes enchérissent, et le plus offrant à la fin de la vente devient l'acheteur.

Lorsque ces plateformes électroniques mettent en relation deux particuliers, les dispositions du code de la consommation sont inapplicables. Vous ne bénéficiez donc pas du droit de rétractation qui vous permettrait de revenir sur votre accord. En effet, seules les obligations issues du code civil et de la LCEN, relatives notamment à l'information précontractuelle, doivent être respectées.

De plus, ces plateformes de mise en relation étant considérées comme des tiers à la transaction, leur responsabilité ne peut en principe pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat de vente.

En revanche, si le vendeur est un professionnel, il sera tenu de toutes les obligations évoquées ci-dessus, ainsi qu'aux obligations fiscales et sociales applicables aux travailleurs indépendants ou aux commerçants. Des commerçants utilisent en effet ces sites pour écouler leur stock.

Il y a par ailleurs la catégorie "intermédiaire" des particuliers qui tirent tout ou partie de leurs revenus de cette activité. Ils peuvent éventuellement être qualifiés de vendeurs professionnels selon les critères suivants : la régularité de l'activité ; le caractère lucratif de celle-ci ; l'intention d'avoir une activité professionnelle (vendeur ayant son magasin en ligne, etc.).

Ainsi, le tribunal de grande instance de Mulhouse a condamné un particulier qui se livrait à « un travail dissimulé par dissimulation d'activité » en accomplissant à but lucratif des actes de commerce sans s'être immatriculé au répertoire des métiers (TGI Mulhouse, jugement correctionnel du 12 janvier 2006). L'amateur, qui avait vendu 470 objets en moins de deux ans, s'était ainsi comporté comme un professionnel, eu égard à la fréquence et à l'importance des achats et reventes.

Dès lors qu'ils acquièrent la qualité de professionnels, ces vendeurs doivent également respecter les obligations évoquées ci-dessus.

## QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

### Rechercher une solution amiable

Si vous avez un différend avec une entreprise de vente en ligne, recherchez d'abord une solution amiable avec celle-ci.

En premier lieu, contactez le service "consommateurs", "clientèle", etc., du vendeur. Ses coordonnées doivent obligatoirement figurer sur son site. Un appel, un courriel suffisent parfois à régler un différend.

Si celui-ci persiste, la lettre recommandée avec avis de réception s'impose (en garder une copie). Indiquez sur celle-ci vos coordonnées, les faits à l'origine du litige, les références du produit ou du service, le récapitulatif de vos démarches, l'objet de votre demande (ce que vous réclamez ou la solution que vous proposez). Joignez, si possible, une copie des pièces justificatives.

• Pour obtenir des informations ou une aide, voire une intervention, vous pouvez prendre contact avec :

– une organisation de consommateurs qui pourra vous informer sur vos droits et intervenir en vue d'un règlement amiable, et vous aider dans vos démarches pour une éventuelle action judiciaire. La liste des associations agréées est disponible à l'adresse < [www.conso.net/associations.htm](http://www.conso.net/associations.htm) >;

– la Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad – 60, rue de la Boétie – 75008 Paris). Elle peut intervenir auprès de ses adhérents. Ceux-ci reproduisent l'emblème Fevad sur leurs documents et sont répertoriés sur < [www.fevad.com](http://www.fevad.com) >;

– le "médiateur du Net". Il s'agit d'un service de médiation proposé gratuitement par le Forum des droits sur l'Internet pour les conflits impliquant l'usage de l'Internet (par exemple un litige lié à un achat sur Internet ou à une vente entre particuliers).

On peut le saisir par courrier : Médiateur du Net – 6, rue Déodat-de-Séverac – 75017 Paris. Ou via le formulaire de préinscription en ligne disponible sur < [www.mediateurdunet.fr](http://www.mediateurdunet.fr) >. Tél. : 01 44 01 38 00. Courriel : < [contact@mediateurdunet.fr](mailto:contact@mediateurdunet.fr) >.

• En cas de litige avec un commerçant d'un autre pays de l'Union européenne, vous pouvez solliciter l'intervention du Centre européen des consommateurs France :

CEC France – c/o Euro-Info-Verbraucher e. – Rehfusplatz 11 – D-77694 Kehl. Téléphone : 0820200999. Courriel : < [info@euroinfo-kehl.com](mailto:info@euroinfo-kehl.com) >. Site : < [www.euroinfo-kehl.com](http://www.euroinfo-kehl.com) >.

### Alerter l'administration

Lorsque vous estimez être victime d'une infraction à la réglementation des prix, d'une publicité trompeuse ou d'une tromperie, vous pouvez alerter la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF) du lieu du siège social de l'entreprise (coordonnées sur < [www.dgccrf.minefi.gouv.fr](http://www.dgccrf.minefi.gouv.fr) >) ou le Centre de surveillance du commerce électronique (CSCE) : 4, place Puyo – 29600 Saint-Martin des Champs. Tél. : 0298 15 20 50. Télécopie : 0298 15 20 58. Courriel : < [csce@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:csce@dgccrf.finances.gouv.fr) >.

### Saisir les tribunaux

Lorsque vous n'avez pas pu obtenir une solution amiable ou lorsque vous êtes victime d'une infraction, vous pouvez agir devant les tribunaux judiciaires.

### • Vous saisissez les juridictions civiles

En cas de refus par une société d'exécuter ses obligations (livraison, garantie, remboursement...), vous devez vous adresser :

– au juge de proximité (greffe du tribunal d'instance) si la somme en jeu est inférieure ou égale à 4 000 €;

– au tribunal d'instance si la somme en jeu est comprise entre 4 001 € et 10 000 €;

– au tribunal de grande instance si la somme en jeu est supérieure à 10 000 €.

Le tribunal compétent est celui du lieu du siège social de l'entreprise, ou celui du lieu de la livraison ou de l'exécution de la prestation de service.

L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire devant le juge de proximité ou le tribunal d'instance.

Si votre demande est d'un montant inférieur ou égal à 4 000 €, vous pouvez utiliser la procédure de déclaration au greffe (art. 847-1 du nouveau code de procédure civile, formulaire disponible auprès du greffe du tribunal d'instance). Si la demande est d'un montant supérieur, vous devez convoquer votre adversaire (le "défendeur") par une assignation établie et délivrée par un huissier de justice.

### • Vous saisissez les juridictions pénales

Si vous êtes victime d'une infraction (publicité trompeuse...), vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République près du tribunal de grande instance de votre domicile, par simple lettre exposant les faits.

Vous pouvez obtenir des informations sur les procédures, notamment auprès des points d'accès au droit ou des maisons de justice et du droit. La liste de ceux-ci ainsi que de nombreux autres renseignements figurent sur le site du ministère de la justice à l'adresse < [www.justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr) >.

**Patricia Foucher**