



COMMERCE EN LIGNE (e-commerce)

Définitions, règles, Lois, Code de la consommation, obligations, droit de rétractation, cas particuliers, exclusion.

Mise à jour le 01/08/2013.

A - Introduction

La société ENCRE NOUS pratique le commerce en BtoB (commerce interentreprises) et non BtoC (commerce des entreprises aux particuliers).

Par la nature de ses ventes (produits d'impression, créations graphiques personnalisées), le droit de rétractation normalement accordé au consommateur est exclu.

Lors d'un achat sur internet, la protection du cyberconsommateur a été renforcée par le droit européen transposé au Code de la consommation en août 2001, par la loi française pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) N°2004-575 du 21 juin 2004 et par les dispositions de la loi CHATEL N°2008-3 du 3 janvier 2008.

Le commerce électronique aussi appelé vente à distance (VAD) est, au même titre que la vente par correspondance (VPC), soumis aux règles du Code de la consommation qui définit clairement les droits du consommateur. La directive 97/7 CE du 20 mai 1997 définit un droit spécifique du consommateur européen en matière de contrats et d'achats sur Internet.

Par ordonnance 2001-741 du 23 Aout 2001, la France a transposé la directive européenne au Code de la consommation.

La protection du cyberconsommateur est renforcée par la Loi LCEN N°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et par les articles L. 121-16 et suivants du code de la consommation. Les nouvelles dispositions précisent les délais et modalités de livraison des produits commandés et les obligations d'information «claire et compréhensible» du vendeur.

Le droit de rétractation est étendu aux prestations de service et peut dans certains cas être porté à 3 mois.

La loi CHATEL N°2008-3 du 3 janvier 2008 dite «loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs» est entrée en application le 1er juin 2008. Elle donne de nouveaux droits aux cyberconsommateurs et de nouvelles obligations aux cybermarchands. Des dispositions de la loi CHATEL 2008-3 et plus précisément les articles 28 à 32 concernent la vente à distance, les clauses inscrites dans les conditions générales de vente (CGV). Les dispositions nouvelles renforcent le droit des consommateurs, notamment en matière de résiliation de contrats téléphoniques et de rétractation. Cette loi n'est pas rétroactive et de fait, ne s'applique pas aux contrats (sauf s'ils ont été modifiés) signés avant sa publication au Journal Officiel.

B - Les obligations d'information du vendeur (article L.121-19)

Le cybercommerçant est soumis aux mêmes obligations que le vendeur en VPC. Il est tenu d'afficher sur le site de sa boutique plusieurs informations obligatoires :

- l'identification du vendeur (cliquez sur mention légale.)
- un moyen pour contacter le vendeur (par téléphone : 01 46 71 23 07 ou par mail : contact@encre-nous.com).
- les modalités de paiement (voir les CGV à télécharger sur notre site internet www.encre-nous.com et/ou les conditions de règlement spécifiques indiquées sur nos offres promotionnelles.)
- l'existence du droit de rétractation et les éventuelles exclusions (voir les chapitres F, G et I.)
- la durée minimale d'engagement pour les contrats de service (aucun pour notre société).
- indiquer de façon précise le délai de livraison.

Une fois l'achat réalisé, le vendeur doit confirmer à son client l'acte d'achat, par un moyen à sa disposition (email, courrier). Cette confirmation doit contenir tous les éléments relatifs aux achats effectués. Si cette obligation n'est pas respectée, le droit de rétractation est porté à trois mois.

C - La Loi sur le renouvellement tacite de contrats

Lorsqu'un contrat est conclu avec une clause de renouvellement automatique annuelle, le consommateur (personne physique) doit être informé plus de 15 jours avant le début de la nouvelle période d'abonnement au service. Un délai de 15 jours est prévu pour résilier le contrat. L'avis d'échéance et de reconduction tacite du contrat doit être envoyé par courrier postal, à défaut le consommateur est en droit de résilier à tout moment le service. Source : Loi n°2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur.

E - Le droit de rétractation dans le commerce à distance

Le droit de rétractation dit aussi de «renonciation» offre une période de réflexion de 7 jours ouvrables à compter de la réception du colis durant laquelle le consommateur peut retourner le produit sans pénalité et sans justification. Le remboursement intégral doit alors intervenir dans un délai de 30 jours. Le cybermarchand doit restituer la totalité des sommes versées ce qui inclut le prix de l'objet et les frais de livraison (2008). LE CODE DE LA CONSOMMATION - Article L121-20 par Ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001 indique : « ... Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le délai mentionné court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Lorsque les informations prévues à l'article L. 121-19 n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de sept jours mentionné au premier alinéa. Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant ...»

F - Quelques cas particuliers dans l'application du droit de rétractation

Le droit de rétractation s'applique aux prestations de services à l'exception des contrats de fourniture de services si l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur avant la fin du délai de 7 jours ouvrables.

Les modalités d'exécution du contrat et la faculté de rétractation doivent impérativement être mentionnée dans les conditions générales de vente. A défaut, le délai de rétractation est porté à trois mois.

Le droit de rétractation permet au consommateur d'essayer l'objet commandé et d'en faire usage. Le TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE de Paris a précisé, le 4 février 2003, les règles d'application du droit de rétractation. Ce droit étant absolu et discrétionnaire, il permet au consommateur d'essayer l'objet commandé et d'en faire usage. Lire à ce sujet la jurisprudence.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux achats effectués par les entreprises (personne physique ou morale). Le droit du consommateur concerne uniquement les personnes physiques qui achètent pour leurs besoins personnels.

Si un produit est détérioré, cassé pendant le transport... (voir le chapitre H.)

Les frais de retour sont à la charge du client sauf, si le vendeur n'a pas livré le bon produit. La loi CHATEL 2008-3 article L.121-20-1 précise que tous «les frais engagés par le client devront être remboursés». En cas de rétractation, les frais de livraison aller seront remboursés mais les frais de retour du produit restent à la charge du client.

Si le vendeur n'a pas remboursé dans un délai de 30 jour un produit retourné, l'article L. 121-20-3 du Code de la consommation stipule qu'il est alors redevable des intérêts en vigueur sur la somme due et passible de sanctions pénales.

G - Les produits exclus du droit de rétractation

Les enregistrements audio et vidéo (CD et DVD) et les logiciels informatiques dont l'emballage est ouvert par le consommateur, les journaux, les magazines, les biens fabriqués ou personnalisés pour le client (impression de document dont notre activité fait partie), les loteries et les produits périssables. La liste s'allonge avec les services financiers, les voyages, les billets d'avion et les achats dans le cadre de ventes aux enchères. Les conditions générales de vente doivent normalement préciser les exclusions.

Si les pochettes des logiciels associés à du matériel informatique sont ouvertes (sauf les pilotes/drivers) le droit de rétractation peut être refusé (Cassation Rouen 05/01/2006).

Ne retournez pas un produit sans avoir préalablement obtenu un numéro de retour en contactant le vendeur. Si vous n'obtenez pas de réponse signifier lui votre volonté de retourner le produit par lettre recommandée AR. Code de la consommation : Article L121-20-2 - Article L121-20-4 Fiche de la DGCCRF sur les délais de réflexion, de retour et de rétractation selon la nature des contrats.

H - Cas particuliers

Les vices cachés : Les articles 1641 à 1648 du Code civil définissent les conditions pour lesquelles le consommateur peut obtenir le remboursement ou l'échange d'un bien qui présente un défaut caché ou un défaut de fabrication, le rendant impossible à utiliser normalement. Cette garantie est dite «garantie perpétuelle» car elle est valable toute la vie du bien. Il ne peut s'agir d'un défaut de confort, comme des bruits de vibration d'une automobile. Il faut agir vite, six mois maximum après la découverte du vice, et s'adresser au vendeur par lettre recommandée avec AR. Cette procédure qui peut être couteuse si le vendeur ne reconnaît pas le vice (expertise, frais de justice) ne doit être engagée qu'en connaissance de cause. **Produit épuisé :** Si les clauses du contrat de vente en font mention, le vendeur peut livrer à la place d'un produit épuisé, un article de substitution. Si vous faites jouer votre droit de renonciation, le prix du transport est alors à la charge du vendeur. **Dénonciation du contrat de vente :** Pour tout achat supérieur à 457,35 euros (3 000 F), le vendeur doit indiquer sur la facture la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou exécuter la prestation. En cas de dépassement de cette date de plus de 7 jours (hors cas de force majeure) l'acheteur a le droit de rompre le contrat de vente. Art. L 114-1 du code de la consommation. **Les délais de livraison :** En France comme ailleurs, le délai de livraison n'est pas imposé par la réglementation mais il doit être indiqué sur le formulaire d'achat ou au cours du processus de commande. Cependant la loi définit un délai maximum de 31 jours à compter de la réalisation de la commande comme étant la durée au delà de laquelle le client peut de plein droit exiger le remboursement de sa commande. **Le cas des colis perdus :** Signalez le retard au vendeur dès que le délai indiqué dans l'accusé de réception de la commande est dépassé. Le vendeur fera alors son enquête auprès du service de livraison. Le pistage d'un colis égaré peut prendre jusqu'à 21 jours à la Poste. Si vous n'avez pas été livré après 31 jours vous pouvez demander à être remboursé quelque soient les motifs invoqués par le marchand. **Les colis endommagés et colis dont le contenu a été volé :** Lorsque vous recevez un colis vous devez vérifier son aspect et l'ouvrir devant le livreur ou le facteur pour éviter toute contestation future. Beaucoup de marchand indique dans leurs conditions de vente que vous avez l'obligation de vous assurer de l'absence d'anomalie (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, objet cassé). Utilisez le bordereau de livraison du transporteur pour indiquer sous forme de «réserves manuscrites» détaillées, datées, explicites et accompagnée de votre signature, les spoliations constatées. Si vous choisissez de refuser la marchandise à la livraison, vous devez en plus des «réserves manuscrites» demander au transporteur le renvoi du colis à son expéditeur accompagné d'un «constat de spoliation» (constat 170) et rester en possession d'une copie de ce formulaire. Il peut également être nécessaire de rappeler les faits sous 3 jours ouvrés suivant la livraison, par courriers recommandés AR envoyés au vendeur et au livreur, surtout si vous n'avez pas fait de réserve à la livraison ou si le colis a été déposé dans votre boîte à lettres sans avis de réception.

I - Informations sur le droit de rétractation du client

La société ENCRE NOUS ne vend que des produits d'impression et des créations graphiques personnalisées qui sont réalisés selon les indications données par le client. Le droit de rétractation, normalement accordé au consommateur qui conclut un contrat à distance selon l'article L. 121-20 du Code de la Consommation, est exclu en vertu de l'article L. 121-20-2 de ce même code.