

VENTES EN LIGNE NOUVELLES MESURES EN FAVEUR DES CONSOMMATEURS

Le 23 juin 2011, les députés européens ont adopté une directive venant renforcer les droits des consommateurs et imposant de nouvelles contraintes aux professionnels, notamment dans le cadre de la vente par correspondance par le biais des sites marchands.

La transposition dans le droit français de la directive relative aux droits des consommateurs, en débat depuis 2007¹, devrait intervenir au plus tard avant la fin de l'année 2013. Toutefois, force est de constater qu'en ce qui concerne les conditions d'utilisation et de vente des sites marchands, les professionnels ont d'ores et déjà tout intérêt à prendre connaissance des nouvelles règles communes aux fins d'anticiper les modalités de leurs futurs rapports contractuels. Le droit des consommateurs a été renforcé à plusieurs titres.

Informations précontractuelles

Dans le cadre des ventes en ligne, il est rappelé aux professionnels l'obligation d'informer clairement le consommateur avant que celui-ci ne soit lié par le contrat de vente. Le professionnel est tenu de fournir au consommateur de nombreuses

informations précontractuelles, d'une manière claire et compréhensible, et notamment :

- la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services,
 - le coût total du produit ainsi que les éventuels frais supplémentaires,
 - un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens,
 - le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente, de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes,
 - les modalités de mise en œuvre d'une réclamation,
 - les conditions, les délais et les modalités d'exercice du droit de rétractation.
- Les sites de commerce en ligne devront indiquer, en outre, clairement et lisiblement, au plus tard lors du début du processus de commande, si des restrictions de livraison s'appliquent, et quels moyens de paiement sont acceptés. Le professionnel a ainsi l'obligation de veiller à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, comprenne bien que

celle-ci implique une obligation de payer. La directive énonce : « *Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire doit porter la mention bien lisible « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à procéder à un paiement auprès du professionnel. Si ces dispositions ne sont pas respectées, le consommateur ne sera pas lié par le contrat ou par la commande.* »

Le professionnel fournit au consommateur la confirmation du contrat conclu sur un support durable, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance et, au plus tard, au moment de la livraison du bien. La directive fait également interdiction d'utiliser les cases pré-cochées qui étaient auparavant souvent utilisées pour proposer des prestations supplémentaires. Désormais, toutes prestations proposées devront faire l'objet d'un choix positif et actif du consommateur.

¹— Cette directive a été adoptée par le Conseil de l'Union Européenne le 10 octobre 2011, et entrera en vigueur vingt jours après sa publication au Journal Officiel de l'Union européenne.

Droit de rétractation

La directive étend désormais le délai de rétractation offert au consommateur, à quatorze jours calendaires (aujourd'hui de sept jours). Ce délai commence à courir à compter de la réception du bien, plutôt qu'à compter de la date de conclusion du contrat en ligne. Si le professionnel n'informe pas l'internaute de ce droit, ce dernier disposera d'un an supplémentaire pour retourner le produit à compter de sa réception.

Le droit au remboursement du consommateur est, en outre, plus étendu puisqu'il est prévu que le professionnel doit rembourser le prix du produit au consommateur dans les quatorze jours suivant la rétractation du client. Les conditions générales du commerçant peuvent prévoir toutefois que le remboursement sera différé jusqu'à la réception du produit, ou jusqu'à la réception de la preuve qu'il a été retourné. Le professionnel devra rembourser tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison, mais sur la base de frais d'envoi standards, même si le client a opté pour une livraison expresse. Le consommateur supportera uniquement les coûts directement engendrés par le retour des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur qu'il doit les prendre en charge.

La directive contient en annexe un formulaire de rétractation, non obligatoire mais recommandé, que les professionnels sont fortement invités à mettre en ligne sur leurs sites marchands.

Livraison et transfert de risques

La directive prévoit que le professionnel doit livrer le bien dans un délai maximum de trente jours après la conclusion du contrat à distance. Néanmoins, le consommateur peut demander, avant la conclusion du contrat, la livraison à une date plus rapprochée en précisant que cette date est essentielle. En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison dans les délais, le consommateur peut lui enjoindre d'effectuer la livraison dans un délai adapté aux circonstances. Si le professionnel n'a pas effectué la livraison en temps voulu, le consommateur a le droit de résilier le contrat.

Le risque (de perte et de dégradation) des biens n'est transféré au consommateur qu'au moment de la livraison, soit lorsqu'il « prend physiquement possession de ces biens ». Le vendeur ne peut donc plus se défaire sur

le transporteur auprès du consommateur. Le transfert des risques comporte une exception lorsque le transporteur est directement chargé du transport par le consommateur. Dans ce dernier cas, le risque est transféré au consommateur à la remise du bien au transporteur.

Application de la directive

La directive de 2011 prévoit que les Etats membres ne peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des dispositions divergeant de celles fixées par la directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau de protection des consommateurs différent, « *sauf si la directive en dispose autrement* ». Les professionnels devront être tout particulièrement attentifs à l'adoption de la future loi de transposition, aux fins de procéder aux modifications obligatoires de leurs CGV/CGU par l'intermédiaire de leurs conseils. ◊



— **Corinne Champagne Katz**
Avocate au barreau de Paris et spécialiste en propriété intellectuelle. **CCK Avocats**
www.champagnerkatz.com

— **Delphine Loyer**
Avocate au barreau de Paris.
CCK Avocats
www.champagnerkatz.com