

J. 135 / 06-2010

## LA VENTE À DISTANCE

*La vente à distance (VAD) est une méthode de vente qui fait appel à de nombreux supports : catalogues, téléphone, Internet, télévision (téléachat), radio, télécopie, publipostages adressés ou non, publicité dans la presse avec bon de commande<sup>1</sup>...*

*Ces modes ont en commun les caractéristiques suivantes : l'offre de vente ou de prestation de services est transmise à distance; le vendeur et le consommateur ne sont pas simultanément en présence l'un de l'autre; la commande est également transmise à distance par divers moyens tels que le courrier postal, le téléphone, le web ou le courrier électronique.*

*Si elle offre certains avantages (choix des produits sans être soumis aux pressions d'un vendeur, absence de déplacements...), la vente à distance peut présenter cependant des pièges ou des inconvénients. C'est pourquoi la présente fiche pratique vous informe sur les obligations des professionnels et vos recours.*

*Nota : les présents développements concernent toutes les formes de vente à distance, y compris par Internet. Toutefois, en raison de leurs spécificités, les achats en ligne font l'objet de la fiche pratique INC J. 240, téléchargeable sur <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>.*

### 1. QU'EST-CE QU'UNE VENTE OU UNE PRESTATION DE SERVICES À DISTANCE ?

La vente (ou la prestation de services) à distance entre professionnels et consommateurs est régie par les articles L. 121-16 et suivants du code de la consommation<sup>2</sup>.

Pour qu'il y ait vente à distance (VAD) au sens de ces textes, deux conditions doivent être réunies.

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

La réglementation applicable à la vente ou à la prestation de services à distance concerne les relations entre consommateurs (personnes physiques contractant pour leurs propres besoins) et professionnels (personnes physiques ou morales – sociétés, etc.) agissant dans le cadre d'une activité habituelle et organisée de production, de distribution, ou de prestation de services; l'activité de vente à distance pouvant n'être que ponctuelle. Est aussi qualifiée de professionnel, la personne qui a opté pour le statut d'auto-entrepreneur<sup>3</sup>.

**Attention :** si vous achetez à distance à un particulier, la réglementation ne s'appliquera pas. Ainsi, vous ne bénéficierez pas du délai de rétractation de sept jours pour revenir sur votre achat.

#### **Le contrat doit être conclu à distance**

La conclusion du contrat doit intervenir en dehors de toute présence physique simultanée du consommateur et du professionnel, par une technique de communication à distance : courrier postal, téléphone, web, courrier électronique, etc. La prise de commande par relais-catalogue ou par une borne de commande dans un magasin ressort également de la VAD.

**Important :** c'est le mode de conclusion qui importe et non pas le mode de l'offre de contrat ou de retrait des colis. Il suffit que la conclusion du contrat intervienne par le recours à l'une de ces techniques. La loi s'applique même si vous venez retirer votre commande dans les entrepôts du vendeur ou dans un « magasin-catalogue » ou encore dans un « point relais ».

La vente par « camions-magasins » est aussi susceptible d'être considérée comme une vente à distance lorsque, avant le passage du véhicule, une distribution de catalogues a été effectuée et qu'un bon de commande a été envoyé au siège de l'entreprise préalablement à la livraison (rép. min. n° 61225 – IX<sup>e</sup> législature, consultable sur <[questions.assemblee-nationale.fr](http://questions.assemblee-nationale.fr)>).

<sup>1</sup> La Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad) publie régulièrement des chiffres, consultables sur son site <[www.fevad.com](http://www.fevad.com)>. En 2009, en pourcentage du chiffre d'affaires réalisé en vente à distance, la vente par Internet représentait 79 %, la vente par courrier ou téléphone représentait 20 %, et les autres modes 1 %.

<sup>2</sup> Les textes, ainsi que la jurisprudence, cités dans la présente fiche sont consultables sur le site officiel <[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)>.

<sup>3</sup> Sur le statut d'auto-entrepreneur et ses obligations, voir le site <[www.auto-entrepreneur.fr](http://www.auto-entrepreneur.fr)>.

**Ne sont pas concernés par la réglementation** les contrats suivants, même s'ils sont conclus à distance (articles L. 121-16 et L. 121-17 du code de la consommation) :

- les contrats portant sur les services financiers (services de banque à distance, emprunts ou opérations d'assurance)<sup>4</sup> ;
- conclus par le moyen de distributeurs automatiques (distributeurs de billets de transport...) ou prestations fournies dans des locaux commerciaux automatisés ;
- conclus avec les opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ;
- conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers (multipropriété, timeshare), à l'exception de la location (location saisonnière conclue à distance avec une agence immobilière, par exemple) ;
- conclus lors d'une vente aux enchères publiques.

Certains contrats sont en partie exclus du champ d'application de la réglementation. Les obligations d'information préalable, de confirmation de ces informations et le délai de rétractation ne sont pas applicables à ces services (article L. 121-20-4 du code de la consommation) :

- la fourniture de biens de consommation courante réalisés au lieu d'habitation ou de travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées fréquentes et régulières (boulangers, etc.) ;
- la prestation de services d'hébergement, de transport y compris les contrats de location de voiture, de restauration, de loisirs devant être fournis à une date ou selon une périodicité dé-

terminée : livraison de plats à domicile, commande de billets pour des concerts, de places de théâtre, de voyages à forfait, de billets de train ou d'avion, etc. **Attention** : si cette prestation de services fait l'objet d'un contrat conclu par voie électronique, le professionnel est alors tenu à l'obligation d'information préalable et à la confirmation de ces informations (voir la fiche pratique INC J. 240 sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>).

### Contester des clauses abusives

Bon à savoir : l'activité de commerce électronique et les contrats conclus par Internet, relevant également de la vente à distance, ont fait l'objet d'une recommandation de la Commission des clauses abusives (CCA) dans laquelle seize clauses ont été épinglées<sup>5</sup>. Certaines sont évoquées dans la présente fiche pratique.

Outre cette recommandation, il y a lieu de se référer également aux listes de clauses abusives édictées par les articles R. 132-1 et R. 132-2 du code de la consommation<sup>6</sup>. La première – dite « liste noire » – vise les clauses qui sont toujours déclarées abusives. La seconde – dite « liste grise » – vise les clauses qui sont présumées abusives jusqu'à preuve du contraire rapportée par le professionnel.

Sur ce sujet, consultez la fiche pratique INC J. 245 « Les clauses abusives, mode d'emploi », téléchargeable sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

## 2. QUELLES SONT LES INFORMATIONS PRÉALABLES AUXQUELLES VOUS AVEZ DROIT ?

L'offre faite par le professionnel vendeur à distance doit comporter toute une série d'informations destinées à vous permettre de vous engager en toute connaissance de cause (article L. 121-18 du code de la consommation), sous peine d'une amende de 5e classe (soit 1 500 €, article R. 121-1 du code de la consommation). Le caractère commercial de ces informations doit apparaître sans équivoque. Elles doivent être communiquées de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée (écrit, téléphone...).

Ces informations doivent être données en langue française (loi du 4 août 1994).

### L'information sur l'entreprise

Le vendeur ou le prestataire de services doit indiquer son nom, ses coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre (article L. 121-18-1° du code de la consommation).

La personne immatriculée au Registre du commerce et des sociétés (RCS) doit indiquer sur ses documents publicitaires et

commerciaux (bons de commande, etc.) : son numéro de RCS ainsi que la mention RCS suivie du nom de la ville où se trouve le greffe où elle est immatriculée, le lieu de son siège social, son statut juridique (exemple : SARL)<sup>7</sup>. **À noter** : si cette société a son siège social à l'étranger, elle doit en plus de l'indication du siège social mentionner sa dénomination, sa forme juridique et le numéro d'immatriculation dans l'État où elle a son siège, s'il en existe un.

**Un conseil** : si vous envisagez d'effectuer une dépense importante, pour connaître la santé financière d'une entreprise française (pour vérifier qu'elle ne soit pas en « faillite » c'est-à-dire l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire), demandez un extrait K bis de la société (ou « carte d'identité ») auprès du greffe d'immatriculation ou consultez des sites tels que <www.infogreffe.fr>, <www.bodacc.fr>, à partir du numéro de registre du commerce et des sociétés (RCS) ou de la dénomination sociale du professionnel.

**Attention** : méfiez-vous des sociétés qui indiquent seulement une boîte postale et non une adresse complète, et de celles qui sont situées dans des paradis fiscaux (Andorre, Liechtenstein, Monaco, Luxembourg, Gibraltar...).

<sup>4</sup> Ces contrats sont soumis à une réglementation spécifique prévue notamment aux articles L. 121-20-8 à L. 121-20-14 du code de la consommation.

<sup>5</sup> Une clause abusive est réputée non écrite. On fait comme si la clause n'existait pas. Recommandation n° 07-02 relative aux contrats de vente mobilière conclus par Internet, consultable sur le site <www.clauses-abusives.fr>. À consulter également : recommandation n° 08-01 relative aux contrats de fourniture de voyages proposés sur Internet.

<sup>6</sup> Ces articles sont issus du décret n° 2009-302 du 18 mars 2009 portant application de l'article L. 132-1 du code de la consommation, texte applicable aux contrats en cours au 20 mars 2009, date de publication de ce texte.

<sup>7</sup> Outre la possibilité de vérifier l'existence réelle de la société, ces informations sont utiles en cas de litige et de nécessité de saisir un tribunal. Elles permettront d'identifier la personne à faire convoquer devant le tribunal.

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

Tout professionnel a vis-à-vis du consommateur une obligation générale d'information. Il doit, avant la conclusion de votre commande, vous mettre en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du bien ou du service (article L. 111-1 du code de la consommation). En cas de litige sur ce point, c'est au professionnel de prouver qu'il a exécuté cette obligation d'information (article L. 111-1, alinéa 2 du code de la consommation).

**À noter :** cette information doit vous être délivrée pour vous permettre de réfléchir. La clause par laquelle le professionnel s'autorise à différer, au plus tard lors de la livraison du produit vendu, les modes et conseils de son utilisation a pour conséquence de permettre au professionnel de «s'affranchir de son obligation précontractuelle d'information» et doit dès lors être déclarée abusive (TGI Paris, 1<sup>er</sup> ch., 4 février 2003, n° RG 02/11 174; Familles de France c/ Pere-Noel.fr).

**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, échanges de courriel, etc.).

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

Les caractéristiques qualitatives et quantitatives doivent être décrites précisément et sans équivoque. Cette description 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 de l'appareil photo numérique, vous devez savoir quelle est la capacité de la carte mémoire qui l'accompagne, si la batterie est fournie ou si elle doit être achetée à part.

Les tribunaux ont appliqué ce texte dans une affaire opposant un consommateur à une société de vente à distance. Le catalogue de celle-ci présentait un banc de musculation muni de barres en acier chromé sur lesquelles étaient adaptés des disques. Or, l'appareil principal avait été livré sans les éléments supplémentaires figurant sur la photo. Les juges ont considéré que le consommateur pouvait de bonne foi penser que l'appareil était livré avec lesdits éléments, même si le descriptif ne les mentionnait pas. Ils ont prononcé la résolution du contrat pour manquement à «l'obligation d'information loyale et éclairée» et condamné le professionnel à verser des dommages et intérêts au consommateur (CA Orléans, 15 novembre 1995, La Redoute c/ B.).

Selon cette décision, «*le produit doit être décrit de manière aussi précise que possible dans tous ses éléments tant qualitatifs que quantitatifs*», «*le professionnel vendeur de biens meubles doit faire en sorte que les photographies qui illustrent la présentation du produit offert à la vente le reproduisent fidèlement et surtout ne comportent pas d'ambiguïté, d'équivoques de nature à induire en erreur le client sur les caractéristiques et composants du bien*».

Cette information porte également sur les modes et conseils d'utilisation.

**À noter :** La clause par laquelle le professionnel s'autorise à différer, au plus tard lors de la livraison du produit vendu, les modes et conseils de son utilisation a pour conséquence de permettre au professionnel de «s'affranchir de son obligation précontractuelle d'information» et doit dès lors être déclarée abusive (TGI Paris, 1<sup>er</sup> ch., 4 février 2003, n° RG 02/11 174 précité).

**À noter :** certains vendeurs ou prestataires signalent dans leurs conditions générales de vente que la photographie ou encore la description des produits ne sont présentées qu'«à titre indicatif» et n'ont de ce fait «aucune valeur contractuelle». Mais la Commission des clauses abusives (CCA) a considéré comme abusive la clause qui a pour effet ou pour objet «d'exonérer le vendeur de son obligation de délivrance conforme»; c'est-à-dire celle qui l'exonère «de toute responsabilité en cas de défaut de conformité par rapport à la présentation visuelle des biens sur son site de vente». Le professionnel est effectivement tenu de fournir un bien correspondant à la description qu'il a donnée et présentant les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre au regard de la publicité (article L. 211-4 du code de la consommation; sur ce sujet, voir la question 8). Selon les tribunaux, seules des variations minimales dans la représentation des articles peuvent être admises (TGI Paris, 4 février 2003, n° RG 02/11 174; précité).

## L'information sur la disponibilité des pièces détachées

Le service après-vente peut être l'un des critères de choix pour les acheteurs. Le vendeur de biens (électroménager, électronique, etc.) doit vous informer, avant la conclusion du contrat, de «la période pendant laquelle les pièces indispensables à l'utilisation des biens seront disponibles sur le marché» (article L. 111-2, alinéa 1 du code de la consommation<sup>8</sup>). En cas de litige, c'est au vendeur de prouver qu'il a exécuté son obligation d'information (article L. 111-2, alinéa 2 du code de la consommation).

Cette information peut figurer dans le catalogue, plus précisément dans les conditions générales de vente. Si vous n'en disposez pas, demandez des précisions écrites.

**À noter :** à défaut de communication de cette information, et en cas d'impossibilité de faire fonctionner l'appareil, vous pourriez demander la résolution du contrat.

## L'information sur les prix

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

Le prix des produits ou des services doit être indiqué en euros toutes taxes comprises. Il doit également être précisé ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas (piles électriques, frais de branchement d'un appareil électroménager...) et les frais de livraison ou d'envoi lorsque ce service n'est pas gratuit.

Ces prix doivent, le cas échéant, inclure l'écoparticipation versée par les professionnels aux «éco-organismes» pour chaque équipement ménager électrique 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'écoparticipation»).

**À noter :** si vous achetez un bien qui nécessite une livraison et/ou d'être mis en service, le vendeur doit vous informer, s'il y a lieu, de leur coût (article L. 211-21 du code de la consommation).

En cas d'envoi échelonné, parce que la commande n'est pas disponible en totalité, les entreprises membres de la Fédération du e-commerce et de la 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 (collection de livres envoyés à intervalles réguliers par exemple).

<sup>8</sup> À noter que jusqu'au 12 mai 2009, les professionnels devaient seulement indiquer une période pendant laquelle il était prévisible que les pièces indispensables soient disponibles sur le marché. Une telle information était assez vague et n'obligeait donc pas le professionnel à disposer de ces pièces.

## Le professionnel peut-il modifier le contenu du contrat ?

Les conditions générales de vente (CGV) sont les règles qui vont s'imposer aux deux parties pendant la « vie » du contrat. Le professionnel peut être tenté de les modifier en cours de contrat en incluant une clause en ce sens.

Si la clause a pour objet ou pour effet de « réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre », elle est de manière irréfutable présumée abusive (article R. 132-1, 3° du code de la consommation), sauf en ce qui concerne des modifications liées à l'évolution technique (voir ci-dessous, la question 8).

Si elle a pour objet ou pour effet de « réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux droits et obligations des parties, autres que celles prévues au 3° de l'article R. 132-1 », elle est présumée abusive (article R. 132-2, 6° du code de la consommation). Il appartiendra au professionnel de prouver qu'elle ne l'est pas. Cela vise notamment la modification des modalités de paiement (moyen de paiement, périodicité).

**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, 1<sup>re</sup> ch., 4 février 2003, n° RG 02/11 174, 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.

La CCA a recommandé également que soient éliminées les clauses « laissant croire au consommateur que lui seraient opposables des modifications unilatérales des conditions générales intervenues postérieurement à la conclusion du contrat », visant ainsi les conditions générales qui « prévoient qu'elles sont modifiables à tout moment sans préavis et sans préciser que seules celles en vigueur au moment de la conclusion du contrat seront opposables à l'acheteur ».

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.

**Attention :** en cas d'achat à l'étranger, hors Union européenne, prenez en compte la TVA et les droits de douane qui seront réclamés au moment de la livraison du colis. Pour obtenir des renseignements, vous pouvez appeler le 0820 02 44 44 (0,12 € /min) ou rechercher des informations sur <www.douane.gouv.fr>.

Si vous effectuez un achat dans l'Union européenne, vous n'avez pas de droit de douane à payer. La TVA sera payée lors de l'achat, en général au taux en vigueur dans le pays du cybercommerçant. Pensez aussi à prendre connaissance du taux de change si vous achetez dans un pays hors de la zone euro.

## Des règles spécifiques pour les annonces de réduction de prix

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 (article 3 de l'arrêté du 31 décembre 2008 relatif aux annonces de réduction de prix à l'égard du consommateur), sauf en période de soldes, le réapprovisionnement étant interdit<sup>9</sup>.

Si le vendeur ou le prestataire de services accorde des conditions tarifaires préférentielles à des groupes particuliers de consommateurs, il doit en faire la publicité sur son site marchand électronique (article 6 de l'arrêté). Sont ainsi visées des réductions liées à l'âge, à la possession d'une carte de fidélité, au fait d'être client d'un autre opérateur, etc.

## L'information sur le coût de la communication à distance

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 par exemple des numéros de téléphone surtaxés (08...). Il s'agit notamment des numéros surtaxés d'assistance téléphonique (« hotlines »).

**Attention :** les « hotlines » qui permettent de suivre l'exécution de la commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie ne doivent pas être surtaxées (article L. 121-19, III du code de la consommation). Les numéros à contacter sont des numéros dits « géographiques » (commençant par 01, 02, 03, etc.) ou des numéros facturés au prix d'un appel local<sup>10</sup>. À noter que la gratuité du temps d'attente n'est pas imposée par la loi. Plus généralement, le numéro de téléphone destiné à recueillir votre appel en vue d'obtenir la bonne exécution de votre commande ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé (article L. 113-5 du code de la consommation). Ce numéro est indiqué dans le contrat et la correspondance (bon de livraison...).

## 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, article L. 214-1 code de la consommation). Le professionnel à distance doit les respecter. Par exemple, pour l'ameublement, le professionnel doit préciser la ou les principales matières, essences ou matériaux composants ainsi que leurs procédés de mise en œuvre et la nature de la finition (placage, revêtement, etc.), les dimensions d'encombrement, la mention « À monter soi-même » s'ils sont fournis démontés (décret du 14 mars 1986)...

Pour les textiles, le professionnel doit indiquer la dénomination, les qualificatifs et la teneur en fibres textiles (décret du 14 mars 1973). À noter qu'il n'y a pas d'obligation d'indiquer l'origine des produits.

Pour les denrées alimentaires préemballées, les catalogues, brochures, prospectus ou annonces permettant au consommateur de passer directement commande doivent notamment indiquer la dénomination de vente, la liste des ingrédients, la quantité

<sup>9</sup> Sur cet arrêté et son application, voir la circulaire du 7 juillet 2009, consultable sur <www.dgcrf.bercy.gouv.fr/boccrf/2009/09\_07/circulaire\_070709.pdf>.

<sup>10</sup> Pour obtenir des informations sur les numéros surtaxés, consultez le site de l'Arcep à destination des consommateurs, <www.telecom-infoconso.fr>, rubrique « Je m'informe sur... ».

nette, le lieu d'origine ou de provenance chaque fois que l'omission de cette mention est de nature à créer une confusion dans l'esprit de l'acheteur sur l'origine ou la provenance réelle de la denrée alimentaire (art. R. 112-12 du code de la consommation).

### Les informations sur le contenu du contrat

Le professionnel doit également vous informer sur :

- la validité de l'offre (durée, date limite) ;
- les modalités d'exécution du contrat (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...);
- la durée minimale du contrat lorsqu'il est à exécution successive (à l'exemple des contrats proposés par les « clubs », voir en pages suivantes) ;
- les droits qui vous sont conférés en tant que consommateur (par exemple le droit de rétractation ou le droit de retour, voir pages 6 et suivantes) : vous devez être informé sur l'existence d'un tel droit et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, de son absence.

Un exemple : si vous achetez un billet d'avion ou de train à une date précise ou un voyage à forfait ou si vous commandez des

denrées alimentaires périssables ; vous devrez être informé du fait que vous ne bénéficierez pas du droit de rétractation.

**À noter :** la loi ne prévoit pas les modalités d'informations.

Ces renseignements figurent généralement dans les conditions générales de vente ou de prestation de services.

**Important :** seules vous sont opposables les clauses figurant dans des documents dont vous avez eu connaissance (contrat, brochure, etc.). La clause qui a pour objet ou pour effet de « constater l'adhésion du non-professionnel ou du consommateur à des clauses qui ne figurent pas dans l'écrit qu'il accepte ou qui sont reprises dans un autre document auquel il n'est pas fait expressément référence lors de la conclusion du contrat et dont il n'a pas eu connaissance avant sa conclusion » est de manière irréfutable présumée abusive et donc réputée non écrite (article R. 132-1, 1° du code de la consommation).

**Un conseil :** avant de passer commande, si vous en avez la possibilité, lisez les conditions générales de vente (CGV) pour connaître les conditions de livraison, de garantie, d'éventuelles conditions d'engagement, de durée, etc. Regardez également les modalités d'exercice du droit de rétractation – dans certains cas, ces conditions peuvent être quelque peu dissuasives tout en étant licites, notamment parce qu'il conviendra de supporter les frais de retour du produit (voir pages suivantes).

## 3. COMMENT SE CONCLUT LA COMMANDE ?

Vous matérialisez votre accord pour passer commande par l'apposition de votre signature manuscrite sur le bon de commande, un coupon-réponse, etc. Mais votre accord peut aussi être verbal lorsque vous commandez par téléphone (qu'il s'agisse de la commande d'un appareil ou de la conclusion d'un contrat de prestation de service tel qu'un abonnement à un opérateur de téléphonie mobile, par exemple). Votre signature n'est alors pas exigée pour la confirmation de la commande, sauf exceptions prévues par la loi, comme en matière de démarchage téléphonique (voir ci-dessous) ou de contrats de fourniture d'énergie<sup>11</sup>.

En matière de vente à distance, la preuve de la commande est difficile à apporter car il n'est prévu aucun double de la commande passée. C'est pourquoi il est fortement conseillé, dans le cas d'une commande importante, de garder une photocopie

du document que vous adressez à l'entreprise de vente à distance et qui constitue votre contrat. Gardez également le prospectus, le catalogue, etc. Ils seront utiles en cas de problème.

**À noter :** les conservations téléphoniques avec les professionnels (vendeurs, opérateurs, etc.) font parfois l'objet d'un enregistrement. En cas de litige, ce procédé est admis à titre de preuve par les juridictions civiles (juridiction de proximité ou tribunal d'instance notamment) seulement si l'enregistrement a été effectué après information de l'autre partie. En effet, la Cour de cassation énonce que « l'enregistrement d'une conversation téléphonique privée, effectué et conservé à l'insu de l'auteur des propos invoqués, est un procédé déloyal rendant irrecevable en justice la preuve ainsi obtenue » (Cass. civ. II, 7 octobre 2004, pourvoi n° 07-17 147).

## 4. LES INFORMATIONS PRÉALABLES DOIVENT-ELLES ÊTRE CONFIRMÉES ?

Le professionnel doit vous adresser, par écrit ou sur un autre support durable (page web enregistrable sur votre disque dur, etc.) 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 (article 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 pages suivantes) ;

– les informations relatives à l'exécution du contrat et notamment au service après-vente, à la garantie commerciale, au lieu où l'on peut adresser des réclamations ;

<sup>11</sup> Sur ces contrats, voir la fiche pratique J 253 « Les contrats de fourniture d'énergie », téléchargeable sur < [www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm) >.

– 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 – que ce soit 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 ouvert au consommateur est de trois mois au lieu de sept jours.

**À noter :** cette confirmation n'est pas obligatoire lorsque le service est fourni en une seule fois, par une technique de communication à distance, pour autant qu'il soit facturé par l'opérateur de cette technique de communication à distance (téléchargement de sonneries musicales, prestations dont le prix est encaissé par l'opérateur...).

### Le cas particulier du démarchage téléphonique

#### Obligation d'indiquer le caractère commercial de l'offre

Le professionnel qui vous sollicite par téléphone ou par toute autre technologie utilisant un réseau de télécommunications (télécopie, Internet...) doit indiquer explicitement son identité et le caractère commercial de l'offre (article L. 120-18 du code de la consommation).

#### Si vous êtes sollicité par téléphone : seule votre signature vous engage

Lorsque c'est l'entreprise qui vous a démarché par téléphone pour vous proposer ses produits ou ses services, elle doit vous adresser une confirmation écrite de l'offre qu'elle vous a faite (article L. 121-27 du code de la consommation). Vous n'êtes pas engagé par l'accord que vous pourriez donner lors de cette communication téléphonique. Seule votre signature vous engage (même article L. 121-27).

Selon l'administration, le fait pour le professionnel d'envoyer un produit au consommateur sans lui avoir fait une confirmation écrite de l'offre proposée par téléphone pourrait constituer la contravention d'envoi forcé (voir page 12).

**Attention :** si c'est vous qui avez contacté l'entreprise par téléphone, vous êtes en revanche engagé par la commande que vous auriez passée ou par l'accord que vous auriez donné pour l'exécution d'une prestation de services, à l'exception des contrats de fourniture d'énergie<sup>12</sup>.

#### Démarchage téléphonique ou démarchage à domicile ?

La distinction entre démarchage par téléphone et démarchage à domicile n'est pas toujours aisée. Selon la Cour de cassation (Cass. crim., 12 octobre 1999, pourvoi n° 98-85889), la législation du démarchage à domicile s'applique à une vente conclue à la suite d'un démarchage par téléphone dès lors que les vendeurs s'étaient présentés pour livrer l'objet de la commande alors que le bon de commande constituant la confirmation de celle-ci au sens de l'article L. 121-27 n'avait pas été signé préalablement à la visite par le client démarché.

La Cour a considéré que la vente avait été réalisée à domicile sans contrat écrit. Il ne s'agissait alors pas d'un démarchage par téléphone soumis au régime de la vente à distance, mais d'un démarchage à domicile au sens de l'article L. 121-21 du code de la consommation.

**En pratique :** si la transaction débute par un contact téléphonique et se termine par la conclusion d'un contrat en présence des deux parties et au domicile du démarcheur, c'est alors la réglementation du démarchage à domicile qui s'applique. Celle-ci s'appliquera également si vous êtes sollicité par téléphone pour venir retirer un cadeau ou bénéficier d'un autre avantage dans les locaux du commerçant<sup>13</sup> (voir la fiche pratique J. 141 «Le démarchage à domicile», téléchargeable sur <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>).

## 5. PEUT-ON REVENIR SUR SES ACHATS OU SUR SON ENGAGEMENT ?

### Vous bénéficiez d'un droit de rétractation

Vous bénéficiez d'un délai pour retourner le produit que vous avez reçu (communément appelé « droit de retour ») ou pour annuler le contrat de prestation de services que vous avez conclu (délai alors appelé « droit de rétractation »), déterminé par l'article L. 121-20 du code de la consommation. Ce droit s'applique y compris aux produits soldés, d'occasion ou déstockés.

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). Toute clause qui imposerait une exigence de motivation est illicite et donc réputée non écrite.

Le droit de rétractation est un « droit à l'erreur » : vous devez pouvoir examiner et essayer le bien acquis. Le commerçant ne peut s'opposer à l'exercice de ce droit, même si vous avez essayé et testé (de manière raisonnable) le bien commandé.

**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 vos spécificités 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 (sous-vêtements, fleurs ou denrées périssables, par exemple) ;
- 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 votre accord, 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 services de paris ou de loteries autorisées ;

<sup>12</sup> Voir la fiche pratique J. 253, téléchargeable sur <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>.

<sup>13</sup> Voir la fiche pratique J. 141 «Le démarchage à domicile», téléchargeable sur <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>.

– la fourniture de CD, DVD et autres «enregistrements audio ou vidéo» ou de logiciels informatiques, si vous avez ôté leur emballage.

Vous n'avez pas non plus de droit de rétractation pour les services suivants : hébergement, transport, restauration, prestations de loisirs (billet de spectacle...) 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. (article L. 121-20-4 du code de la consommation).

**Rappel :** si vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation pour le produit ou le service que vous achetez, le professionnel doit vous en avertir avant la conclusion du contrat. Il en est de même si ce droit est soumis à restrictions (CD, DVD, etc.).

### Quel est le délai pour vous rétracter ?

Vous pouvez exercer ce 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» (à ce propos, voir ci-contre la recommandation de la Commission des clauses abusives).

**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'est pas fournie. 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 est un jour férié, un samedi ou un dimanche, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant (article 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) les avez réceptionnés ;
- pour les services, le délai court à compter de l'acceptation de l'offre, donc lorsque vous avez exprimé votre consentement (c'est-à-dire au moment où vous avez passé votre commande). Toutefois, pour certaines prestations de services, celles nécessitant par exemple l'utilisation d'un matériel (tels les abonnements Internet à haut débit), la rétractation peut aussi avoir lieu à compter de la date de réception dudit matériel. Il convient de se reporter aux conditions générales de vente.

**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, préférez l'envoi d'un courrier en recommandé avec avis de réception. Pour le retour des produits, pensez à vous ménager une preuve du renvoi (attestation de remise à un transporteur, récépissé de dépôt à La Poste...).

### 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.

La Commission des clauses abusives (CCA) a ainsi recommandé que soient éliminées les clauses ayant pour objet ou pour effet «de faire croire que l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation prévu à l'article L. 121-20 du code de la consommation est subordonné à d'autres conditions que celles

prévues par la loi» et «de soumettre l'exercice dudit droit à des modalités pratiques non justifiées par la nécessité d'assurer la protection du bien restitué», c'est-à-dire permettant aux professionnels «d'obtenir la restitution du bien dans des conditions qui assurent sa conservation» (recommandation n° 07-02).

La CCA a ainsi visé les clauses qui «subordonnent l'exercice à des formalités excessives, non justifiées au regard de la nature du bien et qui n'ont, manifestement, d'autre but que d'y faire obstacle»; qui «subordonnent aussi l'exercice à l'obtention de l'accord du vendeur».

Concernant la garantie «satisfait ou remboursé», la CCA épingle les clauses qui présentent l'exercice du droit de rétractation «non pas comme une règle légale mais comme une faculté offerte [...] au titre d'une garantie «satisfait ou remboursé», en méconnaissance des dispositions de l'article L. 121-18 du code de la consommation» et celles qui «procèdent à une confusion entre le droit légal de retour et une faculté conventionnelle, laquelle est limitée à certains produits, soumise à des conditions de formes rigoureuses, subordonnée au recours à un numéro de téléphone payant ou sanctionnée par une retenue sur le prix de vente».

Les modalités imposées par les professionnels portent souvent sur trois aspects : l'obtention préalable d'un numéro de retour, le retour dans l'emballage d'origine et le retour par un transporteur.

#### 1) L'obtention préalable d'un numéro de retour

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. Cette pratique est destinée à assurer la traçabilité des colis, à lutter contre la fraude et à faciliter le traitement des retours.

La clause qui sanctionne le non-respect de cette formalité préalable par le refus de prise en compte du retour est abusive.

Le principe même de l'obtention d'un tel numéro est condamné par le tribunal de grande instance de Bordeaux, qui précise qu'une telle clause ajoute une condition à l'exercice du droit de rétractation : «le retour ne peut être subordonné à une demande, ni à la réception d'un numéro» (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, Cdiscount).

**Un conseil :** pour accélérer le traitement de votre dossier et donc le remboursement de votre commande, il est conseillé de respecter le processus de retour dès lors que le numéro peut être obtenu facilement et sans frais (obtention en ligne, numéro inclus dans le colis ou obtenu par l'appel d'un service téléphonique non surtaxé...).

#### 2) Le retour dans l'emballage d'origine

Les cybermarchands sont plus ou moins exigeants concernant les conditions de retour du produit. Certains exigent le retour dans l'emballage d'origine, refusent le retour lorsque l'emballage a été descellé ou encore lorsqu'un élément non indispensable de l'emballage est manquant.

Au regard de la recommandation précitée de la Commission des clauses abusives, cette exigence de retour dans l'emballage d'origine peut être justifiée pour des produits fragiles. Mais le refus d'un retour pour ce seul motif est contestable.

**Important :** le droit de rétractation étant un «droit à l'erreur», vous devez pouvoir débarrasser le produit. En conséquence, la clause qui prévoit que le produit devra être retourné «dans son emballage d'origine, non ouvert, non descellé...» est abusive car l'emballage doit pouvoir être ouvert par l'acheteur (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, Cdiscount). La seule exigence admissible est que le produit objet du droit de rétractation soit propre à une nouvelle commercialisation.

**Un conseil :** la conservation de l'emballage d'origine d'un produit, surtout fragile, est recommandée pour faciliter son envoi en cas d'exercice du droit de retour.

### 3) Le retour par un transporteur

Le cybermarchand impose parfois le retour de certains produits par transporteur avec paiement de frais forfaitaires retenus sur la somme remboursée.

Une telle clause a été jugée abusive (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, Cdiscount) comme étant contraire à l'article L. 121-20 du code de la consommation, « *le consommateur ne pouvant se voir imposer des frais forfaitaires, d'autant que la définition du "produit très volumineux" n'étant pas précise, ces frais peuvent être imputés à la seule discrétion du fournisseur* ».

Le professionnel peut organiser des conditions particulières de retour du produit (par lui-même ou par un sous-traitant), mais à condition que le consommateur ait la possibilité de choisir un mode alternatif d'expédition dans des conditions de sécurité analogues et que cela soit justifié par la nature du produit. En outre, le prix du transport facturé au consommateur doit être au plus égal au coût réel du transport.

#### Les conséquences de la rétractation

Dès lors que vous exercez votre droit de rétractation, vous n'avez pas à payer de pénalités, à l'exception le cas échéant des frais de retour de la commande, et vous êtes remboursé de la totalité des sommes versées.

#### L'absence de pénalités, à l'exception des frais de retour

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). La Cour de cassation a précisé que cela signifie que le consommateur n'est tenu « *qu'aux frais de retour du produit, à l'exclusion de toute autre somme* » telle que, dans l'affaire jugée, des frais pour « *test et rectification du produit technique en retour* » d'un ordinateur (Cass. civ. I, 23 juin 1993, pourvoi n° 91-18 190).

Les frais directs de renvoi des marchandises sont les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur. La CCA recommande la suppression des clauses qui « *imposent une contrepartie financière ou des frais forfaitaires de retour* » (recommandation n° 07-02). Par exemple, des frais de dossier ou autres pénalités d'annulation ne peuvent pas être retenus.

Le contrat ne peut pas non plus prévoir une clause prévoyant, de manière générale, une indemnisation compensatrice en cas d'utilisation du bien acquis pendant le délai de rétractation<sup>14</sup>. Une telle clause serait illicite.

#### Le remboursement de la totalité des sommes versées

Le professionnel doit vous rembourser la « *totalité des sommes versées* », ce qui inclut les frais de l'envoi initial de la commande (article L. 121-20-1 du code de la consommation).

En cas de renvoi d'une partie seulement de la commande, selon l'administration (avis DGCCRF de novembre 2008<sup>15</sup>), les modalités de remboursement sont les suivantes :

– si les frais de port dépendent du nombre d'articles commandés (par exemple, des frais variant par tranches de prix de la commande), ils doivent être remboursés au prorata des articles renvoyés par le client;

– si les frais de port sont forfaitaires, ils ne doivent pas être remboursés.

Le commerçant doit vous rembourser dans les meilleurs délais 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 (article L. 121-20-1 du code de la consommation). Pour le connaître, reportez-vous à la rubrique « vos droits/indices économiques » sur le site < [www.conso.net](http://www.conso.net) >.

**À noter :** la clause qui prévoit un délai de quinze jours, à compter de l'acceptation du retour, pour rembourser l'acheteur doit être supprimée, car elle ne correspond pas aux dispositions de l'article L. 121-1-1 du code de la consommation, et parce qu'elle prévoit un délai commençant à courir à compter d'une date indéterminée (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, Cdiscount).

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, pourvoi n° 91-18 190).

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).

#### Le remboursement par tout moyen de paiement

Le remboursement s'effectue « *par tout moyen de paiement* » (article L. 121-20-1 du code de la consommation). Le professionnel pourra recréditer votre compte bancaire, par exemple, ou vous envoyer un chèque.

Le professionnel propose souvent un échange, un avoir ou des bons d'achat.

**Attention :** la loi prévoit que le professionnel peut proposer une autre modalité de remboursement qu'un moyen de paiement. Mais c'est à vous d'opter pour une telle autre modalité une fois que vous avez exercé votre droit (article L. 121-20-1 du code de la consommation). En conséquence, le professionnel ne peut pas vous imposer un avoir, un échange, etc.

**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.

#### Les conséquences sur le crédit

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

<sup>14</sup> Solution énoncée par la Cour de justice des communautés européennes : CJCE 1<sup>re</sup> ch., 3 septembre 2009, n° 489/07, Pia Messner c/ Firma Stefan Krüger. La Cour énonce toutefois qu'une réglementation nationale peut, en principe, valablement imposer une indemnité compensatrice lorsque le consommateur a fait usage du bien d'une manière incompatible avec les principes du droit civil, tels que la bonne foi ou l'enrichissement sans cause. Jurisprudence consultable sur < [www.curia.europa.eu](http://www.curia.europa.eu) >.

<sup>15</sup> Avis de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, publié dans la revue *Concurrence, consommation*, 2009, n° 163, p. 35.

## 6. À QUEL MOMENT S'EFFECTUE LE PAIEMENT ?

### La date du paiement

Le paiement peut avoir lieu soit à la commande, soit à la livraison (envoi contre remboursement).

Dans ce dernier cas, il vous sera demandé des frais de contre remboursement (en demandant le tarif s'il n'est pas précisé lors de la commande).

Si ce procédé vous expose à des frais supplémentaires, il vous met à l'abri de certains désagréments, notamment des difficultés que l'on peut rencontrer en cas de retard ou d'absence de livraison.

**À noter :** le commerçant peut encaisser votre paiement (débit votre carte bancaire par exemple) dès la réception de votre commande. Aucun texte ne lui impose de le faire uniquement après expédition de votre commande. Toutefois, une telle obligation peut figurer dans les conditions générales de vente (CGV) et doit alors être respectée par le cybermarchand.

### Vers le paiement à l'expédition ?

De plus en plus de sites proposent le paiement à l'expédition du colis. La Fevad a recommandé à ses adhérents de mettre en œuvre le débit à l'expédition, sauf pour les produits faisant l'objet d'une commande spéciale. Quant aux entreprises qui procèdent au débit au moment de la commande, elles se voient recommander de « *souscrire une assurance ou tout autre dispositif permettant de garantir la livraison ou le remboursement du produit commandé et payé par le consommateur* ».

**Un conseil :** interrogez votre vendeur ou recherchez notamment dans les CGV les modalités de paiement pour savoir si votre paiement se fera bien uniquement à l'expédition.

### Les modalités de paiement

Le règlement s'effectue :

1) **soit, de manière différée, par chèque ou en espèces**, à la livraison du bien ou lors de l'exécution de la prestation. **À noter :** le professionnel peut se réserver la possibilité de n'effectuer l'expédition qu'à la réception du chèque ;

2) **soit, immédiatement par carte bancaire ou « carte privative »** : dans ce cas, il vous suffit de communiquer votre numéro de carte, la date de validité et le cryptogramme visuel (les trois derniers chiffres indiqués au verso de la carte). Ne communiquez jamais votre numéro de code confidentiel.

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 (voir ci-contre), irrévocable ;

3) **soit à crédit :** le vendeur ou le prestataire de services peuvent vous proposer cette option. Le paiement à crédit est réglementé. Outre la remise obligatoire d'une offre préalable de crédit, et si vous avez souscrit votre contrat de crédit à distance, vous bénéficiez, une fois cette offre signée, d'un délai de réflexion de quatorze jours pour en demander l'annulation.

**Attention :** dans le cadre d'un crédit permanent, cette faculté d'annulation 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 crédits des commerçants », téléchargeables sur < [www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://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 ou 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° 99-02 sur les contrats de téléphonie mobile et n° 03-01 relative aux contrats de fourniture d'accès).

### 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 (ou autre émetteur de la carte tel qu'un établissement de crédit), 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 en principe pas engagée si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, sans votre autorisation, sans la communication des données figurant sur la carte (en cas de perte, vol ou détournement de la carte) et si vous en avez informé votre banque (article L. 133-18 du code monétaire et financier).

L'opération non autorisée vous sera alors remboursée immédiatement.

**Attention :** vous disposez d'un délai allant jusqu'à treize mois suivant la date du débit (article L. 133-24 du code monétaire et financier). Mais si votre réclamation est consécutive à la perte ou au vol de votre carte et que l'opération contestée a été réalisée hors de l'Espace économique européen (EEE : soit les 27 États membres de l'Union européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), le délai de contestation est seulement de 70 jours. Ce délai peut être prolongé par le contrat conclu avec votre banque sans pouvoir dépasser 120 jours.

En pratique, le mieux est de réagir au plus vite dès la découverte du débit.

**À noter :** vous pouvez aussi contester le montant débité dans le cas suivant : vous avez donné une autorisation de paiement mais celle-ci n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement (location d'une voiture avec forfait kilométrique, par exemple). Et la somme débitée dépasse le montant auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre en tenant compte du profil de vos dépenses passées, des conditions prévues dans votre contrat ou des circonstances propres à l'opération. **Attention :** vous devez présenter votre demande de remboursement avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit des fonds (article L. 133-25 du code monétaire et financier). La banque dispose alors d'un délai de dix jours ouvrables suivant la date de réception de votre demande pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

### Remarques sur l'envoi et le paiement échelonnés

Vous avez souscrit une collection de livres que vous recevez à raison d'un par mois. Après quelque temps, on vous propose de recevoir en une fois la totalité des ouvrages tout en continuant à les payer progressivement. Cette formule n'est pas un cadeau car elle vous prive de la possibilité d'interrompre la collection à tout moment, comme cela est prévu dans le contrat initial. Vous pouvez faire connaître votre refus au vendeur par lettre recommandée avec avis de réception. Le vendeur ne pourra vous obliger à accepter cette offre puisqu'elle n'aura pas fait l'objet d'un consentement préalable.

## 7. LES PROBLÈMES DE LIVRAISON OU D'EXÉCUTION DE LA PRESTATION DE SERVICES

### Le produit ou le service n'est pas disponible

Si le fournisseur ne vous livre pas le bien commandé ou n'exécute pas la prestation promise dans les délais prévus en raison d'une indisponibilité, il doit vous informer de cette indisponibilité (article 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 (voir page 8).

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. Et si l'article de substitution ne vous convient pas, vous pourrez exercer votre droit de rétractation, mais les frais de retour seront dans ce cas à la charge du fournisseur. Ce dernier doit vous informer de cette possibilité de rétractation avec prise en charge des frais.

**À noter :** certains vendeurs vous proposent d'annuler votre commande dès lors que le produit est indisponible. Dans ce cas, vous pouvez en obtenir le remboursement.

### Le contrat n'est pas exécuté, sans indication de motif

#### 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 (article L. 121-18 du code de la consommation).

Le professionnel doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation (article L. 121-20-3 du code de la consommation). Si celle-ci n'est pas indiquée, il doit alors exécuter son obligation dès la conclusion du contrat.

**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.

Le professionnel ne peut pas se contenter d'indiquer un délai d'expédition ou une date de livraison indicatifs. La clause prévoyant que la date d'exécution du contrat est indicative est présumée abusive (article R. 132-2, 7° du code de la consommation), hors des cas où la loi l'autorise (fourniture d'énergie...).

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

• **Si vous souhaitez annuler votre commande :** si le contrat n'est pas exécuté à la date prévue et si la date limite de livraison annoncée avant la conclusion du contrat est dépassée de plus de sept jours, vous pouvez dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception, sauf en cas de force majeure (sur cette notion, voir page 11 : la responsabilité du professionnel). 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.

Le professionnel devra vous rembourser selon les mêmes modalités qu'en cas d'exercice du droit de rétractation (voir page 8). Il ne pourra pas exiger que vous preniez livraison de votre commande.

**Attention :** cette faculté de dénonciation du contrat doit être exercée dans les soixante jours ouvrés de la date prévue pour la livraison<sup>16</sup>.

• **Si vous souhaitez malgré tout obtenir l'exécution du contrat :** renseignez-vous d'abord par courriel ou par téléphone pour connaître l'état de votre dossier. Puis, si cela demeure sans effet, vous pouvez mettre 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 demander la résolution du contrat et le remboursement des sommes versées si vous avez effectué un paiement avant livraison. Si vous êtes toujours dans le délai de soixante jours ouvrés évoqué ci-dessus, la résolution se fera de plein droit. Si vous êtes hors de ce délai, 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.

#### Que faire si 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.

#### Que faire si l'article n'est pas livré, alors que le vendeur affirme l'avoir expédié ?

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 une recherche ou déposer une contestation auprès de votre bureau de poste ou du transporteur.

**Attention :** en tout état de cause, le vendeur devra vous faire parvenir une deuxième fois l'article commandé ou vous rembourser les sommes versées, au titre de sa responsabilité de plein droit (voir page 11).

#### Que faire si la livraison n'est pas conforme à la commande ou est défectueuse ?

##### Si 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 respectant la commande (article 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.

**Attention :** le professionnel ne peut pas se réserver le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives aux

<sup>16</sup> Sur les questions plus précises en matière de livraison, voir la fiche pratique J 179, téléchargeable sur <www.conso.net/infos-pratiques.htm>.

caractéristiques du bien à livrer ou du service à rendre (par exemple en modifiant ou supprimant un service). Une telle clause est de manière irréfragable présumée abusive (article R. 132-1, 3° du code de la consommation). Toutefois, il peut apporter des modifications liées à l'évolution technique «*dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité et que les caractéristiques auxquelles le non-professionnel ou le consommateur a subordonné son engagement ont pu figurer au contrat*» (article R. 132-2-1, I du code de la consommation).

En outre, la clause qui a pour objet ou pour effet d'«*accorder au seul professionnel le droit de déterminer si la chose livrée ou les services fournis sont conformes ou non aux stipulations du contrat*» est de manière irréfragable présumée abusive (article R. 132-1, 4° du code de la consommation).

### Si les produits sont endommagés

Le vendeur a fait appel à un transporteur. Dès la livraison, assurez-vous si possible de l'état du colis (état de l'emballage et contenu du colis). S'il est endommagé, refusez-le et indiquez vos motifs de refus sur le bon de livraison – document qui doit vous être remis lors de la livraison ou de la mise en service du produit (article L. 211-21 du code de la consommation). À défaut de ce document, mentionnez vos motifs sur la facture.

Si vous gardez le colis, n'hésitez pas à porter des remarques sur ce bon. **Attention** : la mention «avec réserves» apposée sur le bon de livraison n'a pas de valeur.

Si vous avez constaté à la livraison ou au moment du déballage que le produit est endommagé, envoyez au vendeur, le plus rapidement possible, une lettre recommandée dans laquelle vous le mettez en demeure de vous livrer une marchandise non endommagée.

Les frais de retour ne doivent pas rester à votre charge. Si vous en avez fait l'avance, ils doivent vous être remboursés.

**À noter** : dans un certain nombre de contrats, il est précisé que le consommateur dispose d'un délai de trois jours pour émettre des réserves auprès du transporteur, par lettre recommandée, sous peine de forclusion.

Cette règle, conforme au code de commerce (article L. 133-3), est surtout destinée à faciliter le recours du vendeur contre le transporteur. Mais elle ne vous prive de vos recours contre le vendeur sur le fondement de la responsabilité de plein droit de ce dernier (voir ci-dessous).

**Rappelez-vous** : en cas de vente à distance, votre vendeur est votre principal interlocuteur !

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, notamment quant à la possibilité d'obtenir la réparation, l'échange ou le remboursement du produit (voir pages suivantes).

**À noter** : est abusive la clause qui a pour objet ou pour effet d'imposer au consommateur «*la souscription d'une assurance couvrant les dommages causés lors du transport*», dès lors que «*selon l'article L. 121-20-3 du code de la consommation, le vendeur est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution de ses obligations*» (recommandation n° 07-02 de la CCA). Il appartient effectivement au vendeur d'assumer la charge des risques de transport (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, Cdiscount).

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

Le vendeur ou le prestataire de services à distance 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). Il 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 (article L. 121-20-3 du code de la consommation).

La force majeure peut être définie comme un événement **extérieur** (c'est-à-dire indépendant de la volonté du cocontractant), **imprévisible** et **irrésistible** qui rend l'exécution de l'obligation impossible. Par exemple, il peut s'agir de conditions climatiques soudaines et extrêmes. Mais «*ni la grève, ni la constatation d'une catastrophe naturelle ne sont considérées comme exonérant systématiquement le prestataire de toute responsabilité. C'est ainsi qu'une grève des services de La Poste n'est pas un événement imprévisible et irrésistible, dans la mesure où il existe d'autres entreprises assurant le transport de colis*» (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, Cdiscount).

### Une illustration du principe de la responsabilité de plein droit

Une cliente a commandé par téléphone des bons d'achat, réglés le jour même par carte bancaire. Faute d'avoir reçu ces bons qui auraient été perdus par le transporteur (La Poste), elle a demandé la résolution («annulation») de la vente. Le vendeur estimait qu'il n'était pas responsable, La Poste étant un tiers au contrat. La Cour de cassation a rejeté cet argument en énonçant que «*le prestataire de services auquel le professionnel a recours pour l'exécution*

*des obligations résultant d'un contrat conclu à distance n'est pas un tiers au contrat au sens de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation*». De plus, la Cour énonce que «*le vendeur professionnel, responsable de plein droit à l'égard du consommateur, en vertu de dispositions d'ordre public, de la bonne exécution des obligations nées d'un contrat conclu à distance, ne peut conventionnellement exclure ni limiter, en dehors des prévisions de la loi, la réparation due au consommateur en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'un tel contrat*» (Cass. civ. I, 13 novembre 2008, pourvoi n° 07-14856). En pratique, le vendeur ne pouvait pas insérer dans son contrat une clause limitative de réparation.

**À noter** : est abusive la clause qui a pour effet ou pour objet de faire croire au consommateur «*qu'il ne peut rechercher la responsabilité du professionnel en cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse, partielle ou tardive de ses obligations ou de celles des prestataires auxquels il a recouru [par exemple le transporteur], qu'il ne peut engager la responsabilité du professionnel s'il n'a pas respecté certaines obligations de forme ou de délai imposées par le contrat et de nature à faire échec à la responsabilité de plein droit prévue par la loi*» (recommandation n° 07-02 de la CCA).

Sont ainsi visées les conditions générales qui «*exonèrent le professionnel de sa responsabilité de plein droit, notamment en faisant peser sur le consommateur ou sur un tiers les risques de la livraison, en donnant de la force majeure une acception plus large que celle admise par la jurisprudence, en excluant certains préjudices du champ de sa responsabilité ou en subordonnant la mise en œuvre de sa responsabilité à des conditions de forme ou de délai destinées à paralyser l'action*».

## 9. QUELLES SONT LES GARANTIES ET LE SERVICE APRÈS-VENTE ?

Les appareils vendus à distance sont garantis au même titre que s'ils étaient vendus selon un autre canal de vente.

**Attention :** 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 deux garanties : la **garantie de conformité** (articles L. 211-1 et suivants du code de la consommation) et la **garantie des vices cachés** (articles 1641 et suivants du code civil).

**1) 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* » (articles L. 211-1 et suivants du code de la consommation).

Vous avez 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, vous pouvez rendre le bien et vous faire rembourser, ou vous pouvez le garder et obtenir une partie du prix.

**Attention :** cette option s'exerce sans frais pour vous. 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 (article L. 211-12 du code de la consommation). Ainsi, la clause qui oblige le consommateur à procéder au retour du produit dans un délai de quinze jours à compter de la réception de l'accord par le service client, sous peine de refus du retour, est abusive en ce qu'elle est contraire à ce texte qui prescrit l'action par un délai de deux ans (TGI Bordeaux, 11 mars 2008, Cdiscount).

D'une manière générale, est abusive la clause qui a pour objet ou pour effet de faire croire que l'exercice par le consommateur de son action en délivrance conforme est subordonné à d'autres

conditions que celles prévues par la loi, ou d'exonérer le vendeur de son obligation de délivrance conforme (recommandation n° 07-02 de la CCA). Cela vise la clause qui « *subordonne la garantie légale de conformité du consommateur à des conditions de forme et de délai excessives, manifestement destinées à en paralyser l'exercice* ».

**2) Vous bénéficiez également de la garantie légale des vices cachés** (article 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 et demander une diminution du prix.

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

**À noter :** le produit vendu doit être accompagné d'une notice explicative ou d'un mode d'emploi (article L. 211-20 du code de la consommation). Ces documents doivent être fournis en langue française (loi n° 94-665 du 4 août 1994). Il n'est pas exigé que cette remise soit faite sous forme papier.

### 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, par exemple dans les conditions générales de vente (CGV), « *le contenu de la garantie, les éléments nécessaires à sa mise en œuvre, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant* » (article 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 vraiment utile d'y souscrire (compte tenu du coût de l'appareil, de sa technicité, etc.).

**À noter :** parfois, c'est le constructeur lui-même qui accorde sa garantie.

Pour plus d'informations, voir la fiche pratique J. 173, « Les garanties du vendeur », téléchargeable sur < [www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm) >.

## 10. COMMENT RÉAGIR CONTRE UNE MÉTHODE COMMERCIALE AGRESSIVE ?

### Vous êtes victime d'une pratique d'envoi forcé

Vous recevez un colis, mais vous n'avez jamais passé commande. Vous êtes dans votre droit, et vous n'avez donc pas à le renvoyer – ni à vos frais, ni en port dû. Vous pouvez toutefois envoyer une lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'entreprise incriminée, lui faisant savoir que vous n'avez jamais passé commande auprès de ses services et que vous tenez le contenu de l'envoi à sa disposition<sup>17</sup>.

Cette démarche aura l'avantage de vous éviter des désagréments (éventuelles poursuites contentieuses, etc.).

Si vous avez payé le produit à la livraison et que vous découvrez que vous êtes victime d'un envoi forcé, vous êtes en droit de demander le remboursement intégral.

Cette pratique dite d'envoi forcé est pénalement répréhensible (article R. 635-2° du code pénal). Elle est également sanctionnée en tant que pratique commerciale agressive (voir page suivante). C'est au professionnel d'apporter la preuve de votre demande. À défaut, il s'expose à des poursuites pour envoi forcé.

**Attention :** si vous avez fait une demande préalable d'envoi, par exemple en renvoyant un coupon-réponse (« bon d'examen gratuit », voir page suivante), il n'y a alors pas envoi forcé.

<sup>17</sup> Voir le modèle de lettre téléchargeable sur < [www.conso.net](http://www.conso.net) >, rubrique « vos droits/lettres types ».

## **Vous êtes victime d'une pratique de vente sans commande préalable**

Le paiement d'une carte d'abonnement vous est réclamé? Une prestation de maintenance d'un ordinateur vous est facturée alors que vous avez seulement commandé l'appareil? Vous êtes victime d'une pratique de vente ou de prestation de service sans commande préalable. Une telle fourniture est interdite lorsqu'elle fait l'objet d'une demande de paiement (article L. 122-3 du code de la consommation). Si le professionnel a indûment perçu un paiement, il doit vous rembourser les sommes versées. Celles-ci sont productives d'intérêts au taux légal calculés à compter de la date du paiement indu et au taux légal majoré de moitié à compter de votre demande de remboursements.

**À noter :** une telle pratique est aussi qualifiée de pratique commerciale agressive.

## **Vous êtes victime d'une pratique commerciale agressive**

Un démarcheur téléphonique vous a harcelé pour obtenir votre accord sur un achat, un abonnement? Un vendeur vous a expédié un produit sans commande de votre part et en exige le paiement ou le renvoi? Vous êtes a priori victime d'une pratique commerciale agressive, sanctionnée pénalement (articles L. 122-11 à L. 122-15 du code de la consommation).

Une telle pratique est constituée, lorsque, du fait de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale : elle altère de manière significative la liberté de choix du consommateur; elle vicie le consentement d'un consommateur; elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur (article L. 122-11 du code de la consommation).

Sont ainsi réputées agressives les pratiques commerciales qui ont pour objet (article L. 122-11-1, 1° et 3° du code de la consommation) :

- de se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance;
- d'exiger le paiement immédiat ou différé de produits fournis par le professionnel sans que le consommateur les ait demandés, ou exiger leur renvoi ou leur conservation, sauf lorsqu'il s'agit d'un produit de substitution fourni en cas d'indisponibilité du produit commandé à distance.

De telles pratiques sont passibles d'une peine d'emprisonnement de deux ans au plus et d'une amende de 150 000 € au plus.

**Important :** si un contrat a été conclu du fait d'une telle pratique, ce contrat est nul et de nul effet (article L. 122-15 du code de la consommation). Rappelez-le au professionnel par courrier recommandé avec avis de réception et signalez les faits aux agents de la DGCCRF (voir en dernière page de cette fiche).

## **Vous êtes victime d'une fraude**

Si vous estimez être victime d'une fraude, que quelqu'un a signé à votre place et à votre insu, réclamez à l'entreprise de vente à distance la preuve écrite de ce consentement et signalez-lui que vous n'en êtes pas l'auteur. Si l'entreprise est de bonne foi, l'affaire pourra s'arranger à l'amiable. Dans le cas contraire, elle devra prouver que la signature est bien la vôtre. Le tribunal tranchera, le cas échéant.

Vous pouvez par ailleurs porter plainte contre X... auprès du procureur de la République. Constitue en effet une infraction

pénale le fait de faire un « faux », notamment dans un écrit. Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende (article 441-1 du code pénal).

## **Vous avez renvoyé un « bon d'examen gratuit »**

Vous avez renvoyé un « bon d'examen gratuit »? Dans ce cas, il ne s'agit plus d'un envoi forcé et vous devez renvoyer l'article dans les délais prévus par la publicité s'il ne vous convient pas. En le conservant, vous vous mettriez dans votre tort et vous devriez en faire l'acquisition.

N'est pas non plus considéré comme envoi forcé le procédé qui consiste à recevoir la « sélection du mois ». En effet, ce procédé fait partie des conditions acceptées par l'acheteur lorsqu'il souscrit le contrat. Aussi, en recevant le document à partir duquel vous devez faire votre choix (livre, disque...), devez-vous le renvoyer dans les délais prévus, au risque de vous voir imposer le choix d'un article que vous ne désirez pas et qui est la « sélection du mois ».

Après avoir reçu un objet pour un examen gratuit vous l'avez renvoyé dans les délais prévus, mais la société vous en demande le règlement. Vous devez alors fournir la preuve de la réexpédition.

**Un conseil :** renvoyez l'objet en recommandé avec demande d'avis de réception. C'est payant, mais vous conservez ainsi le moyen de vous défendre contre les réclamations injustifiées. Si vous ne l'avez pas retourné en recommandé, il vous sera difficile d'apporter la preuve de votre envoi. Vous risquez alors d'être obligé de payer l'objet en cause.

## **Le cas de la vente de séries de produits de même nature**

La vente de série de produits de même nature (livres, disques, etc.) peut vous être proposée.

**Attention :** la nature de votre engagement va varier selon que la série est ouverte ou qu'elle est fermée.

- La série est dite ouverte lorsque la livraison des produits est échelonnée dans le temps mais que leur nombre n'est pas déterminé lors de la signature du contrat. La vente par des clubs qui proposent sans limitation de durée à leurs adhérents la « sélection du mois » est une variété de contrat d'inscription à une série ouverte.
- La série est fermée lorsque le nombre, la composition et le prix global des envois sont connus lorsque le consommateur s'engage.

Dans le cas d'une série ouverte, le consommateur se voit accorder par le code professionnel de la vente à distance<sup>18</sup> (applicable aux seules sociétés adhérentes de la Fevad) le droit d'arrêter les envois à tout moment après accomplissement des engagements souscrits au contrat.

En tout état de cause, le client doit toujours connaître le prix des produits avant de consentir à l'achat.

<sup>18</sup> Voir le site <www.fevad.com> en rubrique « publications »

## 11. COMMENT PROTÉGER SES DONNÉES PERSONNELLES ?

Vous êtes exaspéré de recevoir beaucoup de publicités dans votre boîte aux lettres, d'être démarché par téléphone... Vous souhaitez limiter la prospection commerciale. Voici quelques conseils. Pour plus d'informations sur vos droits, vos recours et sur les conseils relatifs à la protection de vos données personnelles, consultez le site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) : <[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)>.

### **Vous disposez de droits relatifs à la protection de vos données personnelles**

Lorsque vous commandez à distance, vous répondez à une offre promotionnelle, vous participez à un concours, etc., vous communiquez des informations vous concernant (nom, prénom, adresse, numéro de carte de paiement, etc.). Ce sont des données personnelles. La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et libertés », modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, encadre le traitement de ces données. Tout traitement doit ainsi être déclaré auprès de la Cnil.

Le traitement de données personnelles vise la collecte, l'enregistrement, l'utilisation, la transmission ou la communication d'informations personnelles ainsi que toute exploitation de fichiers ou bases de données.

Toute opération de vente à distance implique le respect de telles règles.

Vos 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.

La loi vous accorde des droits : **un droit d'information** notamment sur la collecte des données (article 32 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée), **un droit d'accès** aux informations contenues dans le fichier et leur communication (article 39 de ladite loi), ainsi qu'**un droit de rectification** (article 40 de ladite loi).

Et vous disposez, à tout moment, du **droit de vous opposer** expressément à l'utilisation des données nominatives recueillies aux termes de votre commande (au titre du fichier de clientèle du commerçant) et à la diffusion de ces données à des tiers (article 38 de la loi de 1978).

**Un conseil :** avant toute communication de vos données personnelles, à l'occasion d'un achat, d'une participation à un jeu-concours... consultez la rubrique « protection de la vie privée » ou les clauses présentes dans les CGV, le règlement de l'opération publicitaire...

### **Adressez un courrier au détenteur de vos coordonnées**

Si vous êtes client d'une société, abonné d'un journal, adhérent ou donateur d'une association, adressez-vous directement à ces organismes afin de vous opposer à ce que vos coordonnées soient mises à disposition d'autres organismes à des fins de prospection commerciale, conformément à l'article 38 alinéa 2 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Vous pouvez aussi demander la radiation des informations contenues dans un fichier si vous ne souhaitez plus être contacté.

### **Inscrivez-vous sur la liste « Robinson/Stop publicité »**

Pour éviter que des organismes de vente à distance, de presse et de collecte de fonds vous adressent des courriers publicitaires (« mailings »), vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste « Robinson/Stop publicité » gérée par l'Union française du marketing direct (UFMD) : <[www.ufmd.org/robinson.html](http://www.ufmd.org/robinson.html)>.

Il vous faut envoyer une demande par courrier à : Liste Robinson – 60, rue de la Boétie – 75008 Paris. Un modèle est disponible sur <[www.conso.net](http://www.conso.net)>, rubrique « vos droits/lettres types ».

**Attention :** ce système a ses limites, car vous êtes réintégré dans un fichier commercial à chaque fois que vous passez commande auprès d'une entreprise, d'un organe de presse... Ce fichier pouvant être ensuite communiqué à d'autres sociétés.

**Un conseil :** pour éviter cet aléa, signalez, lors de chaque commande, que vous vous opposez à la transmission de vos coordonnées à des tiers pour recevoir des offres commerciales. Ou, le cas échéant, pensez à cocher la case présente sur le document vous permettant d'exercer votre droit d'opposition.

### **Demandez à votre opérateur téléphonique de ne pas vous inscrire dans l'annuaire ou de vous inscrire dans sa liste anti-prospection**

Vous pouvez demander à votre opérateur de téléphonie fixe ou mobile que vos coordonnées téléphoniques (numéro, nom, adresse) ne soient pas utilisées à des fins de prospection commerciale (notamment par téléphone). Vous serez alors inscrit dans la liste anti-prospection tout en continuant à figurer dans l'annuaire téléphonique. Cette démarche est gratuite.

Vous pouvez aussi demander à ce que vos coordonnées téléphoniques fixes ne figurent pas dans l'annuaire (« liste rouge »). Cette démarche est également gratuite.

## 12. QUELS SONT LES RECOURS EN CAS DE LITIGE ?

### **Rechercher une solution amiable**

Si vous avez un différend avec un vendeur à distance, recherchez d'abord une solution amiable avec celui-ci.

• **En premier lieu**, contactez le service « consommateurs » ou « clientèle » du vendeur, dont les coordonnées doivent obligatoirement figurer sur ses documents (catalogue, bon de livraison...). Un appel, un courriel suffisent parfois à régler le différend. Si celui-ci persiste, la lettre recommandée avec avis de réception s'impose (gardez-en 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 agréée 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 (liste disponible sur <[www.conso.net/associations.htm](http://www.conso.net/associations.htm)>);

– la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad). Elle peut intervenir auprès de ses adhérents (ceux-ci reproduisent l'emblème Fevad sur leurs documents et figurent sur le site <[www.fevad.com](http://www.fevad.com)>).

• **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-Consommateurs – Rehfusplatz 11 – D-77694 Kehl. Site : <[www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)>. Téléphone : 0820 200 999. Courriel : <[info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.eu)> ou, pour soumettre une réclamation ou un litige : <[service-juridique@euroinfo-kehl.eu](mailto:service-juridique@euroinfo-kehl.eu)>. Vous pouvez également utiliser le formulaire en ligne.

### **Alerter l'administration**

Lorsque vous estimez être victime d'une infraction à la réglementation des prix, d'une pratique commerciale déloyale trompeuse ou agressive ou d'une tromperie, vous pouvez alerter les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du lieu du siège social de l'entreprise. Leurs coordonnées figurent sur <[www.dgccrf.bercy.gouv.fr](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr)>.

En cas de litige avec un commerçant situé hors de l'Union européenne, vous risquez fort d'en être pour vos frais... Mais vous pouvez cependant déposer une plainte sur le site du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC) : <[www.econsumer.gov/francais](http://www.econsumer.gov/francais)>. C'est une organisation composée d'autorités chargées de l'application des lois sur les pratiques commerciales dans plus d'une trentaine d'États (dont la DGCCRF pour la France).

### **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 va de 4 001 à 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 du lieu de la livraison ou de l'exécution de la prestation de service (votre domicile, par exemple).

Mais vous pouvez aussi, plus généralement, opter pour la juridiction du lieu où vous demeuriez au moment de la conclusion du contrat (article L. 141-5 du code de la consommation). L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire devant le juge de proximité ou devant 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 (article 847-1 du code de procédure civile). Pour en savoir plus sur cette procédure, voir la fiche pratique INC J. 128, «La déclaration au greffe ou saisine simplifiée», téléchargeable sur <[www.conso.net/infos-pratiques.htm](http://www.conso.net/infos-pratiques.htm)>.

Si votre demande est d'un montant supérieur à 4 000 €, 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 (pratique commerciale déloyale...), vous pouvez porter plainte auprès du procureur de la République près du tribunal de grande instance (TGI) 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 (PAD) ou des maisons de justice et du droit (MJD).

Un annuaire de ces lieux d'information et de nombreux autres renseignements figurent sur les sites <[www.annuaire.justice.gouv.fr](http://www.annuaire.justice.gouv.fr)> et <[www.vos-droits.justice.gouv.fr](http://www.vos-droits.justice.gouv.fr)>, du ministère de la justice.

**Patricia Foucher**