



Acheter ou Contracter sur le Net

1 - Pourquoi cette fiche.	1
2- Achats et contrats	1
3- Avant de contracter en ligne	2
4 - Connaître son fournisseur.	2
Des règles propres aux contrats électroniques	2
5 - Connaître l'offre (conditions et prix).	2
L'offre.	2
Le prix.	2
6 - Pour contracter.	3
7 - Pour résilier ou changer le contrat (rétractation).	3
8 - Exécution de la commande	3
Nature de la prestation	3
La responsabilité du professionnel	3
Non exécution du contrat.	4
Remboursements	4
9 - Cas particuliers	4
Les mineurs	4
Les agences de voyage.	4

1 - Pourquoi cette fiche.

Les consommateurs achètent et souscrivent de plus en plus de contrats sur le net où les offres de produits et de services sont de plus en plus nombreuses. Dans le passé, beaucoup ont été déçus et ont eu le sentiment d'être des victimes. Des textes importants viennent d'enrichir le Code de la Consommation et le Code Civil (ⁱ). Ils peuvent organiser et/ou moraliser ces opérations lorsque le vendeur ou le prestataire de services est en France (Code Conso art 121-16 à 121-20-10).

2 - Achats et contrats (ⁱⁱ)

Il s'agit toujours de "vente à distance". Les articles existants du Code de la Consommation continuent à s'appliquer. Ils complètent des articles spécifiques nouveaux du Code Civil relatifs aux contrats "électroniques" dont le champ est très vaste, que les prestations soient payantes ou gratuites (ⁱⁱⁱ). Toutefois, certaines ambiguïtés sont possibles que des décrets d'application, ou la jurisprudence, pourraient trancher. Ces règles concernent les particuliers, et non les personnes morales, ni les professionnels.

3 - Avant de contracter en ligne.

Un achat de produits, une souscription à une prestation de service, la fourniture d'informations, l'hébergement, l'accès à un réseau ou à des outils de recherche, sont basés sur des "contrats" qui engagent les deux parties, le fournisseur et le client. Tous les documents méritent examen et réflexion.

Nous conseillons d'imprimer, au fur et à mesure de la consultation du site, toutes les pages du site qui donnent une information commerciale, ou contractuelle, sont valables au moment de l'engagement, et de les lire à tête reposée avant de s'engager (en général en cliquant). En cas de difficulté, le consommateur disposera d'un dossier pour réclamer ou engager une action devant un Tribunal.

4 - Connaître son fournisseur.

Des règles propres aux contrats électroniques (iv).

Le fournisseur doit assurer un accès direct, facile, et permanent à son client, qui doit pouvoir connaître (art. 19 §1 LCEN), à titre d'information préalable, et dans "l'offre de contrat" :

- son "identité", c'est-à-dire (entre autres) le nom, prénom de la personne physique, ou la raison sociale de la personne morale, son capital social et son adresse sociale, le numéro du registre du commerce ou des métiers,
- son "adresse" (adresse postale, l'adresse E-mel, le numéro de téléphone). Le Code de la Consommation (L.126-18 §1°) y ajoute "l'adresse de l'établissement responsable de l'offre".

Nous conseillons aux consommateurs d'identifier cette "page" et de l'imprimer. Si elle est très discrète, voire introuvable, ou incomplète, nous déconseillons de contracter.

5 - Connaître l'offre (conditions et prix).

L'offre.

Outre les points identitaires ci-dessus, le consommateur doit pouvoir connaître les informations concernant les conditions contractuelles proposées ("conditions générales" & "conditions particulières") qui doivent être mises à sa disposition et pouvoir être conservée et reproduites par le consommateur. Elles peuvent être attachées à l'offre, et/ou être générales et figurer sur le site.

En ce qui concerne l'offre spécifique, outre les informations générales (v), elle doit comporter, avec un caractère commercial sans équivoque et de manière claire et compréhensible, les informations concernant les frais de livraison (le cas échéant), les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution, le droit de rétractation, la durée de l'offre et de son prix, le coût de la communication à distance (par exemple, le tarif téléphonique),

Elle doit indiquer les étapes à suivre pour conclure le contrat, énoncer les étapes de la "signature", les moyens de constater et corriger les erreurs avant engagement du client, les règles d'archivage et les conditions d'accès, et les moyens de consulter par voie électronique les règles auxquelles l'auteur se réfère (par exemple, peut-on penser la charte déontologique d'une fédération professionnelle). (art 25 LCEN/ Code Civ. 1369-1 nv).

L'auteur de l'offre est engagé (vi) tant que l'offre est accessible par voie électronique de son fait.

Nous conseillons d'imprimer cette offre spécifique, pour en garder trace datée. Si certaines informations manquent, ou sont imprécises, nous déconseillons de contracter.

Si l'offre comporte plusieurs "objets" –par exemple un contrat de service et un appareil indispensable à l'usage de la prestation- ne contracter que si l'ensemble des objets est compris dans l'offre, et/ou les conséquences de l'absence de l'un d'eux sont prévues (vii).

Le prix.

Dès lors qu'un prix est mentionné, il doit être clair et non ambigu et indiquer les frais complémentaires éventuels (livraison, par exemple). Les règles d'information sur les prix (viii) et sur la publicité trompeuse du Code de la Consommation s'appliquent.

Tous les textes concernant les prix, notamment ceux relevant du Code de la Consommation, sont applicables. Parmi ceux-ci, ceux concernant les "promotions" doivent être respectés par les vendeurs tels "vente à perte" ^(ix), et règles concernant le prix proposé ^(x).

6 - Pour contracter.

La loi institutionnalise le "double clic" ^(xi). Le client doit avoir les moyens de vérifier l'engagement qu'il prend, c'est-à-dire le détail de la commande, les prix et les conditions et donner un premier accord. En "vente à distance" ceci correspond à la vérification du "panier" (premier clic). Il doit ensuite pouvoir revoir le dossier et valider par un deuxième clic.

Le fournisseur doit ensuite "accuser réception" de la commande, éventuellement par un système automatique. Le Code de la Consommation en précise les éléments pour la "vente à distance" (L.121-19) : confirmation des informations (cf. "l'offre" et "le prix", ci-dessus ^(xii)), droit de rétractation, adresse où présenter une réclamation ^(xiii), le SAV et les garanties commerciales, les clauses de résiliation si le contrat est d'une durée supérieure à un an, ou indéterminée. Si ces informations n'ont pas été fournies, le délai de rétractation est porté à 3 mois, ou à 7 jours à partir de leur fourniture.

Nous conseillons d'imprimer la page faisant l'objet du clic et l'accusé de réception.

7 - Pour résilier ou changer le contrat (rétractation).

Le délai de rétractation de la vente à distance (7 jours ^(xiv) s'applique ^(xv)). Il est porté à 3 mois si les informations de l'accusé de réception sont incorrectes ^(xvi). Ce "renvoi" se fait sans pénalité, sauf les frais éventuels de retour ^(xvii).

Nous conseillons d'être particulièrement vigilant lorsque le service repose sur des communications électroniques, car (en pratique) le "remord" est impossible.

Le remboursement doit intervenir "sans délai", et au plus tard dans les 30 jours suivant la date de résiliation.

Selon le cas, les règles des "acomptes" et des "arrhes" s'appliquent. Un "acompte" oblige les deux parties à exécuter le contrat, des "arrhes" permettent de l'annuler moyennant dédommagement.

8 - Exécution de la commande.

Le fournisseur doit exécuter la commande ^(xviii) dans un délai de 30 jours après la transmission de la commande par le client. En cas de défaut, le consommateur doit être informé, et pouvoir être remboursé sans délai, et au plus tard dans les 30 jours (au-delà, des intérêts sont dus).

Dans le cas d'objets multiples indispensables pour l'usage du produit commandé (ex : "box" pour accéder à l'internet) on doit estimer que l'ensemble des objets doit être reçu pour que le contrat soit exécuté.

Si la possibilité en était prévue préalablement au contrat, si le produit commandé ne peut être fourni, la proposition d'un bien de qualité et de prix équivalents est possible. Si le consommateur accepte, les frais de retour sont à la charge du fournisseur.

Nature de la prestation.

On peut estimer que la prestation doit permettre au consommateur d'en faire une utilisation normale, telle que prévue par le vendeur. Un objet incomplet, l'absence d'un appareil indispensable à l'utilisation du service, par rapport à l'offre, doivent dans ce cas pouvoir être interprétés comme une non-conformité avec l'offre, et une non exécution de la commande.

La responsabilité du professionnel. ^(xix)

Le fournisseur est totalement responsable vis-à-vis du client de la bonne exécution du contrat, quel qu'en soit le prestataire ^(xx) ^(xxi). Le consommateur n'a donc pas à accepter que le vendeur se retranche derrière son fournisseur, ou toute autre raison non prévue par les textes.

Non exécution du contrat.

Les documents enregistrés ou imprimés (cf. précédemment) prennent à toute leur valeur. Il est indispensable de les lire attentivement si on ne l'a pas fait initialement.

Le remboursement est le principe de base. Il existe une possibilité de fournir un autre objet identique en prix et qualité, si le cas est prévu au contrat, et si le client est d'accord sur l'objet.

Il est souhaitable de rechercher d'abord une solution amiable avec le fournisseur, en commençant éventuellement par un contact téléphonique, et en utilisant rapidement la Lettre Recommandée avec Avis de Réception pour faire un exposé chronologique des faits, et la demande correspondante, avec une mise en demeure. A noter que les communications téléphoniques, les courriels et les lettres simples ont une très faible valeur probante.

Toutefois, en cas de non réponse dans un délai raisonnable, il peut être nécessaire de "porter plainte" à la DDCCRF, saisir un Tribunal avec des procédures gratuites, type "déclaration simplifiée au Greffe", ou "injonction de faire" (cf. fiche correspondante). Un conseil peut être recherché auprès d'une association de consommateurs dont on est membre, ou un juriste local (ex : consultations gratuites d'avocat). Dans tous les cas, un dossier "papier" est indispensable.

Remboursements

Les textes prévoient le "remboursement" dans deux cas : la non exécution de la commande dans les 30 jours et la rétractation du client. Dans l'un et l'autre cas, le remboursement doit intervenir "sans délai", et au plus dans les 30 jours. Au-delà des 30 jours, les sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

Un "bon d'achat", ou un "bon d'avoir" ne sont pas des moyens de "remboursements". Ce sont des documents matérialisant une dette du vendeur envers son client. Ce ne sont pas non plus des "biens" de qualité équivalente. La remise d'un tel bon ne doit pas remettre en cause le délai de 30 jours fixé par la loi, et va à l'encontre de la notion de "sans délai" fixée par le texte.

9 - Cas particuliers.

Les mineurs.

Un contrat signé par un mineur n'a aucune existence juridique. Toutefois, s'agissant de vente à distance, la preuve peut s'avérer difficile à apporter.

Les agences de voyage.

Ces contrats sont déjà réglés par la loi ^(xxii) qui fixe la responsabilité des professionnels. Par contre, la loi LCEN étend cette responsabilité à des catégories qui n'étaient pas concernées.

ⁱ Loi LCEN JO 22-06-04

ⁱⁱ Textes dans www.legifrance.gouv.fr cf. Codes.

ⁱⁱⁱ art 14 LCEN

^{iv} Code Civ. art 1369-1, 1369-2, & 1369-3 nouv - LCEN art 25).

^v Code Conso L.121-18 et L.121-19. Ils sont applicables aux prestations de "voyages" (L.121-20-4 §2° al 2).

^{vi} Sauf exception.

^{vii} Par exemple, un forfait "téléphone mobile" n'implique pas forcément l'appareil, mais la carte SIM. Un dégroupage total implique que la "box" soit fournie pour accéder à la TV, à l'ADSL et au téléphone.

^{viii} Code Conso L.113-3

^{ix} C. Comm L.420-5

^x Arrêté 77-105-P 2-09-1977 (importance de la réduction, produits, modalités, prix de référence pratiqué pendant les 30 derniers jours, etc.)

^{xi} C Civ 1369-2 nv

^{xii} C Cons 121-18, L.111-1, L.113-3.

^{xiii} Pour les services fournis en une seule fois au moyen d'une communication à distance, seul l'adresse où réclamer est obligatoire.

^{xiv} C Conso L.121-20 à compter de la réception du bien ou de l'acceptation de l'offre.

^{xv} Mais pas toujours (notamment les services dont l'exécution a commencé avant la fin des 7 jours, objets faits "sur mesure", CD descellés).

^{xvi} C. Conso L.121-20

^{xvii} C. Conso L.121-20-2 Quelques rares domaines sont exclus du droit de rétractation ("sur mesure", logiciels descellés, journaux, etc.)

^{xviii} C. Conso L.121-20-3, (Exceptions : L.121-20-4)

^{xix} C. Conso L.121-20-4 / §4 & 5

^{xx} il peut s'en exonérer tout ou partie s'il apporte la preuve que cette inexécution est imputable au consommateur, à un fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. A noter la distinction entre "fait imprévisible" d'un tiers et "force majeure".

^{xxi} A rapprocher du principe général de la responsabilité générale du vendeur envers son client.

^{xxii} Loi 92-645 du 13/07/1992 et décret 94-490 du 15/06/1994.