

Ventes à distance et commerce électronique

Textes de référence : Code de la Consommation articles L121-16 et suivants

DÉFINITION

La réglementation de la vente à distance s'applique « à toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de services conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion du contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance. » (article L121-16 du Code de la Consommation).

Les contrats conclus à distance portant sur des services financiers font l'objet de dispositions spécifiques (articles L121-20-8 et suivants du Code de la Consommation).

EXCLUSIONS

Sont notamment exclus les contrats conclus par le moyen des distributeurs automatiques, les contrats conclus lors d'une vente aux enchères publiques (article L121-17 du Code de la consommation).

MENTIONS OBLIGATOIRES

L'offre de contrat doit comporter les mentions suivantes (article L121-18 du Code de la Consommation) :

- le nom du vendeur ou du prestataire de services, son numéro de téléphone, son adresse et s'il s'agit d'une société, son siège social et l'adresse de l'établissement.
- Le cas échéant, les frais de livraison.
- Les modalités de paiement, de livraison, d'exécution.
- L'existence du droit de rétractation.
- La durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci.
- Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance utilisée lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base.
- Le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un bien ou d'un service.
- Le prix, les caractéristiques du produit, etc.

CONFIRMATION DE LA COMMANDE

Le consommateur doit recevoir, par écrit, au plus tard au moment de la livraison, une confirmation de sa commande comportant certaines mentions obligatoires énoncées par l'article L121-19 du Code de la Consommation.



DROIT DE RÉTRACTATION DU CLIENT

Le client dispose d'un délai de rétractation de **7 jours francs** commençant à courir le lendemain de la réception de la marchandise ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services (article L 121-20 du Code de la Consommation).

Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au 1^{er} jour ouvrable suivant.

À noter : le droit de rétractation est exclu dans certaines situations, notamment en cas de fourniture de journaux, périodiques ou magazines.

DÉLAI DE REMBOURSEMENT

Le professionnel est tenu de rembourser sans délai le consommateur et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé (article L121-20-1 du Code de la Consommation).

Au delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal (2,11 % pour 2006).

DÉLAI DE LIVRAISON

Sauf si les parties en conviennent autrement, le fournisseur doit exécuter la commande dans le délai de 30 jours à compter du jour suivant celui où le consommateur lui a transmis sa commande (article L121-20-3 du Code de la Consommation).

INDISPONIBILITÉ DU PRODUIT

En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé au plus tard dans les 30 jours du paiement des sommes qu'il a versées.

Au delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal (article L121-20-3 du Code de la Consommation).

Commerce électronique

Les règles énoncées ci-avant sur la vente à distance s'appliquent au commerce électronique. De plus, les spécificités suivantes sont à respecter.

INFORMATIONS À DONNER SUR LE SITE

(loi du 21 juin 2004 article 19)

Les mentions suivantes relatives à l'entreprise doivent figurer sur le site :

- nom, prénom ou dénomination sociale
- adresse, adresse électronique, numéro de téléphone
- capital social, siège social, numéro RCS ou RM
- numéro d'identification à la TVA
- lorsque l'activité est soumise à une autorisation, nom et adresse de l'autorité qui l'a délivrée
- lorsqu'elle est membre d'une profession réglementée, la référence aux règles professionnelles applicables, son titre professionnel, l'Etat dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'organisme professionnel auprès duquel elle est inscrite.

INFORMATION SUR LES PRIX

Toute personne qui exerce une activité de commerce électronique doit, même en l'absence d'offre de contrat dès lors qu'elle mentionne un prix, indiquer celui-ci de manière claire et non ambiguë et préciser si les taxes et les frais de livraison sont inclus (même si le site ne permet pas de commande en ligne).

AUTRES MENTIONS OBLIGATOIRES

Dès lors que les offres s'adressent à des particuliers, la réglementation de la vente à distance doit être respectée et notamment le rappel du droit de rétractation (voir ci-dessus).

OFFRE PROPOSÉE AUX INTERNAUTES

L'offre de contracter, faite par voie électronique, doit être accompagnée des conditions contractuelles applicables (article L 1369-1 du code civil) et contenir certaines mentions définies à l'article L 1369-1 alinéa 2 du code civil ainsi que la durée de l'offre et les modalités d'acceptation de l'offre (article L 1369-2 du code civil).

L'entreprise doit adresser un accusé de réception de la confirmation de la commande par le client.

Attention : Pour les commandes d'au moins 120 euros, l'entreprise doit assurer la conservation du contrat pendant dix ans et permettre au client d'accéder à ce contrat (décret n°2005-137 du 16 février 2005).

Si le client est un professionnel et non pas un particulier, il est possible de déroger à ces règles.

Coordonnées utiles

CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE (CCI)

Meurthe-et-Moselle

53, rue Stanislas – CS 24226
54042 NANCY CEDEX
Tél. 03 83 85 54 54
www.nancy.cci.fr

Contact :
Isabelle KAERCHER, juriste
Tél. 03 83 85 54 49
kaercher@nancy.cci.fr

Meuse

6, parc Bradfer
55014 BAR-LE-DUC CEDEX
Tél. 03 29 76 83 00
www.meuse.cci.fr

Contact :
Denis BONTEMS
Tél. 03 29 76 83 02
dbontems@meuse.cci.fr

Moselle

10-12, avenue Foch – BP 70330
57016 METZ CEDEX 1
Tél. 03 87 52 31 00
www.moselle.cci.fr

Contact :
Anne-Marie BROUAUX
Tél. 03 87 52 31 94
ambrouaux@moselle.cci.fr

Vosges

10, rue Claude Gelée
88026 ÉPINAL CEDEX
Tél. 03 29 35 18 14
www.vosges.cci.fr

Contact :
Jean-Luc PERRIN
Tél. 03 29 35 18 14
dae@vosges.cci.fr

PRÉFECTURES ET SOUS-PRÉFECTURES

Meurthe-et-Moselle

1, rue Préfet Claude Erignac
54038 NANCY CEDEX
Tél. 03 83 34 26 26
www.meurthe-et-moselle.pref.gouv.fr

1, place du Château – BP 9
54151 BRIEY CEDEX
Tél. 03 82 47 55 00

8, rue de Sarrebourg
54300 LUNÉVILLE
Tél. 03 83 76 64 00

9, rue Firmin Gouvion – BP 323
54201 TOUL CEDEX
Tél. 03 83 65 35 35

Meuse

40, rue du Bourg
55012 BAR-LE-DUC CEDEX
Tél. 03 29 77 55 55
www.meuse.pref.gouv.fr

22, avenue Stanislas – BP 60087
55205 COMMERCEY CEDEX
Tél. 03 29 91 11 52

1, place Saint-Paul – BP 723
55107 VERDUN
Tél. 03 29 84 86 00

Moselle

9, place de la Préfecture
57034 METZ CEDEX
Tél. 03 87 34 87 34
www.moselle.pref.gouv.fr

12, rue du Général de Gaulle
57220 BOULAY-SUR-MOSELLE
Tél. 03 87 79 14 22

6, rue de Nancy
57170 CHÂTEAU-SALINS
Tél. 03 87 05 10 22

11, avenue du Général Passaga
57600 FORBACH
Tél. 03 87 84 60 60

8, rue Robert Schuman
57400 SARREBOURG
Tél. 03 87 03 10 09

4, rue du Maréchal Foch
57200 SARREGUEMINES
Tél. 03 87 27 62 62

6, rue du Général Castelnau
57100 THIONVILLE
Tél. 03 82 59 19 20

Metz-Campagne
36, place Saint-Thiebault
57000 METZ
Tél. 03 87 34 87 34

Vosges

Place Foch
88026 ÉPINAL CEDEX
Tél. 03 29 69 88 88
www.vosges.pref.gouv.fr

Place des Cordeliers
88300 NEUFCHATEAU
Tél. 03 29 06 10 10

1, place Jules Ferry
88107 SAINT-DIÉ-DES-VOSGES
Tél. 03 29 42 11 11

DIRECTIONS DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES (DGCCRF)

Meurthe-et-Moselle

50, rue des Ponts CO 80044
54036 NANCY CEDEX
Tél. 03 83 17 72 50
www.minefi.gouv.fr/DGCCRF

Meuse

Cité administrative
Avenue du 94^e RI – BP 90607
55013 BAR-LE-DUC CEDEX
Tél. 03 29 45 71 50
www.minefi.gouv.fr/DGCCRF

Moselle

Cité administrative
1, rue du Chanoine Collin – BP 61011
57036 METZ CEDEX 1
Tél. 03 87 39 75 00
www.minefi.gouv.fr/DGCCRF

Vosges

17, rue Gambetta
88025 ÉPINAL CEDEX
Tél. 03 29 82 35 16
www.minefi.gouv.fr/DGCCRF

DIRECTIONS DÉPARTEMENTALES DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DDTEFP)

Meurthe-et-Moselle

Centre d'Affaires des Nations
23, boulevard de l'Europe – BP 219
54506 VANDŒUVRE CEDEX
Tél. 03 83 50 39 00
www.travail.gouv.fr

Meuse

28, avenue Gambetta – BP 613
55013 BAR-LE-DUC CEDEX
Tél. 03 29 76 17 17
www.travail.gouv.fr

Moselle

32, avenue André Malraux
57046 METZ CEDEX 01
Tél. 03 87 56 54 00
www.travail.gouv.fr

Vosges

16, quai André Barbier
88025 ÉPINAL CEDEX
Tél. 03 29 69 80 80
www.travail.gouv.fr

URSSAF

Meurthe-et-Moselle

230, avenue André Malraux
54604 VILLERS-LÈS-NANCY
Tél. 0820 395 540
www.urssaf.fr

Meuse

1, rue de Popey
55012 BAR-LE-DUC CEDEX
Tél. 0820 395 550
www.urssaf.fr

Moselle

6, rue Pasteur
57032 METZ CEDEX 1
Tél. 0820 395 570
www.urssaf.fr

Vosges

6, avenue Pierre Blancq
88085 ÉPINAL CEDEX 9
Tél. 03 29 68 03 10
www.urssaf.fr