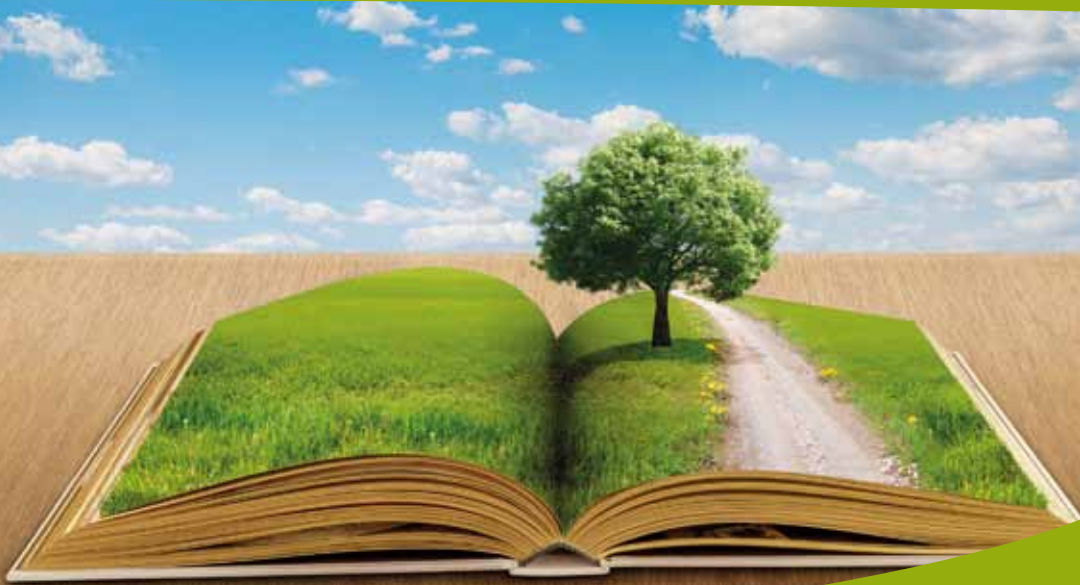




# Guide du vendeur e-commerce





## Édition 2015

Le présent guide a vocation à s'adresser principalement aux artisans et professions libérales dans leurs relations avec les prestataires de services de plus en plus nombreux dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Ces entreprises ne disposent généralement pas des outils juridiques et technologiques leur permettant de s'adapter aux évolutions du marché. Or, cette adaptation se fait en partie grâce au développement de l'internet. C'est pourquoi, de plus en plus, elles choisissent de créer une vitrine ou un site marchand en ligne.

Cependant, il s'agit souvent pour ces entreprises d'un univers technologique et juridique peu ou mal connu, où la prudence est recommandée. Ceci est d'autant plus vrai que, au regard du droit consommériste, ces acteurs - moins armés que des grandes structures - demeurent des professionnels qui ne peuvent bénéficier de la protection réservée aux consommateurs.

Ce guide a pour objectif d'apporter aux entreprises visées des informations utiles à la mise en place d'une activité en ligne, du démarrage de celle-ci à son développement.

D'une part, il existe certaines règles spécifiques au commerce électronique que le commerçant qui démarre une telle activité doit connaître.

D'autre part, certaines pratiques du commerce traditionnel se retrouvent sur la toile. Il s'agit par exemple de l'apparition de nouveaux intermédiaires dans les relations entre les PME et certains prestataires. Pour des PME mal informées il peut être difficile de gérer les relations avec ces nouveaux intervenants.

L'objectif de ce guide est d'informer les TPE/PME, les artisans, les petits commerçants et professions libérales qui souhaiteraient se développer sur internet aussi bien sur les moyens d'y accéder que sur les usages qui y sont associés.



# SOMMAIRE

<b>Étape 1 : Créer une boutique en ligne</b>	<b>5</b>
<b>La création d'un site</b>	5
<b>Droit et fiscalité</b>	8
<b>Étape 2 : Respecter les règles applicables aux relations commerciales entre professionnels et les droits du consommateur</b>	<b>11</b>
<b>Les règles applicables aux relations entre professionnels - (relations B to B)</b>	11
• Les conditions générales de vente (article L.441-6 du Code de commerce)	11
• Les règles de facturation	13
<b>Les règles applicables aux relations entre professionnels et consommateurs - (relations B to C)</b>	14
• L'exercice des pratiques commerciales – Règles générales	14
• Les obligations d'information du consommateur propres à la vente sur internet	15
• Le régime du contrat de vente conclu par internet	19
• Tout au long de l'année : la réduction de prix	20
• Deux fois par an : les soldes	20
<b>Étape 3 : Les voies de recours</b>	<b>23</b>
<b>Informers les services de l'État</b>	23
<b>Les voies judiciaires</b>	24



# Étape 1

## Créer une boutique en ligne



### La création d'un site

Pour démarrer une activité de commerce électronique, la première étape est la création du site internet.

#### Comment exister sur internet ?

Aujourd'hui, il peut être important d'apparaître sur la toile, car pour beaucoup de consommateurs, c'est une source naturelle et privilégiée d'information, notamment du fait que les sites sont accessibles 7 jours /7 et 24 heures/24.

Pour le commerçant, c'est une nouvelle vitrine qui peut accroître sa clientèle et lui permettre d'interagir avec ses clients, de les tenir informés rapidement (nouvelles offres, rabais, etc.).

On peut créer deux types de sites internet :

– soit créer une simple **vitrine** du magasin sur internet, dans ce cas, le site sera non marchand et sera dit « passif » ;

– soit ouvrir une **boutique en ligne**, permettant au client d'acheter directement sur internet, et ainsi faire du commerce électronique (ou e-commerce) et dans ce cas le site sera marchand et sera dit « actif ».

Bien entendu les deux ne se mettent pas au point de la même façon. Mais surtout, dans le cadre d'une boutique en ligne, il faudra prévoir une organisation logistique supplémentaire pour répondre aux exigences du commerce électronique (cf. *infra*, étape 3).

La nature même du site internet entraîne des spécificités en matière de propriété intellectuelle et de fiscalité.

### Choix d'un prestataire

**Il convient d'être très vigilant lors de la conception du « pack » de création du site**

La création du site est une **étape très technique**. Il peut donc être utile de **recourir à un professionnel** qui maîtrisera la réalisation et la mise en ligne du site.

Créer un site ce n'est pas uniquement créer une interface qui soit accessible par tous sur internet. Il convient, dans l'établissement du cahier des charges, de veiller à ce que le site soit opérationnel, facile à actualiser (mise à jour des prix, des produits, des informations) et aisément repérable sur la toile par des clients potentiels.

En effet, l'opération de création du site confiée à un professionnel comporte souvent aussi son référencement auprès d'un moteur de recherche, sa maintenance technologique en cas de dysfonctionnement, voire même la maintenance sur le contenu pour permettre de modifier les pages web.

Il faut ainsi veiller à faire préciser dans le contrat ou à vérifier dans les CGV :

– qui assure les prestations de référencement et de maintenance ;

– **à quelles conditions;**

– **pour quel prix – si la prestation de création du site est présentée comme gratuite, qu'en est-il des autres services proposés (référencement, maintenance, etc.);**

– **pour combien de temps : une durée de plusieurs années avec une clause de tacite reconduction peut représenter un investissement non négligeable;**

– quels sont les moyens prévus pour mettre un terme à la relation contractuelle. Quels droits et obligations sont stipulés dans le contrat, pour vous et pour votre prestataire ?

### Une pratique fréquente : le démarchage « one shot »

Les professionnels que vous sollicitez ou qui vous sollicitent directement par démarchage auront recours à plusieurs arguments pour vous vendre leur produit ou prestation, tels que l'accroissement ou la fidélisation de la clientèle de votre entreprise, le renforcement de l'attractivité et de la visibilité de votre entreprise.

Une façon d'opérer très courante notamment chez les **prestataires de sites internet/agences web** est le démarchage en cycle court. Le commercial a pour objectif de n'effectuer **qu'une seule visite qui doit s'achever par la signature d'un contrat**, d'où le nom de « one shot » (une visite = un contrat).

**Par principe, il est préférable de faire appel à la concurrence.** Même si vous êtes intéressé par la prestation qui vous est proposée, n'hésitez pas à **contacter d'autres prestataires du secteur et comparez** ce qu'ils vous proposent pour choisir celui qui répondra le mieux à vos attentes.

**Consultez les fédérations professionnelles sur internet.** Avant de signer, prenez connaissance de ce qui est dit sur le prestataire que vous venez de rencontrer.



## Les précautions à prendre avant de signer

Les contrats qui vous sont proposés peuvent comporter des engagements importants qui n'apparaissent pas toujours clairement.

**Ne signez pas sans vous donner le temps de lire attentivement le contrat. Si une offre correspondant à vos attentes vous est présentée et que vous avez décidé de signer, prenez d'abord connaissance du contrat dans son intégralité.**

Chaque clause est importante, veillez à toutes les lire, y compris les dispositions figurant en petits caractères et qui sont peu lisibles. De même, si le commercial vous laisse penser que l'offre qu'il vous fait n'est valable que le jour même, **ne vous laissez pas convaincre de donner un accord immédiat.**

Sachez qu'une offre de prestation de site internet présentée comme gratuite qui en réalité vous engage financièrement sur plusieurs années pour des prestations de maintenance, constitue une pratique commerciale trompeuse prévue à l'article L. 121-1-I du Code de la consommation (cf. *infra* partie IV).

Vigilance supplémentaire à apporter : de plus en plus fréquemment, ces contrats sont cédés à **des sociétés de financement (contrat de crédit-bail)**. **Veillez à interroger le commercial sur une éventuelle cession de votre contrat. En effet, la clause prévoyant cette cession peut ne pas figurer dans le contrat mais se trouver dans un autre document dont vous n'aurez pas pris connaissance.**

Dans ce cas de figure, si le prestataire avec lequel vous contractez fait faillite, vous restez lié à la société de crédit-bail à laquelle votre contrat a été cédé pour toute la durée du contrat restant à courir. Ainsi, la

société de crédit-bail va continuer à vous réclamer des mensualités que vous devrez acquitter même si vous cessez vos activités.

Un contrat comporte un objet et engage les deux parties. Assurez-vous donc avant de signer que l'objet du contrat est précis et correspond à vos besoins (contenu et usage, etc. d'un site) et que le professionnel s'engage pleinement à remplir cet objectif.

Lisez avec attention les conditions de résiliation du contrat : bien souvent en cas de résiliation anticipée, des pénalités, voire la totalité du solde peuvent vous être réclamées.

## Une fois que vous avez signé

Si l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de votre activité principale et si vous avez cinq salariés au plus, **vous disposez de quatorze jours pour exercer votre droit de rétractation**, conformément à l'article L.121-16-1 III du code de la consommation pour les contrats conclus hors de l'établissement du vendeur. Vous pouvez rencontrer cette situation lorsqu'un vendeur vous sollicite « à domicile » pour signer un contrat dans un domaine étranger à votre spécialité professionnelle : création de site, publication dans un annuaire professionnel, etc.

Si vous avez contracté, vérifiez, avant de signer le bon de livraison, que le site est conforme à vos attentes et que le prestataire a rempli ses obligations. La non-exécution du contrat peut entraîner sa résiliation (cf. arrêt Cour d'appel de Bordeaux du 15 février 2012), ainsi que la nullité du contrat de location financière qui lui est associé (Cour de Cassation Ch. mixte du 17 mai 2013).

Souvent conclu pour une longue durée (48 mois en moyenne), ce type de contrat peut prévoir en outre une tacite reconduction (sur 1 ou 2 ans). N'oubliez pas de manifester votre volonté de le résilier, dans les délais (3 mois le plus souvent) et selon les formalités prévues au contrat.

## Droit et fiscalité

### Les droits de propriété intellectuelle sur le site internet

Lorsque vous confiez la création de votre site internet à un prestataire, il établit l'identité visuelle du site : l'architecture technique (mise en forme des pages, arborescence, navigation, fonctionnalités, applications), la charte graphique, la création d'un logo si nécessaire, de pictogrammes, etc.). Il réalise des créations graphiques et des créations rédactionnelles et détient de ce fait des informations capitales sur le fonctionnement du site (codes sources, programmes grâce auxquels le site fonctionne etc.).

La conception du site web ainsi que les éléments contribuant à cette conception sont reconnues comme étant des œuvres de l'esprit protégées par le droit d'auteur, en vertu des articles L 111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

C'est donc le prestataire lui-même qui est titulaire de ces droits de propriété intellectuelle, **à moins qu'il en soit convenu autrement dans un contrat écrit** (pour plus d'informations vous pouvez consulter le site de l'Institut national de la propriété intellectuelle à l'adresse suivante : [www.inpi.fr](http://www.inpi.fr))

Ainsi, si vous décidez ultérieurement de rompre vos relations avec le prestataire, et que vous n'avez pas conclu en votre faveur un contrat de cession de tous les droits de propriété intellectuelle se rattachant à la conception de votre site, sachez qu'il conservera ses droits sur les éléments qu'il a créés pour vous et pourra donc les réutiliser.

Cela signifie que vous ne pourrez pas reprendre, reproduire, modifier, utiliser dans le cadre de

### La cession des droits d'auteur

Pour éviter ces mauvaises surprises, vous pouvez demander à votre prestataire qu'il vous **cède ses droits sur les éléments de votre site** et ce dès la conclusion du contrat. Cette cession des droits est prévue par la loi (article L.131-3 du Code de la propriété intellectuelle) qui l'encadre de manière stricte.

En effet, l'acte de cession doit :

- comporter une mention distincte pour chaque droit cédé ;
- délimiter l'étendue et la destination du domaine d'exploitation des droits cédés ;
- et délimiter la cession dans le temps et dans l'espace.

Cette cession peut être totale ou partielle (ne porter que sur certains éléments). Pour éviter tout désagrément, une cession totale sur l'ensemble du site et pour une durée indéterminée est la solution la plus judicieuse.

## Le nom de domaine

Pour créer un site internet, le prestataire va acheter un nom de domaine. Il faudra alors veiller à ce qu'il vous fasse apparaître comme le contact administratif associé à ce nom de domaine.

À défaut, le nom de domaine ne vous appartiendrait pas. Pire encore, le prestataire pourrait vous réclamer de l'argent pour vous revendre votre propre nom de domaine !

vos activités professionnelles ces éléments sans vous rendre coupable d'un acte de contrefaçon (article L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle).

Souvent, les prestataires, qui n'ont pas informé leur client sur l'existence de ces droits d'auteur, leur demandent à la sortie du contrat une somme importante pour leur céder ces droits.

### Le traitement comptable et fiscal du site internet

Lorsque vous faites appel à un prestataire extérieur à l'entreprise pour créer votre site internet, cette opération est assimilée à l'acquisition de logiciels. Le site constitue un **élément de l'actif immobilisé de votre entreprise**. Ainsi, les dépenses liées à cette acquisition doivent être comptabilisées dans un **poste d'immobilisations incorporelles et amorties sur une durée qui ne doit pas dépasser cinq ans**. Vous pouvez toutefois opter pour le **régime de l'amortissement exceptionnel** sur douze mois (**article 236 II** du Code Général des Impôts).

### A noter que :

- l'acquisition **des noms de domaine** ne peut pas faire l'objet d'un amortissement pour dépréciation, parce que les droits attachés à l'enregistrement du nom ne sont pas limités dans le temps et que ses effets bénéfiques sur l'exploitation ne prennent pas fin à une date déterminée (instruction fiscale du 9 mai 2003, BOI 4 C-4-03). Toutefois, les redevances annuelles payées à l'organisme attribuant les noms de domaine constituent des charges déductibles.
- en revanche, **lorsque votre entreprise crée elle-même un site dit « actif »**, c'est-à-dire une boutique en ligne, les **dépenses correspondant à la phase de développement et de production du site** peuvent être inscrites à **l'actif de l'entreprise** si elles répondent à **certains critères** (notamment : capacité d'utiliser ou de vendre le site, création d'avantages économiques futurs ou encore ressources techniques et financières suffisantes pour assurer la création du site).



# Étape 2

## Respecter les règles applicables aux relations commerciales entre professionnels et les droits du consommateur



### ■ Les règles applicables aux relations entre professionnels (relations B to B)

Des règles spécifiques relatives aux conditions générales de vente et à la facturation doivent être observées.

#### Les conditions générales de vente (article L.441-6 du Code de commerce)

##### Elles ne sont pas obligatoires

Les conditions générales de vente (CGV) constituent le socle unique de la négociation commerciale. Leur rédaction n'est pas obligatoire, mais est recommandée.

Si vous en avez établi, vous devez pouvoir les fournir à tout acheteur de produits ou demandeur de prestations de service qui en fait la demande.

- Elles doivent comporter un certain nombre de mentions obligatoires

## Les CGV doivent obligatoirement comporter

- les conditions de vente ;
- le barème de prix unitaire ;
- les réductions de prix ;
- les conditions de règlement.

### Les conditions de règlement (article L. 441-6 du Code de commerce)

Elles doivent préciser les conditions d'application, le taux d'intérêt des pénalités de retard exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture ainsi que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dans le cas où les sommes dues sont réglées après cette date.

Sauf disposition contraire qui ne peut toutefois fixer un taux de calcul des pénalités inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal, ce taux est égal au taux d'intérêt directeur appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points (exemple taux d'intérêt directeur : 0,75 % au 7 juillet 2012 + 10 points = 10,75 %). Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

### Elles sont communiquées par tout moyen

Les CGV sont communiquées par le vendeur **par tous les moyens conformes aux usages de la profession**.

Le professionnel vendeur ou prestataire de service peut prévoir que l'opération sera soumise à des

conditions particulières qui ne sont pas soumises à cette obligation de communication.

Ces informations peuvent être communiquées par la **voie électronique** (article 1369-1 du Code civil), notamment par courrier électronique (article 1369-2 du Code civil).

### Sanctions en cas de non-communication de ces informations

Le professionnel qui ne respecte pas cette obligation de communication s'expose à des sanctions civiles (article L. 442-6-I-9° du Code de commerce) dont une amende pouvant aller jusqu'à 2 millions d'euros.

En outre, encourt une **amende administrative** de 75 000 euros pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale, le professionnel qui n'indiquerait pas dans les conditions de règlement les mentions légales précisées ci-dessus ou qui fixerait un taux ou des conditions non conformes aux prescriptions également précisées ci-dessus.

## Les règles de facturation

### Quelles opérations facturer ?

Il est obligatoire de facturer **toutes les opérations conclues avec d'autres professionnels** (activités de production, de distribution et de service). La facturation est réglementée aux articles L.441-3, L.441-4 et L.441-5 du Code de commerce.

### Qui doit remettre la facture ?

C'est le **vendeur** de biens ou de prestations de service **qui doit délivrer une facture** à l'acheteur professionnel.

### À quel moment doit-elle être délivrée ?

La délivrance de la facture a lieu **dès la réalisation de la vente ou de la prestation de service**. C'est au vendeur de la remettre, et au client de la réclamer.

**Chaque partie** doit garder en sa possession **un exemplaire du document**.

## Que doit mentionner la facture ?

La facture doit contenir :

- le **nom des parties** ;
- l'**adresse des parties** ;
- la **date de la transaction** ;
- la **date du règlement** ;
- la **quantité et la dénomination précise du produit** vendu ou du **service** effectué ;
- le **prix unitaire hors TVA et le prix total (Prix de Vente x Quantité)** ;
- **toute réduction du prix à la date de la vente** ;
- les **conditions d'escompte** si le paiement est antérieur à la date résultant des conditions générales de vente ;
- le **taux des pénalités exigibles** le jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture ;
- le **montant de l'indemnité forfaitaire** due au créancier en cas de retard de paiement.

## Les sanctions du non-respect des règles de facturation

Les manquements aux obligations prévues en matière de facturation sont constitutifs d'un délit, puni d'une amende de 75 000 euros pour les personnes physiques et de 375 000 euros pour les personnes morales. Cette amende peut être portée à 50 % de la somme facturée ou qui aurait dû être facturée.

## ■ Les règles applicables aux relations entre professionnels et consommateurs (relations B to C)

Il s'agit ici de préciser quelles sont les **règles générales** relatives à l'exercice des pratiques commerciales, quelles sont les obligations d'information du consommateur, **quel est le régime du contrat de vente conclu par internet** et quelles sont les règles spécifiques relatives aux soldes et à la réduction des prix.

### L'exercice des pratiques commerciales – Règles générales

Les pratiques commerciales que vous mettrez en oeuvre dans le cadre de votre activité ne doivent **pas être déloyales, trompeuses ou agressives**.

Une pratique est déloyale quand :

- elle ne respecte pas les usages de la profession ;
- elle concerne le consommateur moyen ;
- elle est de nature à altérer le comportement économique de ce consommateur.

En clair, une pratique commerciale est déloyale quand elle vise à influencer abusivement le choix du consommateur, pour le pousser à contracter, à acheter sur votre site, ce qu'il n'aurait pas fait autrement.

Il existe deux catégories de pratiques commerciales déloyales :

- les pratiques trompeuses (article L.121-1 et suivants du Code de la consommation) ;

- les pratiques agressives (articles L.122-11 à L.122-15 du Code de la consommation).

### Qu'appelle-t-on une pratique commerciale trompeuse ?

Une pratique commerciale est trompeuse quand elle a pour effet d'induire en erreur le consommateur, de créer une confusion dans son esprit, par exemple en dissimulant certaines informations sur le produit proposé.

La loi a prévu une liste de 22 pratiques qui sont présumées être déloyales (article L.121-1-1 du Code de la consommation). Parmi celles-ci, on en retiendra certaines qui peuvent vous concerner et qu'il faudra veiller à éviter :

- afficher un certificat, un label de qualité ou un équivalent sans avoir obtenu l'autorisation nécessaire ;
- proposer l'achat de produits et ensuite refuser de prendre des commandes concernant ce produit, de les livrer ou de les fournir dans un délai raisonnable ;
- déclarer faussement qu'un produit ne sera disponible que pendant une période très limitée ou sous des conditions particulières pour obtenir une décision immédiate et priver le consommateur d'une possibilité ou d'un délai suffisant pour opérer un choix en connaissance de cause ;
- décrire un produit ou un service comme étant « gratuit », « sans frais », « à titre gracieux » ou autres termes similaires si le consommateur doit payer quoi que ce soit d'autre que les coûts inévitables de réponse (téléphonique ou postale) ou de prise de possession ou de livraison de l'article.



## Qu'appelle-t-on une pratique commerciale agressive ?

Une pratique commerciale est agressive lorsque du fait de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale :

- elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur ;
- elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur ;

– elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur.

Ce type de comportement concerne moins les activités de commerce électronique, mais notez que le fait de **se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, télécopieur ou courrier électronique est une pratique agressive (article L. 122-11-1 du Code de la consommation).**

### Les sanctions des pratiques commerciales trompeuses ou agressives

Le fait de mettre en œuvre une pratique trompeuse ou agressive est puni d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300 000 euros.

Les personnes physiques déclarées coupables encourent également des peines complémentaires prévues à l'article 131-27 du Code pénal, notamment l'interdiction d'exercer une activité commerciale, pour une durée de cinq ans maximale (articles L. 121-6 et L. 121-12 et 13 du Code de la consommation).

## Les obligations d'information du consommateur propres à la vente sur internet

La vente par voie électronique impose certaines obligations supplémentaires par rapport à la vente classique. Ces obligations concernent notamment l'information à fournir au consommateur au cours de la relation contractuelle.

### Les informations à fournir au consommateur au moment de l'offre

À côté des informations traditionnelles à fournir en matière de vente (articles L 111-1 et L 111-2 du Code de la consommation), vous devez indiquer aux consommateurs sur votre site internet, **de façon**

**claire et compréhensible** (articles L 121-16 à L 121-24 du Code de la consommation) :

- votre nom ou raison sociale ;
- vos coordonnées téléphoniques grâce auxquelles on peut rentrer effectivement en contact avec vous ;
- votre adresse ou votre siège social (si vous êtes une personne morale) ;
- le prix (**le coût total du produit ou du service ainsi que les éventuels frais supplémentaires**) ;
- les frais de livraison ;
- les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation (voir encadré) et les modalités ;
- la durée de la validité de l'offre et du prix proposés.

De plus, vous êtes tenus d'indiquer à vos clients la date ou le délai auquel vous vous engagez à livrer le bien ou à réaliser la prestation de service.

Dans la mesure où vous proposez de conclure un contrat à distance par voie électronique, vous devez de plus fournir aux consommateurs les conditions contractuelles applicables d'une manière qui permette leur conservation et leur reproduction (article 1369-4 du Code Civil).

L'offre proposée par la voie électronique doit ainsi énoncer :

– les différentes étapes à suivre pour conclure le contrat par voie électronique ;

– les moyens techniques permettant à l'utilisateur, avant la conclusion du contrat, d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger ;

– les langues proposées pour la conclusion du contrat ;

– en cas d'archivage du contrat, les modalités de cet archivage par l'auteur de l'offre et les conditions d'accès au contrat archivé ;

– les moyens de consulter par voie électronique les règles professionnelles et commerciales auxquelles l'auteur de l'offre entend, le cas échéant, se soumettre.

### Qu'est-ce que le droit de rétractation ?

C'est le droit octroyé au consommateur de **revenir sur ses engagements**, au terme d'un délai de réflexion. Ce droit vient pallier le fait que le consommateur n'a pas vu le produit avant de conclure le contrat. Il est traité par les articles L.121-21 à L.121-21-8 du Code de la consommation.

Ce délai est de **quatorze jours francs**.

#### Dans quels cas s'applique-t-il ?

Le droit de rétractation s'exerce dans les **contrats conclus à distance entre un professionnel et un consommateur**. (Pour les contrats conclus entre deux professionnels, voir page 7).

Toutefois, il est exclu dans certains cas prévus par la loi (articles L.121-20-2 et L.121-20-4) : biens confectionnés selon les spécifications du consommateur (produits sur mesure, etc.), ventes de biens périssables ou encore prestations de services d'hébergement, de transport et de restauration devant être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée, etc.

## **Quand informer le client sur l'existence ou l'absence de ce droit ?**

Au moment de l'offre, vous devez préciser l'existence ou l'absence du droit de rétractation.

Quand le client va conclure le contrat, vous devez impérativement lui communiquer les conditions et les modalités d'exercice de ce droit (point de départ et durée du délai de rétractation, remboursement du produit, paiement des frais de retour, etc.) ainsi qu'un formulaire-type de rétractation (article L. 121-17).

Si vous ne fournissez pas ces informations, le délai de rétractation est étendu à douze mois. Si au cours de cette période vous donnez au client les informations prévues par la loi, un nouveau délai de quatorze jours court à compter de la date à laquelle vous aurez satisfait à l'obligation de communication.

## **À partir de quand le délai de quatorze jours court-il ?**

Le consommateur bénéficie d'un délai de quatorze jours pour se rétracter à partir du lendemain de la réception du bien pour les ventes de biens et à partir du lendemain de l'acceptation de l'offre dans le cas des prestations de service.

Quand le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au prochain jour ouvrable. Par exemple : en cas de réception du bien le 10 janvier, le délai de rétractation court du 11 au 17 janvier inclus. À compter du 18, la rétractation n'est donc plus possible. Si le 17 est un samedi, le délai court jusqu'au lundi 19.

## **Le consommateur doit-il justifier la mise en œuvre du droit de rétractation ?**

Non. Le consommateur peut se rétracter sans avoir indiqué ses raisons. Vous ne pouvez ainsi pas contrôler le bien-fondé de ce droit. La seule limite est l'abus de droit mais celui-ci est difficile à démontrer. En pratique, la mauvaise foi du consommateur est rarement établie.

## **Quelles sont les conséquences de la rétractation du consommateur ?**

**L'exercice du droit de rétractation par le consommateur a pour effet d'annuler le contrat, dans les conditions suivantes :**

- 1) Vous êtes tenus de rembourser le bien (et ses frais de livraison initiaux) au plus tard dans les quatorze jours suivant la rétractation de votre client ou après récupération des biens ou fourniture d'une preuve de réexpédition de ces biens. Le remboursement peut se faire par le moyen de paiement de la transaction initiale – ou un autre moyen s'il n'occasionne pas de frais supplémentaire.
- 2) Le consommateur est quant à lui tenu de vous renvoyer le bien dans les quatorze jours, en prenant à sa charge les frais de retour, ce dont vous êtes tenu de l'informer. A défaut d'en avoir été informé, il n'est pas tenu au paiement de ces frais.

## Le délai de livraison

À défaut d'indication ou d'accord quant à la date de livraison ou d'exécution, vous devez livrer le bien ou exécuter la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat (article L 138-1 du Code de la consommation).

En cas de défaut de livraison à la date ou au délai prévu ou, à défaut, au plus tard trente jours après la conclusion du contrat, le client peut vous enjoindre, par un écrit, d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable. Si vous ne vous êtes pas exécuté dans ce nouveau délai, le client pourra demander, toujours par un écrit, la résolution de la vente. Celle-ci devient effective dès que vous recevez son écrit.

Toutefois, les circonstances qui entourent la signature du contrat ou une demande expresse du client peuvent faire de la date ou du délai prévu une condition essentielle du contrat. Si le client n'est pas livré à cette date ou dans ce délai, il peut résoudre immédiatement le contrat (article L 138-2).

Attention à ne pas faire de publicité mensongère en indiquant par exemple un délai impossible à tenir (livraison en 24 heures par exemple). En effet, toute publicité mensongère vous expose à une sanction.

**Pour respecter les délais de livraison, il faut veiller à disposer de stocks suffisants et de la logistique nécessaire pour préparer et envoyer les commandes.**

## Les sanctions en cas de non-respect de l'obligation d'information précontractuelle liée au droit de rétractation

Il est encouru une amende administrative de 15 000 euros maximum pour une personne physique et de 75 000 euros pour une personne morale.

### Les autres informations à fournir au consommateur

Il faudra fournir au consommateur, sur un support écrit ou tout autre support durable et au plus tard au moment de la livraison (articles L.121-19-1 à 4 du Code de la consommation) :

– la confirmation des informations précédemment données (votre nom, vos coordonnées, les frais de livraison, etc.) ;

– une information sur les conditions et les modalités du droit de rétractation ;

– **l'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;**

– les informations sur le service après-vente et les garanties commerciales

– **les conditions de résiliation du contrat quand c'est un contrat à durée indéterminée ou un contrat de plus de un an.**

À défaut de fournir ces informations, le délai de rétractation peut être prorogé de quatorze jours à un an (article L.121-21-1 du Code de la consommation).

Rappelons enfin qu'en matière de commerce en ligne, la loi pour la confiance en l'économie numérique (LCEN) n° 2004-575 du 21 juin 2004 prévoit :

– des informations précontractuelles : identification et localisation précise de l'e-commerçant ou de sa société (adresse, téléphone accessible aux clients, n° Siren, n° de TVA, etc.) ;

– la responsabilité de plein droit de l'e-vendeur de la bonne exécution du contrat conclu en ligne, depuis la commande jusqu'à la livraison du produit chez le consommateur ;

– un formalisme du contrat de vente électronique et notamment le consentement de l'acheteur donné par double-clic.

## Le régime du contrat de vente conclu par internet

### La conclusion du contrat

En principe, le contrat est conclu quand le client a accepté l'offre que vous lui avez faite.

Pour le contrat électronique, du fait de l'absence physique des parties, une procédure spéciale est prévue par l'article 1369-5 du Code civil :

– étape de la commande (étape « du premier clic ») ;

– étape du récapitulatif de la commande : on doit avoir la possibilité de modifier ses choix et de corriger ses erreurs éventuelles ;

– étape de la confirmation de la commande (étape « du deuxième clic ») : c'est l'acceptation véritable de l'offre et donc la conclusion du contrat.

Pour éviter toute inattention de la part du consommateur, la fonction qu'il utilisera pour valider sa commande comportera, à peine de nullité, la mention claire et lisible : « *Commande avec obligation de paiement* ».

Cependant, lorsque le contrat est conclu à la suite d'un échange de courriers électroniques, il n'est pas nécessaire de respecter toute cette procédure (article 1369-6 alinéa 1 du Code civil).

### L'inexécution contractuelle

#### 1. Si vous ne pouvez pas livrer car le produit est indisponible :

Si le produit commandé par le client est finalement indisponible, il faut l'en informer.

Le consommateur peut se rétracter ou dénoncer le contrat. Il doit être remboursé au plus tard dans les quatorze jours.

#### 2. Si vous ne pouvez pas livrer en cas d'un événement de force majeure :

Lorsque vous ne pouvez pas livrer vos clients à temps à cause des intempéries (neige par exemple) ou autres circonstances qui ne sont pas de votre fait, vous pourrez, en cas de contentieux, invoquer la force majeure. Celle-ci est toutefois rarement admise.

Si une telle situation se présentait, il faudrait rechercher un autre moyen de satisfaire le consommateur.

#### Que risquez-vous si vous n'exécutez pas le contrat ?

La loi prévoit que vous êtes responsable de la bonne exécution du contrat. Si vous ne respectez pas vos

engagements, le client pourra vous demander réparation de son préjudice, notamment en vous demandant des dommages-intérêts sans avoir à démontrer que vous avez commis une faute.

Par ailleurs l'article 15 de la LCEN a instauré pour le vendeur à distance une « **responsabilité de plein droit** » c'est-à-dire que vous être responsable de la bonne exécution du contrat conclu avec le consommateur tout au long de la chaîne de commande-transport-livraison.

Le **cas de force majeure** (un fait irrésistible et imprévisible) ou bien le **faute du consommateur** lui-même sont seuls susceptibles de vous exonérer de cette responsabilité.

## Tout au long de l'année : la réduction de prix

### Comment faire une annonce de réduction de prix ?

Vous pouvez informer le consommateur de votre intention d'effectuer une réduction de prix. Vous chiffrez librement le montant de la réduction, mais devez pouvoir justifier de sa réalité. L'annonce de réduction de prix doit ainsi être loyale au sens des articles L.120-1 et L.121-1 du Code de la consommation, c'est-à-dire conforme aux usages de la profession et non susceptible d'altérer le comportement économique d'un consommateur normalement attentif et avisé.

### Quelles sont les mentions obligatoires ?

Le professionnel devra déterminer lui-même son prix de référence, sous réserve d'être à même de justifier

de sa réalité économique et que cette annonce ne constitue pas une pratique déloyale.

**Cas particulier** : quand un taux unique de remise est pratiqué pour des produits ou services parfaitement identifiés, le prix réduit peut ne pas être indiqué sur chaque produit, à condition de l'indiquer clairement (par exemple : -30 % sur prix indiqué pour toutes les chemises).

**Les offres spécialement adressées à certains consommateurs**, par exemple, les réductions liées à l'âge, à la possession d'une carte de fidélité ou autre, doivent **apparaître sur votre site internet ainsi que les conditions préférentielles** accordées à cette occasion.

## Deux fois par an : les soldes



### Qu'appelle-t-on précisément les soldes ?

Les soldes sont des ventes dites « réglementées » (article L.310-3 du Code de commerce). Ce sont des ventes qui vous permettent d'**écouler vos stocks de manière accélérée, grâce à des réductions plus ou moins importantes de prix annoncées par des publicités**. L'interdiction de revente à perte ne s'applique pas pendant les soldes.

### Quand peuvent-elles avoir lieu ?

Les soldes saisonniers ont lieu au cours de **deux périodes annuelles strictement définies** : il s'agit de deux périodes de six semaines dont les dates sont prévues à l'échelle nationale (soldes d'hiver et soldes d'été). **Les dates dérogatoires prévues pour certains départements ne sont pas applicables aux ventes à distance.**

### Quelles sont les particularités des produits soldés ?

Les produits soldés doivent avoir été **payés et proposés** à la vente **depuis au moins un mois à la date de début de la période de soldes.**

Vous devez **clairement identifier comme tels les produits soldés** sur le site de vente à distance pour ne pas tromper le client.

Ces produits doivent bénéficier des **mêmes conditions de garantie en matière de défauts de fabrication non apparents ou de service après-vente** que tout autre article non soldé. Ainsi, en cas de vice caché, vous devrez **remplacer ou rembourser le produit**. De même, vous devez donner suite à toute publicité faite en matière d'échange ou de remboursement du produit soldé. À défaut, vous pourriez encourir des poursuites pour publicité trompeuse.





# Étape 3

## Les voies de recours



Vous vous estimez victime des mauvaises pratiques d'un concurrent ou d'un cocontractant, vous avez des moyens d'agir pour dénoncer ces pratiques, les faire sanctionner et y mettre fin.

Dans un premier temps, vous pouvez informer les services de l'État de ces pratiques. Parallèlement, vous pouvez exercer des recours judiciaires.

### Informer les services de l'État

1° Lorsqu'un de vos partenaires ou de vos concurrents met en œuvre des pratiques qui ne sont pas loyales, qui ne respectent pas la diligence professionnelle que vous êtes en droit d'attendre de leur part, vous pouvez dénoncer ces pratiques aux **services locaux de la DGCCRF<sup>2</sup>** qui peuvent effectuer des contrôles et si nécessaire sanctionner les pratiques illicites :

- la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) si vous soupçonnez par exemple un abus de position dominante de la part d'un prestataire

ou si vous êtes victime de pratiques abusives de la part du concepteur de votre site internet.

- la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) lorsque vous constatez des pratiques déloyales à l'égard des consommateurs de la part d'un concurrent (par exemple, non-respect de l'obligation d'information précontractuelle, des règles en matière de promotion ou de soldes).

2° Par ailleurs, vous pouvez informer la **Chambre de commerce et d'industrie (CCI)** des pratiques d'un professionnel de votre secteur. Cette institution représente les entreprises de son territoire auprès des pouvoirs publics, elle a ainsi pour mission de faire prendre en compte les besoins des entreprises. Si certaines pratiques ont un impact important sur les professionnels considérés individuellement, elles peuvent également avoir des répercussions économiques sur l'ensemble du secteur, d'où l'intérêt d'en informer les services de la CCI.

<sup>2</sup> Dont l'adresse figure sur le site internet de la préfecture de votre département de résidence.

3° Vous pouvez aussi informer **l'organisation professionnelle** dont vous dépendez des difficultés que vous rencontrez, celle-ci pourra vous informer, vous guider, vous dire comment défendre vos intérêts et vous protéger.

## Les voies judiciaires

Lorsque vous subissez un préjudice du fait des pratiques déloyales mises en œuvre par certains professionnels, vous pouvez agir en justice.

1° Vous pourrez porter votre litige devant le tribunal de commerce de votre ressort lorsqu'il s'agit d'un litige commercial avec un autre professionnel.

2° Devant le tribunal de grande instance si vous voulez demander la nullité ou l'annulation du contrat conclu avec un prestataire de service web, pour vice de consentement, ou en portant plainte auprès des services de police ou de gendarmerie si vous pensez être victime d'un délit d'escroquerie.

### Les vices de consentement, définis aux articles 1109 et suivants du Code civil

Il s'agit de :

- **l'erreur**, qui porte sur la substance même de la chose qui en est l'objet ;
- **la violence**, lorsqu'elle est de nature à faire impression sur une personne raisonnable ;
- **le dol** lorsque les manœuvres pratiquées par l'une des parties sont telles, qu'il est évident que, sans ces manœuvres, l'autre partie n'aurait pas contracté. Le dol doit être prouvé.



## Le site internet de la DGCCRF

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

3939 « Allô, Service public »

(0,15 € la minute en moyenne à partir d'un téléphone fixe)

Info service consommation

