

Les ventes sur Internet

LOI HAMON – 17 mars 2014 promulguée le 18 mars 2014

La loi Hamon fusionne les textes consacrés à la vente à distance et ceux consacrés au démarchage qui devient « contrat hors établissement ». Un nouvel article L121-6 en donne la définition :

Article L121-16

Au sens de la présente section, sont considérés comme :

1° " Contrat à distance " tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;

2° " Contrat hors établissement " tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :

a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;

b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;

c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ;

3° " Support durable " tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

Par ailleurs, elle définit également la notion de consommateur dans un article préliminaire :

« Art. préliminaire.-Au sens du présent code, est considérée comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. »

Ce document ne concerne que les nouvelles règles relatives aux ventes à distance telle que définie dans l'article 121-16 – 1°).

Les nouveautés seront présentées pour les 6 thèmes suivants dans un tableau « avant/après » :

- La notion de vente à distance,
- Les obligations d'information du professionnel,
- La responsabilité du professionnel,
- Le droit de changer d'avis : le délai de rétractation,
- La livraison,
- Les sanctions.

Deux précisions complémentaires :

- si le vendeur à distance est à l'étranger, il doit appliquer la loi française
- le « consommateur vendeur » sur les sites tels le « boncoin » n'est pas un professionnel et la loi Hamon ne s'applique pas à ce type de vente à distance.

1 – La notion de vente à distance

Avant la loi HAMON	Les nouveautés de la loi HAMON du 17 mars 2014
<p>La définition de l'art L 121-16 est reformulée mais reste identique</p> <p>- La liste des opérations <u> systématiquement exclues </u> de la vente à distance (article L 121-16 et 121-17) est complétée dans un nouvel article (en rouge foncé gras dans le nouvel article)</p>	<p>Le contrat à distance est défini par l'article L 121-16 comme « tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat »</p> <p>- les opérations <u> systématiquement exclues </u> de la vente à distance sont listées dans l'article L 121-16-1</p> <p><i>« 1° Les contrats portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles, à l'exception des services à la personne mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ;</i> <i>2° Les contrats portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux ;</i> <i>3° Les contrats portant sur les jeux d'argent mentionnés à l'article L. 320-1 du code de la sécurité intérieure, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris ;</i> <i>4° Les contrats portant sur les services financiers ;</i> <i>5° Les contrats portant sur un forfait touristique, au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme ;</i> <i>6° Les contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange mentionnés aux articles L. 121-60 et L. 121-61 du présent code ;</i> <i>7° Les contrats rédigés par un officier public ;</i> <i>8° Les contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile ou au lieu de résidence ou de travail du consommateur ;</i> <i>9° Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article L. 121-19-3 ;</i> <i>10° Les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés ;</i> <i>11° Les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ou aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie, notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par message textuel. »</i></p>

<p>- La liste des opérations <u>partiellement exclues</u> de la réglementation de la vente à distance a été complétée par un nouvel article L 121-16-1 II</p>	<p>«II. - Pour les contrats ayant pour objet la construction, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers, ainsi que ceux relatifs à des droits portant sur des biens immobiliers ou à la location de biens à usage d'habitation principale, conclus hors établissement, seules sont applicables les sous-sections 2, 3, 6 et 7 ».</p> <p>Par ailleurs la loi Hamon crée une <u>nouvelle catégorie de contrats</u> soumis à ses obligations :</p> <p>Article L 121-16-2 : « la présente section s'applique aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que pour la fourniture de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel ».</p>
---	---

2 – Les obligations d'information du professionnel

- Il est mis en place pour le professionnel – **nouvel article L121-17** - une obligation d'information préalable à la conclusion du contrat de vente, extrêmement précise et portant, notamment sur les conditions de mise en œuvre du droit de rétractation. Le professionnel devra mettre à la disposition du consommateur un document « formulaire de rétractation » (la forme et le fond feront l'objet d'un décret en Conseil d'Etat). Ce sera au professionnel de prouver qu'il a bien mis toutes les informations prévues à disposition du consommateur.
- Un nouvel article **L121-19-2** impose au professionnel de fournir au consommateur, dès la conclusion du contrat de vente et au plus tard au moment de la livraison du bien (ou avant le début de l'exécution du service) SUR UN SUPPORT DURABLE, la confirmation du contrat ainsi que l'ensemble des informations prévues à l'article indiqué ci-dessus (sauf si cela a été fait au moment de la conclusion du contrat), accompagné du formulaire de rétractation.
- L'article **L121-19-3** concerne les contrats conclus par voie électronique qui font l'objet des mêmes informations. Cependant, le professionnel doit inclure une mention, à peine de nullité de la commande, informant le consommateur que la commande implique un paiement **« commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement. »**

3 – La responsabilité du professionnel

Aucune modification par rapport au précédent texte en dehors de sa numérotation qui devient **L121-19-4**.

(Rappel : « Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. »).

4 – Le droit de rétractation

Articles **L121-21 à L121-21-8** du Code de la Consommation

a) Le délai de rétractation

- ✓ Le délai de rétractation passe de 7 jours francs à **14 jours**,

Le consommateur peut, au cours de ce délai, exercer son droit sans avoir à motiver sa décision (et sans supporter d'autres coûts que ceux prévus par la loi et dont il avait été avisé au moment de la conclusion du contrat).

Toute clause par laquelle le consommateur renonce à son droit est nulle.

A noter : ce délai peut faire l'objet d'une prolongation de 12 mois (à la fin des 14 jours) si le professionnel n'a pas fourni au consommateur l'ensemble des informations relatives au droit de rétractation.

- ✓ Le délai court à compter du jour :

- De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services ;
- De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

b) L'exercice du droit de rétractation

Article **L121-21-2** : « Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-21, le formulaire de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17 ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration, prévus au premier alinéa du présent article. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. »

C'est le consommateur qui devra prouver qu'il a bien exercé son droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article.

- c) Le droit de rétractation n'est pas possible pour un certain nombre de contrats de vente à distance listé dans l'article **L121-21-8** du Code de la Consommation

(Pour information :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ; 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
11° Conclues lors d'une enchère publique ;
12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.)

5 – La livraison

La loi HAMON crée, dans le Code de la Consommation, un nouveau chapitre portant sur la livraison et le transfert des risques : articles L 138-1 à L138-6.

Définition de la livraison : « La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien ».

- ✓ L'obligation du professionnel est de livrer le bien ou de fournir le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur.
- ✓ A défaut de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu (ou à défaut 30 jours au plus tard après la conclusion du contrat), le consommateur devra faire une mise en demeure au professionnel de livrer le bien ou fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable.
- ✓ A l'issue de ce délai et sans réponse du professionnel, le consommateur pourra résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception ou par écrit sur un autre support durable.
- ✓ La résiliation du contrat peut cependant intervenir sans mise en demeure préalable « lorsque le professionnel refuse de livrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de livraison du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu au premier alinéa du même article L. 138-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. »
- ✓ Le remboursement doit intervenir au plus tard dans les 14 jours de la date à laquelle le contrat a été dénoncé. Au-delà, il donne lieu au versement d'intérêt de retard qui peuvent atteindre jusqu'à 50 % de la somme due par le professionnel.

6 – Les sanctions

L'ensemble des sanctions prévues pour les manquements à l'obligation d'information et au droit de rétractation ont été augmentées et sont différentes selon que le professionnel est une personne physique ou une personne morale.