

E-commerce : les règles entre professionnels et consommateurs

09/10/2023

Contrat, frais de livraison, modalités de paiement, droit de rétractation..., le point sur les règles applicables aux relations entre professionnels et consommateurs (B to C), en matière de commerce électronique.



L'essentiel

- Les sites de commerce électronique sont dans l'obligation d'afficher des informations spécifiques relatives à tous vos droits sur leurs plateformes.
- Les professionnels doivent respecter des règles en termes de conformité des produits.
- Les professionnels doivent indiquer et respecter un délai de livraison du bien ou d'exécution de la prestation de services.
- Les consommateurs peuvent exercer leur droit de rétractation dans un délai de quatorze jours calendaires.

Les règles à respecter pour mettre en œuvre vos pratiques commerciales

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

Une pratique commerciale est déloyale quand elle est susceptible d'amener le consommateur à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Il existe deux catégories de pratiques commerciales déloyales :

- les pratiques **trompeuses** (articles L.121-2 à L.121-4 du Code de la consommation),
- les pratiques **agressives** (articles L.121-6 et L.121-7 du Code de la consommation).

Les informations propres au e-commerce à fournir aux consommateurs

En plus des informations prévues par l'article 19 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique, les professionnels proposant la conclusion de contrat de vente à distance doivent fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, **de manière lisible et compréhensible**, les informations prévues par les articles L.221-5 et R. 221-2 du code de la consommation, parmi lesquelles des informations spécifiques aux contrats conclus à distance suivantes :

- Lorsqu'il existe, les conditions, les délais et les modalités d'exercice du droit de rétractation ainsi que le formulaire type de rétractation ;
- Le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement pas être renvoyé par la poste ;
- L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de service dont il a demandé expressément le commencement d'exécution avant la fin du délai de rétractation ;
- L'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles il le perd ;
- Les informations relatives aux coordonnées du professionnel.

L'offre proposée par la voie électronique doit également énoncer, conformément à l'article 1127-1 du code civil, les informations suivantes :

- 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.

Vous informez aussi au moment de la conclusion du contrat

- Le vendeur doit rappeler au consommateur les termes de sa commande (notamment caractéristiques essentielles et le prix) directement avant que celui-ci ne la passe. Le consommateur doit, par ailleurs, être informé que le fait de passer sa commande l'oblige à la payer.
- Le bouton dédié à la confirmation de la commande devra comporter, à peine de nullité, la mention « commande avec obligation de paiement » ou toute formule analogue dénuée de toute ambiguïté.

Bon à **savoir**
Au plus tard au moment de la livraison ou avant le début de l'exécution du service, le professionnel doit fournir au consommateur, sur support durable (article L.221-13 du Code de la consommation), la

confirmation du contrat comprenant toutes les informations prévues à l'article L.221-5 précité sauf si le professionnel les a déjà fournies sur support durable.

Tout savoir sur le droit de rétractation

Le droit de rétractation permet au consommateur d'annuler le contrat conclu à distance **dans un délai de quatorze jours calendaires**.

Bon à savoir

Le délai de rétractation de quatorze jours court à partir du lendemain de la réception du bien pour les ventes de biens et à partir du lendemain de la conclusion du contrat, dans le cas des prestations de service. Quand il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Par exemple, en cas de réception du bien le 10 janvier, le délai de rétractation court du 11 au 24 janvier inclus. À compter du 25, la rétractation n'est donc plus possible. Si le 24 est un samedi, le délai court jusqu'au lundi 26.

Toutefois, la loi prévoit des exceptions au droit de rétractation (article L.221-28 du Code de la consommation) : biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, ventes de biens périssables ou encore prestations de services d'hébergement (autres que des services d'hébergement résidentiel), de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs devant être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

L'information précontractuelle à fournir au consommateur devra comporter l'information selon laquelle le contrat bénéficie d'un droit de rétractation ou non, les conditions et les modalités d'exercice de ce droit (point de départ et durée du délai de rétractation, les éventuels frais de retour, etc.) ainsi que le formulaire type de rétractation (article L.221-5).

Le formulaire type de rétractation et l'avis type d'information concernant l'exercice du droit de rétractation constituent respectivement les annexes aux articles R.221-1 et R.221-3 du Code de la consommation.

Si vous ne fournissez pas ces informations (ou donnez des informations erronées) sur le droit de rétractation avant la conclusion du contrat, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial. 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 le consommateur aura reçu ces informations.

Le consommateur n'a pas à justifier d'un motif pour se rétracter.

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

- Vous devez rembourser la totalité des sommes versées (y compris les frais de livraison initiaux), sans retard injustifié et dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle vous avez été informé de la décision du consommateur de se rétracter.
- Le remboursement peut être différé jusqu'à la réception des biens ou jusqu'à ce que le consommateur vous ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
- Le remboursement doit se faire par le même moyen que celui utilisé par le consommateur, sauf accord exprès du consommateur pour se faire rembourser par un autre moyen ;

- le consommateur est, quant à lui, tenu de vous restituer ou de vous renvoyer le bien, sans retard excessif, dans les quatorze jours à compter de la communication de sa décision de se rétracter. Il prend à sa charge les frais de retour seulement s'il n'en a pas été informé préalablement à la conclusion du contrat sauf si vous acceptez de.

À noter

Le non-respect de la réglementation relative au droit de rétractation peut être sanctionné d'une amende administrative de 15 000 € maximum pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale (article L. 242-13 du Code de la consommation).

Les délais de livraison à respecter

Vous devez indiquer la date ou le délai de livraison du bien ou de l'exécution de la prestation de service. À défaut d'indication de cette date ou de ce délai ou à défaut d'accord exprès entre les parties, le professionnel livre le bien ou exécute la prestation de service sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat (article L. 216-1 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 du contrat. Celle-ci devient effective dès que vous recevez son écrit à moins que vous ne vous soyez exécuté entre-temps.

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. 216-2 du même Code).

À noter

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

Ce qui se passe si vous ne pouvez pas livrer

Si le bien commandé n'est pas disponible, vous vous exposez à une sanction au titre de la pratique commerciale trompeuse. En effet, est réputée trompeuse la pratique commerciale qui a pour objet de proposer l'achat de produits ou la fourniture de services à un prix indiqué, et, ensuite, de refuser de présenter aux consommateurs l'article ayant fait l'objet de la publicité. Ainsi, il convient de s'assurer a *priori* de la disponibilité des produits offerts à la vente.

Si vous ne pouvez pas livrer pour cause de force majeure, vous pourrez, en cas de contentieux, invoquer la force majeure. Mais il faut savoir qu'elle est 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 ?

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 et notamment des dommages-intérêts sans avoir à démontrer que vous avez commis une faute.

L'article L.221-15 du Code de la consommation prévoit pour le vendeur à distance une « responsabilité de plein droit », c'est-à-dire que vous êtes responsable de la bonne exécution du contrat tout au long de la chaîne de commande-transport-livraison.

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

La loyauté des réductions de prix annoncées

Vous pouvez informer le consommateur des réductions de prix par le biais d'une publicité. Vous pouvez chiffrer librement le montant de la réduction, mais devez pouvoir justifier de sa loyauté.

L'annonce de réduction de prix doit ainsi être dénuée de tout caractère trompeur au sens des articles L.121-1 et L.121-2 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 informé et raisonnablement attentif et avisé. De plus, toute annonce d'une réduction de prix indique le prix antérieur correspond au prix le plus bas pratiqué par le professionnel à l'égard de tous les consommateurs au cours des trente derniers jours.

Comment résilier les contrats en ligne ?

A compter du 1^{er} juin 2023, le professionnel qui propose la conclusion de contrats par internet doit mettre à disposition des consommateurs sur son interface en ligne une fonctionnalité permettant à ceux-ci de résilier leurs contrats. En revanche, cette nouvelle modalité de résiliation en ligne des contrats ne modifie pas les conditions prévues par le contrat ou la loi pour pouvoir résilier son contrat (ex : indemnité de rupture, préavis, ...). Une fois entré sur la fonctionnalité de résiliation en ligne, le consommateur est amené à remplir ou à confirmer des informations permettant d'identifier le contrat à résilier. Le consommateur accède ensuite à une page qui présente un récapitulatif de sa résiliation lui permettant de vérifier les informations fournies avant de procéder à la notification de la résiliation. Une fois la résiliation notifiée en ligne par le consommateur, le professionnel doit lui confirmer la réception de la notification et l'informer, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Liens utiles

Ces contenus DGCCRF peuvent aussi vous intéresser :

- [Le guide du vendeur de e-commerce](#)
- Fiche pratique – [Acheter sur internet](#)
- Fiche pratique – [La livraison](#)
- [Conseils pour vos achats en ligne \(vidéo\)](#)

Ce que dit la loi :

- [Loi n° 2004-575 pour la confiance en l'économie numérique \(LCEN\) – article 19](#)

Code de la consommation :

- [L.121-2 et suivants](#) - pour les pratiques trompeuses
- [L.121-6](#) et [L.121-7](#) - pour les pratiques agressives

- L.112-1-1 – pour les annonces de réduction de prix
- L.221-5 et suivants / R. 221-2 - pour l'information précontractuelle
- L. 221-11 et suivants pour les autres règles des contrats conclus à distance
- [L.221-18 et suivants](#) - pour le droit de rétractation
- [L. 215-1-1](#) et [D. 215-1 à D. 215-3](#) – pour la résiliation en ligne des contrats

Code civil :

- article [1125](#) et suivants – dispositions propres aux contrats conclus par voie électronique.