

LOI n°2011/83/UE du 17 mars 2014
« faciliter les achats en ligne pour les consommateurs européens »

Cette loi est entrée en vigueur le 14 juin 2014

[Téléchargez le texte de loi complet](#)

Les informations pré-contractuelles à fournir au consommateur

articles L111-1, L114-1, L121-17, L121-19 à L121-19-4

Le marchand devra communiquer, sur son site, les informations suivantes de manière « lisible et compréhensible » :

- **son identité** ainsi que ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques.
- **les caractéristiques essentielles des biens ou services** qu'il propose, à savoir leur descriptif ainsi que leur prix TTC.
- **ses conditions générales de vente et conditions contractuelles**, notamment :
 - l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales et commerciales, et du service après-vente,
 - l'existence et les modalités d'exercice du droit de rétractation,
 - les conditions à l'égard des frais de retour,
 - le mode de règlement des litiges,
 - l'application d'un code de bonne conduite, le cas échéant.

A noter pour les Conditions Générales de Vente : le marchand devra veiller à les mettre à disposition des consommateurs dans un format imprimable (PDF), de préciser une date d'effet et un numéro de version et, pour finir, d'horodater le document.

- **les moyens de paiement acceptés et les éventuelles restrictions de livraison.** Ces informations devront être fournies, au plus tard, au début du processus de commande. Côté marchand, cette obligation visera notamment à limiter les abandons de panier.
- **le récapitulatif du panier** de l'acheteur, incluant le prix global et les caractéristiques essentielles du (ou des) bien(s) ou service(s), avant la validation finale de sa commande.
- **l'obligation de paiement** pour le consommateur, au moment de la validation de sa commande. L'e-commerçant devra ainsi adapter le bouton d'achat sur son site. Ce dernier devra préciser la mention « Commande avec obligation de paiement, ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté ».

A savoir au sujet des cases à cocher : le marchand devra recueillir le « consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal », les cases pré-cochées seront donc à bannir.

Une interprétation de cet article pourrait considérer que le mode de livraison choisi par défaut, dans les étapes de commande, devrait être la livraison standard la moins chère.

Les informations contractuelles à fournir à l'acheteur

article L121-19-2

Une fois la commande finalisée, le marchand fournira à l'acheteur **la confirmation de sa commande**, sur un « support durable », tel que, par exemple, un e-mail.

Cette confirmation reprendra l'ensemble des informations concernant le marchand, ses conditions générales de vente et conditions contractuelles (*citées plus haut, pour rappel*), ainsi que les caractéristiques du (ou des) bien(s) ou service(s) commandé(s).

Les effets sur la livraison

articles L138-1 à L138-4

L'e-commerçant indiquera, avant la validation finale de la commande, **la date (ou le délai) à laquelle il s'engage à livrer le bien ou fournir le service**.

A défaut de précision, la livraison devra intervenir « au plus tard 30 jours » après la commande.

Si le délai de livraison n'est pas respecté, le consommateur aura la possibilité de demander au marchand, par e-mail ou par lettre recommandée, de le livrer « dans un délai supplémentaire raisonnable » puis, si ce dernier ne s'exécute toujours pas, d'annuler la commande.

« La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien ». Pour être conforme à la loi, il ne s'agira donc plus de préciser uniquement le délai d'expédition de la commande, mais bien la date ou le délai de réception par l'acheteur.

Les risques de perte ou d'endommagement du bien lors de la livraison seront portés par le marchand jusqu'à la remise effective du bien au consommateur.

Les impacts sur le droit de rétractation

articles L121-17, L121-21 à L121-21-8

Le délai pour l'exercice du droit de rétractation sera de 14 jours, à compter de la réception du bien par l'acheteur, ou de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

A savoir dans le cas de commandes incluant différents articles livrés en plusieurs fois : le délai courra à la réception du dernier bien.

Pour exercer ce droit, l'acheteur n'aura nullement besoin de motiver sa décision, et adressera sa demande en utilisant **le formulaire de rétractation mis à disposition** par le marchand sur son site ainsi que dans l'e-mail de confirmation de commande. *A noter qu'un formulaire-type de rétractation sera fourni dans le décret d'application.*

En retour, le marchand sera tenu d'adresser, « sans délai, au consommateur **un accusé de réception de la rétractation**, sur un support durable », tel qu'un e-mail.

Les frais de retour seront à la charge du consommateur, sous réserve de la présence de cette mention dans les conditions du marchand, et sauf bien sûr, si le marchand accepte de les supporter.

A noter dans le cas des biens qui, en raison de leur nature, ne peuvent être renvoyés par la poste : l'e-commerçant devra préciser, toujours dans ses conditions, leur coût de renvoi.

Exclusions : le droit de rétractation ne pourra être exercé pour les contrats concernant certains types de biens, tels que les produits d'hygiène corporelle, les boissons alcoolisées ou encore les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement. Il est important pour le marchand de préciser ces exclusions sur son site.

Les obligations concernant le remboursement

articles L121-21-3 et L121-21-4

Le marchand sera tenu de rembourser l'acheteur dans les 14 jours à compter de la date de demande de rétractation, ou d'annulation de la commande par défaut de livraison.

Le consommateur aura, en parallèle, 14 jours pour renvoyer les biens.

Le marchand pourra tout de même « différer le remboursement jusqu'à récupération des biens » ou réception d'une preuve d'expédition.

Le remboursement concernera « **la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison** ».

L'e-commerçant ne sera cependant pas tenu de rembourser les frais supplémentaires de livraison lorsque le consommateur aura choisi un mode de livraison express, plus coûteux que le mode standard. Cette règle permettra au marchand de proposer des modes de livraison variés sur son site, avec l'assurance de ne rembourser les frais qu'à hauteur de son mode de livraison standard.

Le remboursement sera effectué « en utilisant **le même moyen de paiement** que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale » (sauf accord préalable entre les deux parties). Ceci vise à supprimer les demandes de remboursement en cash d'un achat effectué en bons cadeaux, par exemple.

Une décote pourra s'appliquer dans le cas d'un produit retourné trop essayé, à condition, comme toujours, que le professionnel l'ait stipulé dans ses conditions.

Tout défaut d'information au consommateur ainsi que tout manquement aux obligations de ce nouveau Code de la consommation fera peser de nombreuses sanctions sur le marchand – du prolongement du délai de rétractation de 12 mois lorsque celui-ci ne sera pas fourni aux conditions prévues, par exemple, jusqu'à des sanctions administratives voire pénales pouvant être prononcées par la DGCCRF, dont les pouvoirs seront renforcés par la loi.

articles L121-22, L122-22-1 et L121-23