



Vente en ligne : les obligations posées par la loi Chatel

publié le **09/04/2013**, vu **903 fois**, Auteur : Assistant-juridique.fr

La [loi Chatel](#) dite « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs » est applicable depuis le 1er juin 2008. Diverses mesures visent tout particulièrement les [sites de vente en ligne](#).

L'information du consommateur

Pour bien informer les consommateurs, il est important de faire apparaître diverses informations au cours du processus d'achat ainsi que dans les [conditions générales de vente](#).

La possibilité d'entrer en contact avec le vendeur

Il est obligatoire d'indiquer un numéro de téléphone non surtaxé, permettant notamment aux clients de contacter le SAV.

L'indication d'un délai de livraison ou d'exécution de la prestation

L'indication d'une [date limite de livraison](#) ou d'exécution de la prestation est obligatoire.

L'exercice du droit de rétractation du consommateur

Vous devez préciser aux acheteurs s'ils disposent ou non d'un [délai de rétractation](#). En cas de rétractation du consommateur dans le délai prévu, vous devez lui rembourser la « totalité des sommes versées ».

Pour consulter la version détaillée de l'article :

http://www.assistant-juridique.fr/conditions_generales_vente.jsp

http://www.assistant-juridique.fr/ecommerce_guide.jsp