



# La vente à distance

**Fiche pratique** publié le **11/05/2011**, vu **3866 fois**, Auteur : [Hugues FLEURY](#)

La vente à distance est une technique commerciale qui permet au consommateur, en dehors des lieux habituels de réception de la clientèle, de commander un bien ou de demander la réalisation d'un service.

Les modes de vente à distance sont multiples : prospectus, catalogues, téléphone, minitel, téléachat et surtout internet. Les commandes sur internet n'ont cessé de croître ces dernières années, aussi la vente à distance a fait l'objet de plusieurs réformes récentes : ordonnance du 6 juin 2005, loi du 31 mars 2006, loi du 03 janvier 2008.

Elle est réglementée par les articles L.121-16 et suivants du Code de la consommation.

Cet article se limitera aux contrats ne portant pas sur des services financiers.

La protection du consommateur s'effectue à un triple niveau : le champ d'application (I), avant la conclusion du contrat (II) et après la conclusion du contrat (III).

## I) Le champ d'application de la vente à distance

Il est prévu aux articles L.121-16 et L.121-17. Les contrats sont soumis à certaines conditions (A) mais certains sont toutefois exclus de la réglementation (B).

### A) Les conditions relatives aux contrats

- Le contrat doit avoir pour objet la vente d'un bien ou la fourniture d'une prestation de service,
- être conclu sans la présence physique simultanée des parties,
- entre un consommateur et un professionnel : la jurisprudence considère qu'un vendeur habituel d'objets sur un site d'enchères par internet est assimilé à un vendeur professionnel soumis aux règles de la vente à distance (TGI Mulhouse, 12 janvier 2006),
- qui utilisent une ou plusieurs techniques de communication à distance, à l'exclusion de tout autre procédé. Les règles de la vente à distance s'appliquent en cas de démarchage téléphonique (article L.121-27)

### B) Les contrats exclus

- Les contrats portant sur des services financiers,
- les contrats conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou pour des prestations fournies dans des locaux commerciaux automatisés,

- les contrats avec les opérateurs de télécommunications pour l'utilisation de cabines téléphoniques publiques,
- la construction et la vente de biens immobiliers,
- les ventes aux enchères publiques.

## **II) Avant la conclusion du contrat**

Le vendeur à distance est soumis à des obligations particulières (B) en plus des obligations générales de tout vendeur (A).

### **A) Les obligations générales du vendeur**

Le professionnel doit communiquer au consommateur le prix et les caractéristiques essentielles du bien ou du service, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle, les conditions particulières de la vente et la période pendant laquelle les pièces indispensables à l'utilisation du bien seront disponibles sur le marché.

### **B) Les obligations particulières du vendeur**

L'offre de contrat doit comporter plusieurs informations :

- le nom du professionnel, ses coordonnées permettant d'entrer effectivement en contact avec lui et son adresse,
- les frais de livraison,
- les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution,
- l'existence d'un droit de rétractation et de ses limites éventuelles ou l'absence d'un droit de rétractation,
- la durée de validité de l'offre,
- le coût de l'utilisation de la technique de communication,
- la durée minimale du contrat proposé en cas de fourniture continue ou périodique d'un bien ou d'un service.

Le professionnel doit indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation. En cas d'absence de date, il est réputé remplir son obligation dès la conclusion du contrat. Si la date limite n'est pas respectée, le consommateur peut demander la résolution du contrat selon certaines conditions et obtenir le remboursement.

### **III) Après la conclusion du contrat**

#### **A) L'exécution du contrat**

Le consommateur doit recevoir par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition (courriel par exemple) au plus tard au moment de la livraison confirmation de certaines informations mentionnées dans l'offre de contrat, une information sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation, l'adresse pour présenter des réclamations, les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales, les conditions de résiliation du contrat (durée indéterminée ou supérieure à un an).

Si le bien n'est pas disponible :

- le consommateur doit en être informé et doit être remboursé dans les 30 jours ; - ou alors le professionnel peut fournir un bien ou un service équivalent si cette possibilité est prévue dans l'offre de contrat et qu'elle a fait l'objet d'une information claire et compréhensible.

Pour suivre l'exécution de sa commande, exercer son droit de rétractation ou faire jouer la garantie, le consommateur ne peut supporter que des coûts de communication.

Le professionnel est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance. En cas de retard dans la livraison, d'une avarie ou de perte, le consommateur est protégé, c'est le professionnel qui supporte les risques. Ce dernier peut s'exonérer en invoquant la force majeure ou en prouvant une faute du consommateur.

#### **B) L'anéantissement du contrat**

Outre les causes d'extinction venant sanctionner la formation du contrat ou son exécution, le contrat de vente à distance peut être anéanti si le consommateur décide de se rétracter (1). Cependant, ce droit ne s'applique pas dans tous les contrats conclus à distance (2).

##### **1) Les modalités du droit de rétractation**

Le délai de rétractation est de 7 jours, le point de départ est :

- la réception du bien
- ou l'acceptation de l'offre d'une prestation de service.

Les frais de retour sont à la charge du consommateur.

Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le délai est porté à 3 mois en cas d'omissions des mentions obligatoires de l'article L.121-19 du Code de la consommation (nom du professionnel ...). Si le professionnel régularise la situation, le délai de 7 jours commence à courir.

Le professionnel doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées par tout moyen de paiement au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle le droit est exercé. La loi ne dit pas si l'exercice de ce droit correspond à la date de renvoi du colis ou à la date de réception du colis par le professionnel. On peut supposer qu'il s'agit de la date de renvoi, mais il

est préférable d'envoyer le colis en recommandé avec accusé de réception afin de prouver l'envoi mais aussi la réception par le professionnel.

## **2) Les limites du droit de rétractation**

Le droit de rétractation n'existe pas pour certains types de contrats :

- la fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs ;
- la fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;
- la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ;
- la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;
- les services de paris ou de loteries autorisés ;
- la fourniture de biens de consommation courante réalisée au lieu d'habitation ou de travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées fréquentes et régulières ;
- les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Néanmoins, pour ces dernières prestations (hébergement, transport ...), l'offre de contrat et le contrat doivent comporter les mentions obligatoires des articles L.121-18 et L.121-19 du Code de la consommation (cf II B et III A) lorsqu'ils sont conclus par voie électronique.

Exemple : la réservation d'une chambre d'hôtel par internet sera soumise à ces règles, alors que si la réservation est faite par courrier postal, les articles L.121-18 et L.121-19 ne s'appliqueront pas.