Image not found or type unknown

E-commerce : Extension du délai légal de rétractation des achats sur Internet par les consommateurs

publié le **16/04/2014**, vu **5566 fois**, Auteur : Anthony BEM

Le volet E-commerce de la loi Consommation (loi Hamon) qui entre en vigueur le 13 juin 2014 étend le délai dont dispose le consommateur pour se rétracter après un achat effectué sur internet.

Comme tenu du fait que dans le cadre d'un achat sur internet il n'est pas toujours possible « *d'essayer* » un produit avant de l'acheter, il n'est pas étonnant qu'une fois livré le produit ne réponde pas aux attentes de l'acheteur.

A cet effet, la loi a prévu la possibilité pour le client qui achète un bien ou une prestation de service sur internet ou par correspondance, de changer d'avis sur son achat.

Ainsi, le consommateur disposait d'un délai légal de 7 jours pour se rétracter.

Désormais, avec la loi Consommation ou loi Hamon, ce délai de rétractation est doublé et porté à 14 jours, ce qui permet au consommateur de bénéficier d'un temps de réflexion plus long suite à une commande en ligne.

Ainsi, à compter du 13 juin 2014, date d'entrée en vigueur de la disposition étendant ce délai, le consommateur disposera d'un délai de **14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance.**

En outre, la loi Hamon précise que le consommateur qui exerce son droit de rétractation n'a pas à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts hormis les frais de renvoi du produit qui sont à sa charge, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge.

Il faut savoir que ce délai est le délai légal minimum, de sorte que le professionnel peut offrir un délai plus long à ses clients ("*garantie satisfait ou remboursé*" de 3 semaines, 1 mois, voir plus).

Le délai de rétractation de 14 jours prévu par la loi Consommation court à compter :

- de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services ;

- de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Lorsque la commande porte sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Comme cela a été souligné dans un article précédent, le professionnel de la vente en ligne doit communiquer au consommateur les conditions, le délai et les modalités d'exercice de son droit de rétractation.

Si ces informations n'ont pas été fournies au consommateur, la loi Consommation prévoit que le délai de rétractation est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial.

Mais si ces informations sont fournies pendant ces 12 mois, le délai est de nouveau de 14 jours, à compter de la réception des informations par le consommateur.

Par ailleurs, **pour permettre au consommateur d'exercer son droit de rétractation, le professionnel doit, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, lui fournir, dans un délai raisonnable, un formulaire type de rétraction**.

Enfin, il faut noter que la loi Hamon a augmenté le nombre de contrats pour lesquels le droit de rétractation ne peut être exercé, de sorte que les professionnels de la vente en ligne devront mettre à jour la liste de leurs biens ou services concernés ou non par le droit de rétractation.

Pour conclure, en attendant l'entrée en vigueur de la loi Consommation (loi Hamon) le 13 juin 2014 et la publication de son décret d'application, il est recommandé aux professionnels de la vente en ligne devront d'intégrer les nouvelles mesures dans leurs pratiques commerciales et conditions générales de vente.

Je suis à votre disposition pour toute action ou information (en cliquant ici).

PS : Pour une recherche facile et rapide des articles rédigés sur ces thèmes, vous pouvez taper vos "*mots clés*" dans la barre de recherche du blog en haut à droite, au dessus de la photographie.

Anthony Bem
Avocat à la Cour
27 bd Malesherbes - 75008 Paris
Tel : 01 40 26 25 01

Email : abem@cabinetbem.com

www.cabinetbem.com

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés