



Sites e-commerce : nouvelles obligations de la Loi HAMON

Actualité législative publié le 18/03/2014, vu 2772 fois, Auteur : [Maître Géraldine LALY](#)

Sites e-commerce: attention, la Loi Hamon vous impose de nouvelles obligations pour mieux protéger vos clients consommateurs. Qui dit renforcement des droits des consommateurs dit obligations accrues pour les professionnels...Pensez à mettre à jour vos CGV !

La loi HAMON (n°2014-344) du 17 mars 2014 relative à la consommation a été publiée au journal officiel. Outre les mesures phare comme la « class action » ou la possibilité de résilier à tout moment son assurance, figure d'autres dispositions qui impactent directement et immédiatement le commerce en ligne.

La loi a pour objectif de mieux sécuriser le commerce en ligne et renforce la protection des consommateurs lors de leurs achats sur Internet.

• **Meilleure information préalable du consommateur**

Préalablement à l'acte d'achat, web-marchands devront fournir aux consommateurs une liste d'informations plus complète :

Caractéristiques du produit, modalités de paiement, éventuelles restrictions de livraison.

• **Meilleure protection contre les ventes forcées.**

Les options supplémentaires payantes (cases pré-cochées sur les sites web, exemple assurance annulation) sont considérées comme de la vente forcée et désormais, l'internaute ne sera pas tenu de payer le service correspondant.

• **Allongement du délai de rétractation de 7 à 14 jours.**

La loi allonge le délai de rétractation : elle le fait passer à 14 jours, contre 7 jours jusqu'à présent. Les consommateurs auront donc 14 jours pour réfléchir et changer d'avis, sans frais.

• **Remboursement sous 30 jours maximum.**

En cas de rétractation sur son achat, ou s'il constate un défaut de fabrication et retourne le bien au vendeur, le vendeur devra rembourser le consommateur sous 30 jours maximum.

• **Livraison au plus tard 30 jours après l'achat.**

La loi impose désormais un délai de livraison de maximum 30 jours à compter de la conclusion du contrat.

La Loi limite par ailleurs la responsabilité du consommateur en cas de perte ou d'endommagement du bien expédié par le professionnel :
la responsabilité du consommateur ne court désormais qu'à compter de la prise de possession physique du bien, sauf s'il a choisi lui-même le transporteur.
Ces mesures font l'objet de prescriptions très précises et complémentaires par le texte de loi.

Pensez à mettre à jour vos Conditions générales de vente car la loi prévoit des sanctions en cas de non respect.

Me LALY se tient à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Géraldine LALY

Avocat

20 rue Euler

75008 PARIS

Tél: 01 45 42 00 61

<http://avocat-laly.com/>