Image not found or type unknown

Droits des consommateurs en ligne : Ce que vous devez savoir avant d'acheter sur internet

Fiche pratique publié le **12/05/2023**, vu **2121 fois**, Auteur : Blog de Le Bouard Avocats Versailles

Face à l'essor du commerce électronique et à la digitalisation des transactions, il est crucial pour chaque consommateur de connaître ses droits lors d'un achat en ligne.

Face à l'essor du commerce électronique et à la digitalisation des transactions, il est crucial pour chaque consommateur de connaître ses droits lors d'un achat en ligne. En effet, le droit de la consommation français, ainsi que le droit européen, offrent une série de protections spécifiques aux acheteurs en ligne. Cet article vise à éclaircir ces droits fondamentaux, à travers l'examen des textes de loi et de la jurisprudence pertinente.

I. Le droit à l'information précontractuelle

Selon l'article L111-1 du Code de la consommation, le vendeur a l'obligation de fournir au consommateur toutes les informations nécessaires avant la conclusion du contrat. Ces informations doivent notamment inclure une description détaillée du produit ou du service, son prix, la durée du contrat si nécessaire, ainsi que les conditions de livraison.

Dans l'arrêt du 25 mai 2017 (C-146/16), la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE) a souligné l'importance de cette obligation d'information, en indiquant qu'elle doit permettre au consommateur de prendre une décision d'achat en toute connaissance de cause.

II. Le droit de rétractation

Le droit de rétractation est une spécificité du commerce en ligne. Il s'agit d'un délai durant lequel le consommateur peut annuler son achat sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Selon l'article L221-18 du Code de la consommation, ce délai est généralement de 14 jours à compter de la réception du produit.

Cependant, certaines exceptions existent. Par exemple, ce droit ne s'applique pas aux contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (art. L221-28). La jurisprudence a également précisé que le droit de rétractation ne s'applique pas aux logiciels informatiques dès lors qu'ils ont été descellés par le consommateur (Cass. 1ère civ., 15 novembre 2018).

III. Le droit à la garantie légale de conformité

Selon les articles L217-4 à L217-14 du Code de la consommation, tout consommateur bénéficie

d'une garantie légale de conformité. Cela signifie que le produit acheté doit correspondre à la description donnée par le vendeur, et être apte à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable.

En cas de défaut de conformité, le consommateur peut exiger du vendeur qu'il répare ou remplace le bien. Si cela n'est pas possible, il peut alors demander une réduction du prix ou la résolution du contrat. Dans l'arrêt du 13 juillet 2016 (C-133/15), la CJUE a précisé que le consommateur peut choisir entre ces différentes solutions, à moins que le coût de celle choisie ne soit disproportionné par rapport aux autres.

IV. Le droit à la protection des données personnelles

L'achat en ligne implique souvent le partage de données personnelles. Le Règlement général sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur en 2018, renforce les droits des consommateurs à cet égard. Selon les articles 13 et 14 du RGPD, tout consommateur doit être informé de manière claire et précise sur l'utilisation de ses données personnelles. Il a également le droit de demander l'accès à ces données, leur rectification, leur effacement, ou de s'opposer à leur traitement (articles 15 à 21 du RGPD).

La CJUE, dans son arrêt Schrems II du 16 juillet 2020 (C-311/18), a souligné l'importance de la protection des données personnelles lors des transactions en ligne, et a rappelé les obligations des fournisseurs en la matière.

V. Le droit au règlement en ligne des litiges

En cas de litige avec un vendeur en ligne, le consommateur a le droit de recourir à un mécanisme de règlement en ligne des litiges. En effet, selon le Règlement (UE) n°524/2013, la Commission européenne a mis en place une plateforme dédiée à cet effet. Cette plateforme facilite la résolution des litiges sans passer par les tribunaux, ce qui peut être particulièrement utile en cas de litige transfrontalier.

Conclusion

La protection des consommateurs en ligne est un domaine complexe et en constante évolution, qui nécessite une vigilance accrue de la part des consommateurs. Ces derniers sont encouragés à se familiariser avec leurs droits, et à les exercer en cas de besoin. Les textes de loi et la jurisprudence sont des outils précieux à cet égard, qui permettent de clarifier les règles applicables et de mieux appréhender les enjeux liés à l'achat en ligne.

Il est essentiel de retenir que les consommateurs disposent de droits spécifiques lorsqu'ils effectuent des achats en ligne. Cependant, il est également important de noter que l'exercice de ces droits peut nécessiter une certaine connaissance des procédures à suivre et des instances à contacter. C'est pourquoi il est toujours recommandé de demander conseil à un professionnel du droit en cas de doute ou de litige.

Enfin, il convient de souligner que le droit de la consommation en ligne n'est pas figé, mais évolue constamment en fonction des avancées technologiques et des décisions jurisprudentielles. Il est donc primordial pour les consommateurs de se tenir informés des dernières évolutions en la

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

matière.

Le Bouard Avocats

https://www.lebouard-avocats.fr/

https://www.avocatsversailles.fr/

https://www.avocatspostulants.fr/

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés