Image not found or type unknown

E-commerce en Europe et en France - Information obligatoire sur les sites Internet

Actualité législative publié le **19/01/2013**, vu **1633 fois**, Auteur : Juritravail

La directive communautaire 97/7/CE du 20 mai 1997 relative à la **protection des consommateurs en matière de contrats à distance** prévoit que le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, une confirmation des informations relatives au contrat en cas de conclusion d'un contrat à distance.

Cette disposition a été transposée notamment en droit français à l'article L121-19 du Code de la consommation .

Dans un arrêt du 5 juillet 2012, la **Cour de justice de l'Union européenne** (aff. C 49/11 Content Services Ltd c/ Bundesarbeitskammer) a eu l'occasion de préciser certaines modalités de communication des informations obligatoires par les sites marchands aux consommateurs européens.

Dans les faits soumis aux juges européens, les consommateurs ne pouvaient accéder directement aux informations relatives notamment au droit de rétractation au moment de la conclusion du contrat. Pour obtenir ces informations, ils devaient cliquer vers un lien qui renvoyait à une partie du site internet marchand en cause.

Après sa commande, le consommateur recevait un email qui ne contenait aucune information mais un simple lien vers le site sur lequel des informations notamment concernant le droit de rétractation pouvaient être obtenues.

La **Cour d'appel** de Vienne ("Oberlandesgericht Wien") a posé à la Cour de justice de l'Union européenne la question préjudicielle suivante : Les modalités de communication des informations relatives au contrat proposé par le site marchand à ses clients sont-elles conformes aux normes de droit européen fixées par la directive communautaire 97/7/CE du 20 mai 1997 qui prévoient que le consommateur doit recevoir ces informations ou que ces informations doivent lui être fournies et que la communication soit faite sur un support durable?

La Cour de justice de l'Union européenne a estimé dans la décision du 5 juillet 2012 que, lorsque les informations qui se trouvent sur un site internet du vendeur ne sont accessibles que par un lien communiqué au consommateur, elles ne lui sont ni envoyées, ni fournies au sens du droit européen.

Par ailleurs, la Cour de justice de l'Union européenne précise ce qu'il faut entendre par support durable. Le **support durable** doit garantir au consommateur, comme avec un support papier, la détention des informations.

Est-ce qu'un site internet dont les informations sont accessibles pour les consommateurs en

passant par un lien présenté par le vendeur doit être considéré comme un support durable ?

La Cour a répondu par la négative à cette question. Ce n'est que lorsque le support permet aux consommateurs de stocker les informations qui lui ont été adressées personnellement, qu'il garantit l'absence d'altération de leur contenu ainsi que leur accessibilité pendant une durée appropriée, et offre aux consommateurs la possibilité de les reproduire telles quelles, que ce support peut être considéré comme durable.

Ainsi, une pratique commerciale qui consiste à ne rendre accessibles les informations relatives au contrat que par un hyperlien sur un site internet de l'entreprise concernée ne satisfait pas aux exigences du droit européen .

La décision apporte une définition du support durable qui était absente de la directive 97/7. Les juges ont pu s'inspirer de la nouvelle directive 2011/83 du 25 octobre 2011 qui va remplacer la directive 97/7 susmentionnée à compter du 13 juin 2014 et qui définit le support durable comme "tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées".

Les sites internet marchands qui s'adressent aux Européens doivent donc être vigilants sur la **conformité** de leurs **pratiques de communication** des informations relatives au contrat, notamment sur la transmission de cette information, au droit européen. Les sites qui ne respectent pas ces règles peuvent subir des sanctions civiles.

La nouvelle directive européenne 2011/83 du 25 octobre 2011 a de manière générale **renforcé les règles juridiques** relatives aux contrats à distances. La transposition de la directive devra avoir lieu au plus tard le 31 décembre 2013 et les nouvelles dispositions de droit interne s'appliqueront à compter du 13 juin 2014.

Par Francoise Berton
Berton & Associés
Cabinet d'avocats international
Tous droits de propriété intellectuelle réservés

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés