



E-commerce: information renforcée des consommateurs en ligne par la loi à compter du 13 juin 2014

publié le 16/04/2014, vu 2661 fois, Auteur : [Anthony BEM](#)

Le volet E-commerce de la loi Hamon qui entre en vigueur le 13 juin 2014 renforce les informations devant être fournies par les sites de vente en ligne aux consommateurs sur internet.

Publiée au Journal Officiel du 18 mars 2014, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite loi Consommation ou loi Hamon, vise à renforcer la protection des consommateurs ainsi que celle des professionnels placés dans une situation de faiblesse économique vis-à-vis de leurs partenaires.

A cet effet, la loi Consommation instaure de nouveaux moyens d'action destinés à rééquilibrer les rapports entre consommateurs et entreprises, mais aussi entre professionnels.

L'action de groupe, qui va permettre aux particuliers d'obtenir une indemnisation de leurs préjudices grâce à une association de consommateurs, en constitue certainement la disposition la plus emblématique.

Cependant, cette disposition ne doit pas occulter les autres volets de la loi qui sont également d'une grande importance, notamment le volet concernant le E-commerce, c'est-à-dire la vente de biens ou la fourniture de services sur Internet et la vente à distance.

En effet, dans le domaine du E-commerce, la loi Consommation ou loi Hamon introduit de nombreuses mesures visant au renforcement de la protection des consommateurs, c'est-à-dire des personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Ainsi, la loi Consommation renforce les informations devant être fournies par les sites de vente en ligne aux consommateurs aussi bien avant la conclusion d'un contrat de vente de biens ou de fourniture de services que pendant la passation de commande.

En effet, **préalablement à la passation d'une commande** sur leur site internet, les professionnels de la vente en ligne doivent communiquer au consommateur, **de manière lisible et compréhensible**, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- le prix du bien ou du service ;

- la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- l'identité, les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et les activités du professionnel ;
- l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales et contractuelles ;
- les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation du consommateur ;
- les frais de renvoi du bien en cas de rétractation.

En outre, la loi Consommation prévoit qu'au stade de la commande, le site de commerce en ligne doit indiquer au consommateur, au plus tard au début du processus de commande, les **moyens de paiement acceptés** (chèque, virement, carte bleue,...) et les **éventuelles restrictions de livraison** (modes de livraison, types de produits livrables, zones géographiques,...).

De plus, le professionnel de la vente en ligne devra veiller à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement, d'où l'obligation faite par la loi au professionnel d'afficher la mention « **commande avec obligation de paiement** » ou une formule analogue indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

Par ailleurs, la loi Consommation ou loi Hamon interdit désormais aux professionnels de la vente en ligne de pré-cocher des options supplémentaires payantes lors d'une commande en ligne, ce qui permet ainsi de protéger les consommateurs contre le risque de payer des services (extension de garantie, assurance casse et vol,...) qu'ils ne souhaitent pas.

Enfin, 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, le professionnel doit fournir au consommateur, dans un délai raisonnable, la **confirmation du contrat comprenant toutes les informations obligatoires précitées ainsi qu'un formulaire type de rétraction**.

Pour conclure, étant donné que le non-respect des mesures précitées peut donner lieu à des sanctions administratives et pénales, il importe pour les personnes exerçant une activité professionnelle de vente de biens ou de prestation de services sur internet de veiller à se mettre en conformité avec la loi Hamon d'ici le 13 juin 2014, sous peine de voir leur responsabilité engagée en cas de manquement après cette date.

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