



E-commerce : nouvelles règles de protection des E-consommateurs et des cyberacheteurs

publié le **10/04/2013**, vu **5734 fois**, Auteur : [Anthony BEM](#)

Le 25 mars 2013, le Ministre de l'économie sociale et solidaire et de la consommation a indiqué que le projet de loi relative à la protection des E-consommateurs opérera de profondes modifications de la législation française et visait à « apporter une réponse au manque d'effectivité du droit des consommateurs, en matière d'information, de droit contractuel, ou de voies de recours ».

Ce projet de loi s'inscrit dans le cadre de la transposition de la **Directive européenne, n°2011/83/UE du 25 octobre 2011, relative aux « droits des consommateurs »** qui tend à **harmoniser et renforcer les droits des E-consommateurs européens et de chaque état membre en matière de E-commerce.**

La législation française sur le E-commerce doit donc être modifiée pour se conformer aux normes communautaires.

Les nouvelles règles juridiques porteront sur :

- La modification du délai du droit de rétractation de l'E-consommateur (1) ;
- Le renforcement de l'information de l'E-consommateur (2) ;
- La modification des conditions de paiement et de remboursement (3).

1) La modification du délai du droit de rétractation de l'E-consommateur

Aujourd'hui, le droit de rétractation du E-consommateur peut s'exercer sans motif ni pénalité, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour durant un délai maximum de **7 jours francs**.

Cependant, si le site d'E-commerce n'informe pas correctement l'E-consommateur sur l'existence de ce droit, le délai pour se rétracter est augmenté de **3 mois**.

En cas de rétractation, le site d'E-commerce doit rembourser intégralement l'E-consommateur dans un délai de **14 jours** suivant la notification de la rétractation.

La réforme prévoit :

- d'une part, de porter le délai d'exercice du droit de rétractation à **14 jours calendaires** ;
- d'autre part, que ce délai commence à courir à compter de la date de réception pour

les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services ;

- si le professionnel n'a pas correctement informé le consommateur sur l'existence de ce droit, le délai pour se rétracter est fixé à **1 an** à compter de la fin du délai de rétractation initial.

2) Le renforcement de l'information de l'E-consommateur

Si le code de la consommation impose déjà aux sites d'E-commerce de communiquer un grand nombre d'informations aux E-consommateurs « *en temps utile et au plus tard au moment de la livraison* », la réforme accentuera les obligations existantes et ajoutera de nouvelles informations à porter à la connaissance des E-consommateurs concernant :

- le prix du bien ou du service comprenant toutes les taxes et les frais liés au transport, à la livraison et à l'affranchissement ;
- le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat ;
- les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation ainsi que les frais exigibles en cas de rétractation ;
- un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens ;
- le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales ;
- l'existence de codes de conduite applicables ;
- le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel ;
- pour ce qui concerne les contenus numériques, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables et s'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

Enfin, s'agissant de l'**information sur le prix**, le consommateur devra disposer « **avant toute commande** », d'une information précise sur le prix total des produits ou services et notamment les frais de livraison et ceux liés aux garanties incluses.

Ainsi, le prix total devra figurer dès la page de présentation de chaque produits et services.

Alors qu'aujourd'hui l'article L. 121-18 et suivant du code de la consommation permet au professionnel de scinder la fourniture de ces informations aux E-consommateurs soit avant la conclusion du contrat soit au plus tard au moment de la livraison, l'ensemble des informations devra être porté à la connaissance de l'E-consommateur **avant la conclusion du contrat** au risque pour le professionnel de ne pas pouvoir valablement facturer son client de l'ensemble des coûts à devoir éventuellement à supporter.

3) La modification des conditions de paiement et de remboursement

La directive impose aux professionnels de rembourser intégralement l'E-consommateur dans un délai de **14 jours** suivant la date de notification de l'exercice de son droit de rétractation (contre 30

actuellement) ou jusqu'à la récupération des biens.

En outre, la directive renforce le principe du « *double clic* » selon lequel l'acheteur doit avoir la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix avant de s'engager définitivement afin de pouvoir corriger d'éventuelles erreurs.

En effet, elle prévoit qu'avant de passer de commande, l'E-consommateur doit être explicitement informé du moment où le paiement doit intervenir.

Ainsi, les cases d'acceptation de biens ou services supplémentaires payants ne pourront plus valablement être de pré-cochées.

Par ailleurs, aucun surcoût ne pourra se justifier par l'utilisation de l'un des moyens de paiement.

Enfin, les cybervendeurs seront tenus de respecter un délai de livraison de 30 jours maximum, au-delà duquel le cyberacheteur pourra résilier son contrat et obtenir le remboursement intégral de sa commande après avoir adressé une mise en demeure de procéder à la livraison du bien.

Bien que ces nouvelles dispositions doivent entrer en vigueur au plus tard au 13 juin 2014, les professionnels ont intérêt à anticiper la modification de loi relative à la protection des E-consommateurs en procédant d'ores et déjà à la modification de leurs conditions générales de vente (CGV) ou de leurs conditions de prestation de service.

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