



Les modifications apportées par la loi Hamon au droit de consommation

publié le **25/03/2014**, vu **9320 fois**, Auteur : [Virtualegis](#)

La loi relative à la consommation (dite « loi Hamon ») votée le 13 février 2014 accroît les droits et garanties du consommateur

La loi Hamon instaure l'action de groupe, complète les règles applicables aux **contrats conclus à distance**, encadre très strictement les **jeux concours** avec participation financière, encadre l'assurance, le crédit, l'activité des VTC... En matière de crédit à la consommation, le Conseil constitutionnel a invalidé la création d'un fichier national recensant tous les crédits à la consommation accordés aux particuliers, jugé comme **attentatoire à la vie privée**.

La loi modifie les **règles du commerce en ligne** pour améliorer l'information et renforcer les droits contractuels des consommateurs obligeant ainsi l'**e-commerçant** à mettre en conformité site Internet, conditions générales de vente et processus global de commande.

1. Les nouvelles règles en matière de e-commerce

Les dispositions de la loi Hamon viennent compléter ou renforcer les règles déjà établies par le code de la consommation à tous les stades d'une commande en ligne.

1. Une meilleure information précontractuelle

Les obligations d'information précontractuelle sont désormais d'ordre public.

1. Les **informations générales** sur le produit ou le service et sur le vendeur

Avant la conclusion du contrat en ligne, le **consommateur** doit connaître exactement ses droits et ses obligations en cas de commande ; le professionnel doit désormais fournir au consommateur **de manière lisible et compréhensible** :

- 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** si l'exécution n'est pas immédiate,
- les informations relatives à l'**identité du vendeur**, ses coordonnées.

L'**e-commerçant** doit également informer le consommateur de l'existence de la **garantie légale** de conformité du produit proposé.

2. L'information propre au **droit de rétractation**

L'e-commerçant doit indiquer les conditions dans lesquelles le consommateur peut ou ne peut pas se rétracter.

Lorsque le **droit de rétractation** existe, les conditions, le **déla**i et les **modalités d'exercice** de ce droit doivent être clairement indiqués. Un **formulaire type de rétractation**, dont les conditions de présentation et les mentions seront fixées par décret en Conseil d'Etat devra être mis à la disposition du consommateur.

L'ensemble de ces informations doivent être reproduites à l'identique dans un courriel de confirmation, envoyé au consommateur suite à sa commande.

2. La passation d'une commande

La loi exige que le consommateur soit explicitement informé qu'en validant sa commande, il s'engage à payer. **Il ne doit exister aucune ambiguïté sur l'existence d'une obligation de paiement.**

Aussi, la validation de la commande par le consommateur doit passer par une fonction comportant, **à peine de nullité du contrat**, la mention claire et lisible : « **commande avec obligation de paiement** » ou une formule analogue efficace et préalable à la réalisation du paiement.

En outre, le site Internet doit indiquer les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison comme par exemples les zones géographiques.

3. La livraison

La loi renforce les obligations du professionnel en étendant à l'exécution des services l'application des dispositions relatives à la livraison des biens. Elle encadre notamment le droit à résolution du contrat reconnu aux consommateurs en cas d'inexécution par le professionnel de ses obligations contractuelles et fait peser sur le professionnel les risques liés au transport.

1. Le délai de livraison

Le produit doit être livré **au plus tard 30 jours après sa commande**. En cas de non-respect, le consommateur doit mettre en demeure le fournisseur de livrer dans un nouveau délai raisonnable. A défaut, le consommateur pourra choisir de résilier le contrat.

Il devra alors être remboursé sous 14 jours à peine de pénalités graduées à verser au consommateur de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement^[1].

2. Le transfert des risques

Les clauses faisant peser sur le consommateur **les risques du transport** de biens livrés sont désormais expressément interdites, et ce même si la livraison s'effectue par un transporteur choisi par le consommateur.

4. L'exercice du droit de rétractation

Transposant la Directive européenne 2011/83/UE du 25 octobre 2011, la loi Hamon porte de 7 à **14 jours** le délai de rétractation.

Force est de constater que nombre de cybermarchands faisaient déjà bénéficier les

consommateurs d'un délai de rétractation supérieur à 7 jours : 10 jours pour Vente privée, 15 jours pour Boulanger et la Fnac, 30 jours pour Amazon, 90 jours pour les détenteurs de la carte de fidélité Décathlon.

Le délai court à compter de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services et à compter de la réception du bien par le consommateur ou un tiers autre que le transporteur pour les contrats incluant la livraison d'un bien.

La rétractation devra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, aux frais de l'acheteur **sauf si cette précision n'apparaît pas dans les conditions générales de vente.**

En cas de rétractation, le prix d'achat doit être remboursé, y compris avec les frais d'expédition sous 14 jours à peine de sanction financières^[2].

Il conviendra d'être attentif au décret d'application de la loi qui devrait préciser la teneur des obligations d'information et fournir un modèle pour le formulaire de rétractation.

2. La mise en conformité des sites marchands

Nombre d'informations sur l'obligation de paiement, les caractéristiques des biens ou services fournis, les modalités de transport, de la livraison et des restitutions et remboursement, les transferts de risques, les modalités de la rétractation, etc. doivent être analysés avant de **mettre en conformité la documentation contractuelle en ligne et hors ligne** pour éviter la nullité des actes ainsi que les sanctions.

Compte tenu des délais impératifs de rétractation et de remboursement, il est notamment conseillé à l'e-commerçant de mettre en place une procédure stricte de gestion des retours et surtout de prévoir la mise à disposition du consommateur du formulaire de rétractation.

Le délai de mise en conformité

Les cybercommerçants doivent mettre en conformité leur site Internet et leurs conditions générales de vente **d'ici au 13 juin 2014.**

Avec la participation de maître Gwendoline Perfetti, avocate du cabinet VIRTUALEGIS

^[1] Article 23 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (art. L. 138-3L. 121-21-4 du code de la consommation)

^[2] Art. 9 de la loi Hamon (Article L. 121-21-4 du Code de la consommation)