Image not found or type unknown

Le point sur l'ensemble des obligations des cybervendeurs

publié le **21/12/2012**, vu **14653 fois**, Auteur : Virtualegis

Les risques liés à la publicité mensongère, l'éloignement du cybercommerçant, l'obligation de payer avant d'avoir reçu l'objet de la commande sont autant d'éléments qui ont rendu nécessaire la protection du consommateur qui effectue ses achats sur Internet. Une réglementation stricte s'est développée aux niveaux communautaire et national, et encadre d'une façon globale l'activité de commerce en ligne et en particulier les relations entre les cybercommerçants et les consommateurs.

1. **Les informations obligatoires qui doivent figurer *ab initio* sur le site Internet**

Le commerçant qui exploite un site Internet aura fréquemment la **double qualité d'éditeur de site et de commerçant à distance**. Dès lors, des dispositions protectrices de l'internaute et du consommateur qui achète à distance vont s'imposer à lui.

A. Les obligations d'information en qualité d'éditeur de site Internet

a. Informations relatives à l'identité du e-commerçant

Doivent ainsi apparaître, dès le stade de la mise en ligne du site Internet, l'ensemble des informations permettant d'**identifier l'éditeur du site**.

Les **personnes physiques** ont l'obligation de communiquer « *leurs nom, prénoms, domicile et numéro de téléphone et, si elles sont assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription* » (article 6 III-1a).

Les **personnes morales** doivent indiquer « *leur dénomination ou leur raison sociale et leur siège social, leur numéro de téléphone et, s'il s'agit d'entreprises assujetties aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de leur inscription, leur capital social, l'adresse de leur siège social* » (article 6 III-1b).

Le site Internet doit également mentionner les **coordonnées de l'hébergeur** du site (nom, adresse postale et téléphone) et le **nom des responsables du contenu du site**.

b. Information sur les droits relatifs aux données personnelles

Le site de e-commerce peut **collecter certaines données à caractère personnel** des internautes, par exemple lors de la création d'un compte (**droit d'accès, de rectification et d'opposition).** Le consommateur devra être informé qu'il peut **s'opposer** sans frais **à l'utilisation des données**

à des fins de **prospection commerciale**. En pratique, l'ensemble de ces informations apparaîtront dans une page du site **facilement accessible** intitulée « **Mentions légales** ».

B. Les obligations en qualité d'e-commerçant

En sa qualité de **« e-commerçant »**, la personne qui exploite un site de **vente en ligne** doit respecter les dispositions impératives du **Code de commerce** et du **Code de la consommation** dans le cadre des relations avec les internautes consommateurs. Le site Internet doit, en pratique, ainsi comporter une page consacrée aux **Conditions Générales de Vente**.

a. Les informations relatives à l'auteur de l'offre

Les qualités d'éditeur de site et de commerçant de l'e-commerçant vont se rejoindre et imposer que l'offre fasse apparaître des informations relatives à l'identité de son auteur (numéro de 'inscription au RCS ou au RM, capital social, siège social, numéro individuel d'identification pour la taxe sur la valeur ajoutée....). Ces mêmes informations sont exigées **dans l'offre** en application des dispositions de l'article 121-18 du Code de la consommation. Leur défaut expose l'e-commerçant aux peines prévues pour les contraventions de 5ème classe (article R. 121-1 du Code de la consommation), soit une amende de 1.500 euros.

b. Les informations relatives au contenu de l'offre

L'offre doit comporter **une information précise relative au prix**. Conformément à l'article L. 113-3 du Code de la consommation, « *tout vendeur de produit (…) doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix [...]* ».

L'offre doit ensuite comporter un certain nombre d'informations prévues à l'article L. 121-18 du Code de la consommation :

- les frais de livraison ;
- les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- l'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation ;
- la durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci ;
- le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance utilisée lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base ;
- le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un bien ou d'un service.

Ces informations, dont **le caractère commercial doit apparaître sans équivoque**, sont **communiquées au consommateur de manière claire et compréhensible**, « *par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée* »[3].

Le commerçant éditeur de site Internet doit donc mettre les Conditions Générales de Vente, à la disposition de l'internaute qui consultera son site, en simple prospect.

Copyright © 2025 Législex.fr - Tous droits réservés

En pratique, elles doivent apparaître sur une **page facilement accessible du site Internet**.

2. **La passation de commande sur un site Internet**

Cf. notre article précédent : http://www.virtualegis.com/bulletins/document.php?ref=314

Il convient d'ajouter que pour les sites Internet français, **l'offre doit être rédigée en français** . La loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française, impose en effet que « *l'offre soit rédigée en français ou dans une traduction française jointe dans les documents de présentation* »[6].

Cette rigueur a cependant été atténuée par le décret n° 2008-1025 du 1er août 2002 qui a ajouté un alinéa à l'article R. 112-8 du Code de la consommation et indique que: *« Les mentions d'étiquetage prévues par le présent chapitre peuvent figurer en outre dans une ou plusieurs autres langues* ».

La **directive du 20 mai 1997 relative aux contrats de vente à distance** impose d'ailleurs que les **informations** préalables à la conclusion du contrat soient « ***fournies de manière claire et compréhensible*** *par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, dans le respect notamment des principes de loyauté en matière de transactions commerciales* ».

L'application de la législation sur l'emploi de la langue française à l'Internet reste difficile à mettre en œuvre en pratique et **ne concerne que les contrats qui sont soumis à la loi française** . Au niveau communautaire, cette exigence est difficile à concilier avec l'exigence de **libre circulation des produits et prestations de services**.

La Cour de justice des Communautés européennes a souligné dans un arrêt du 12 septembre 2000[7], que « *les articles 30 du Traité et 14 de la directive n° 79/112 ne s'opposent pas à une réglementation nationale qui prévoit que l'étiquetage des denrées alimentaires et les modalités selon lesquelles il est réalisé ne doivent pas induire l'acheteur ou le consommateur en erreur, notamment sur les caractéristiques desdites denrées* » mais qu'ils s'opposent à ce qu' « *une réglementation nationale impose l'utilisation d'une langue déterminée pour l'étiquetage des* ***denrées alimentaires****, sans retenir la possibilité qu'une autre langue facilement comprise par les acheteurs soit utilisée ou que l'information de l'acheteur soit assurée par d'autres mesures* ».

III. Le suivi de la commande passée sur un site Internet :

On l'a vu, l'e-commerçant devra mentionner dans les Conditions Générales de Vente les modalités de mise en œuvre du droit de rétractation du client. Enfin, il sera rappelé qu'en cas d'inexécution de son obligation par l'e-commerçant (retard ou absence de livraison), la LCEN a instauré avec le Code de la consommation une responsabilité de plein droit.

A. Le droit de rétractation du consommateur

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Malgré toutes les précautions d’information qui pourront être prises par l’e-commerçant et publié sur son site Internet, il est admis que le consommateur n'est pas en mesure au vue d'images ou de descriptions d'apprécier pleinement le produit offert en ligne et donc de s'engager en connaissance de cause.

Le consommateur bénéficie de la **faculté d'exercer ce droit pendant un délai de 7 jours à compter de la réception des produits achetés** sans avoir à justifier d’un quelconque motif et toute clause contraire ou réduisant ce délai serait réputée abusive. Il n’a pas non plus à payer de pénalités mais supporte les frais de retour de la marchandise.

Ce délai peut être porté à trois mois lorsque le professionnel n'a **pas satisfait à ses obligations de confirmation écrite** de l'article L. 121-19.

En vertu des dispositions de l’article L. 121-20-1 du Code de la consommation, l’e-commerçant devra rembourser le consommateur, sans retenue possible sur le prix versé au plus tard trente jours suivant la date d'exercice du droit.

B. L’inexécution du contrat imputable à l’e-commerçant

Pour remédier aux difficultés auxquelles peut se heurter un consommateur qui ne saurait contre qui se retourner en cas de retard ou d’absence de livraison de son achat effectué sur un site Internet, les réglementations européenne et nationale ont dégagé un **principe de responsabilité de plein droit de l’e-commerçant**.

En application des dispositions de l’article 15 de la LCEN[8] et de l’article L. 121-20-3 alinéa 4 du Code de la consommation, le commerçant éditeur de site Internet est « ***responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat*** *, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.* ».

Le commerçant qui souhaite créer son site de vente en ligne doit avoir conscience des enjeux liés à cette responsabilité lorsqu’il construit son schéma de livraison et lorsqu’il choisit ses sous-traitants.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés