

LE BIJOUTIER

I N T E R N A T I O N A L



Bronzallure®

4 VÉRITÉS

LAURENT MAUCORT,
DG DE MATY

DÉTAILLANTS

REPORTAGE
À NANTES

TESTS DE MONTRES

SAINT-HONORÉ
ET BAUME & MERCIER

Les nouvelles règles en matière de e-commerce ?

La France s'est conformée aux dispositions communautaires en matière de protection et d'information du consommateur (directive n°2011/83/UE, relatives aux droits des consommateurs). La Loi Hamon, relative à la consommation, a été adoptée le 17 mars 2014, après avoir été validée par le Conseil constitutionnel le 13 mars 2014 (loi n°2014344, parue au Journal Officiel du 18 mars 2014).

La loi Hamon, relative à la consommation, prévoit de nombreuses mesures tendant à renforcer la protection du consommateur, qui est désormais défini comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (nouvel article préliminaire du Code de la consommation, applicable depuis la publication de la loi). Elle dresse notamment la liste noire des clauses interdites car abusives (articles L132-1 et R 132-1 du Code de la consommation), telles que l'absence de faculté de résiliation pour le consommateur ou l'absence d'indemnité pour le consommateur en cas de manquement du professionnel, et dont l'usage sera pénalement sanctionné (article L 132-2 du même Code). Les nouvelles règles sont nombreuses en matière de vente à distance ou de e-commerce (contrats de vente conclus à distance et hors établissements) et s'appliqueront à tous les contrats conclus après le 13 juin 2014. L'objectif apparaît clairement comme étant de sécuriser les démarches des e-shoppers. Ces nouvelles dispositions légales augmentent tout d'abord les obligations des professionnels en matière d'information précontractuelle. Ainsi, chaque professionnel devra prouver qu'il a effectivement informé son client-consommateur sur les conditions, les délais et les modalités d'exercice du droit de rétractation, notamment au moyen d'un formulaire type.

Exception faite pour quelques biens spécifiques, dont le retour serait impossible pour des raisons d'hygiène

ou de santé, le délai de rétractation est désormais porté à 14 jours (contre 7 jours auparavant), à compter de la conclusion du contrat, pour les prestations de services et à compter de la réception du bien par le consommateur, pour les ventes de biens ou les prestations de services incluant la réception d'un bien. Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur devra informer le vendeur ou le prestataire de son intention de se rétracter, sous 14 jours. A compter de cette information, le consommateur disposera d'un délai supplémentaire de 14 jours pour retourner le bien à son fournisseur, à ses frais (sauf exceptions).

Informé de la rétractation de son client, le vendeur professionnel devra quant à lui procéder au remboursement du consommateur au plus tard 14 jours (au lieu de 30 actuellement), à compter de la date à laquelle il aura été informé de la rétraction ou jusqu'à la récupération du ou des biens (ou la réception de la preuve de l'expédition de ceux-ci). Pour les prestations de services dont l'exécution a commencé, et en cas de rétractation du consommateur, celui-ci devra s'acquitter du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de son intention de se rétracter. Pour conclure valablement des contrats de vente en ligne, les professionnels de la vente en ligne devront désormais mettre à la disposition de l'internaute non professionnel, en ligne puis sur support durable, les obligations d'informations précontractuelles ainsi que le formulaire de rétractation. Ils devront également obtenir l'acceptation expresse du consommateur sur le paiement du bien acquis ou de la prestation fournie.



CONTRIBUTEURS

Corinne Chapagner Katz,
avocat au Barreau de Paris
et spécialiste en propriété
intellectuelle.

Mélanie Couhault

Les options cachées, c'est-à-dire pré-cochées, pour des options payantes supplémentaires (comme pour une assurance par exemple) sont désormais interdites. Les boutiques en ligne pourront toujours proposer et afficher ces options supplémentaires, mais elles devront être décochées par défaut.

Le vendeur professionnel doit obligatoirement respecter la date limite de livraison dont il aura impérativement informé son client, étant précisé que la loi va encore plus loin en interdisant les livraisons au-delà de 30 jours. En cas de retard de livraison, le consommateur pourra résoudre la vente par simple lettre recommandée avec accusé de réception. A réception de cette lettre, le professionnel aura 14 jours pour procéder au remboursement de la totalité de la somme versée par le client, sous peine de majorations de 10% si le remboursement intervient dans les 30 jours, de 20 % si il intervient dans les 60 jours et de 50% au-delà. Les éditeurs de sites internet marchands seront responsables de plein droit de la bonne exécution des obligations du contrat, y compris en cas d'intervention d'autres prestataires. Les professionnels de la vente à distance seront enfin, d'ici mars 2016, astreints à une durée de la garantie légale de conformité portée à 2 ans (contre 6 mois actuellement) pour tous les produits neufs. Le client non professionnel pourra faire jouer la garantie jusqu'à 2 ans après l'achat, à moins que le vendeur puisse prouver la conformité du bien au

moment de la livraison.

Les nombreux sites de e-commerce ne disposent que de quelques mois pour se conformer aux nouvelles dispositions légales, impératives à compter du 14 juin 2014. En résumé, ils devront notamment présenter, de façon lisible et compréhensible pour l'internaute-consommateur: les caractéristiques essentielles et le prix du produit ou du service, la date ou le délai de livraison, l'identité et les coordonnées (postales, téléphoniques et électroniques) du vendeur, les modalités de la mise en œuvre des garanties légales et contractuelles, les modalités d'exercice du droit de rétractation et les frais de retour.

La loi Hamon contient enfin une véritable innovation: les juridictions françaises pourront désormais connaître d'actions de groupe (de type class-actions). Un simple décret d'application permettra l'entrée en vigueur des dispositions prévoyant la possibilité, pour un groupe de consommateurs, d'engager une action. Ainsi, les associations de consommateurs, représentatives au niveau national et agréées, pourront agir devant une juridiction civile (Tribunal de grande instance) pour un groupe de consommateurs victimes des manquements d'un professionnel de la vente à distance. Les nouvelles règles imposées aux sites marchands apparaissent dès lors d'autant plus impératives que leur respect sera soumis à une vigilance accrue et à une action. ♦



FREDIANI

PRÉCIEUX PARTENAIRE DE LA JOAILLERIE DEPUIS 1946

VÉRITABLE OUTIL DE TRAVAIL, NOTRE SITE INTERNET PERMET DE VISUALISER EN RÉEL LA TOTALITÉ DE NOTRE SOTCK, ÉTABLIR VOS DEVIS, DEMANDER VOS CONFIÉS, AVOIR ACCÈS À TOUTES LES INFORMATIONS SUR LES GEMMES...



WWW.FREDIANI.FR

Nice Europe B - 29, rue Pastorelli - 06000 Nice | Tél. : 04 93 85 16 86 - Fax : 04 93 13 86 32 | contact@frediani.fr |  Member