



## PREFET DU CHER

Direction départementale de la cohésion sociale  
et de la protection des populations

Bourges, le 03 juillet 2013

### Point réglementaire sur la vente à distance

**La vente à distance (VAD)** consiste à vendre un bien ou à fournir une prestation de service à distance au consommateur : par catalogue, téléphone, téléachat, publipostage, Internet, SMS..., sans la présence physique du professionnel et du consommateur.

Elle est réglementée par le **code de la consommation**. Le consommateur est protégé dans les cas de pratiques commerciales trompeuses, agressives, déloyales, ainsi que pour les envois forcés, les jeux, les concours et les loteries.

**La DDCSPP** au titre de ce code vérifie que le professionnel respecte ses obligations légales en matière d'information du consommateur. Ces informations doivent en effet être communiquées au consommateur de manière claire, compréhensible et par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée ; elles concernent :

- les nom et coordonnées téléphoniques du professionnel permettant d'entrer directement en contact avec lui et son adresse ;
- les conditions générales de ventes (modalités de paiement, de livraison ou d'exécution) ;
- le bien ou le service vendu (ses caractéristiques essentielles) ;
- le prix et les frais de livraison (tous deux de manière visible et lisible, exprimés en euros et toutes taxes comprises), les éventuelles prestations supplémentaires expressément réclamées par le consommateur et la durée de validité de l'offre ;
- les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation ;
- le coût de la communication à distance lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base.

Par téléphone, le démarcheur devra donner son identité, et indiquer le caractère commercial de l'appel.

En cas d'absence de ces mentions réglementaires, le contrevenant peut être verbalisé.

#### L'accord sur la vente

L'accord lors d'une vente à distance est matérialisé pour passer commande par la signature sur le bon de commande. Mais cet accord peut-être aussi verbal lorsque qu'une commande par téléphone est effectuée.

En matière de vente à distance, la preuve de la commande est difficile à apporter car il n'est prévu aucun double de la commande passée ; il est conseillé de garder une copie des documents adressés à l'entreprise de vente à distance, qui constitue le contrat.

Le consommateur doit recevoir la **confirmation de l'identité** et l'adresse du professionnel, ainsi que les **caractéristiques de l'offre**, les conditions de résiliation. Il doit à nouveau être informé sur les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation. Les informations relatives à l'exécution du contrat et, notamment au service après-vente, à la garantie commerciale, au lieu où l'on peut adresser des réclamations doivent être communiquées.

La confirmation peut-être un écrit -que ce soit sur papier ou sous forme électronique- du moment qu'il respecte les dispositions du code civil (identification de la personne, garantie de l'intégrité du document).

La sanction du manquement à cette obligation est de nature civile (doit être déposé au tribunal **d'instance** du lieu d'habitation du consommateur) : le délai de rétractation passe à 3 mois au lieu de 7 jours.

#### Le droit de rétractation du consommateur

En cas d'achat à distance avec un professionnel, le consommateur dispose **d'un délai de 7 jours francs pour changer d'avis sur son achat (délai légal minimum)**.

S'il se rétracte, il n'a pas à donner de motifs ou à payer de pénalités, sauf éventuellement des frais de retour.

Le professionnel peut offrir un délai plus long à ses clients (garantie satisfait ou remboursé de 15 jours ou 3 semaines par exemple).

Ce droit de rétractation s'applique aussi pour les produits soldés, d'occasion ou déstockés.

Certains contrats ne sont cependant pas concernés :

- des biens confectionnés pour le consommateur ;
- des biens qui par nature ne peuvent être réexpédiés ;
- des cassettes vidéo, CD, DVD, s'ils ont été ouverts par le consommateur ;
- des journaux, périodiques ou magazines ;
- des fournitures de biens de consommation courante (épicerie qui effectue des tournées fréquentes) ;
- des prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs.

### **Les problèmes de livraison ou d'exécution de la prestation de service**

Si le fournisseur ne livre pas le bien commandé ou n'exécute pas la prestation promise dans les délais prévus en raison d'une indisponibilité, il doit en informer l'acheteur. Le consommateur doit alors être remboursé sans délai et au plus tard dans les **30 jours du paiement** des sommes versées.

Peuvent être exigées :

- une nouvelle livraison respectant la commande ;
- une demande de réparation ;
- l'échange du produit par un autre similaire ou un bien équivalent si le contrat le prévoit ;
- l'annulation de la commande et le remboursement des sommes versées avec éventuellement une demande de dommages et intérêts en cas de préjudice subi.

Dans le cas de livraison non conforme ou défectueuse. Le consommateur doit réexpédier le produit dans son emballage d'origine, les frais étant à la charge de l'entreprise. Il convient alors d'indiquer les motifs de refus sur le bon de livraison ou sur la facture.

Si est constaté à la livraison ou au moment du déballage que le produit est endommagé, une lettre recommandée dans laquelle le vendeur est mis en demeure de livrer une marchandise non endommagée doit être envoyée le plus rapidement possible. Les frais de retour ne doivent pas être à la charge du consommateur ; si l'avance de ces frais a été faite, ceux-ci doivent être remboursés.

### **Quels sont les recours en cas de litige ?**

S'il existe un différend avec un vendeur à distance, une solution amiable avec celui-ci est à rechercher **en contactant le service consommateurs** dans un premier temps. Ensuite une lettre recommandée (mentionnant l'historique des faits, la demande précise qui sera à formuler) avec avis de réception sera envoyée ; une copie en sera conservée.

En cas de doute sur une infraction à la réglementation des prix, d'une pratique commerciale déloyale trompeuse ou agressive, ou d'une tromperie, la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) du lieu du siège social de l'entreprise peut être contactée.

Et en dernier ressort, lorsque qu'aucune solution amiable n'a été trouvée ou lorsque le consommateur est victime d'un problème civil d'exécution du contrat, de vice ou de défaut affectant le bien, il peut saisir les tribunaux judiciaires compétents du lieu du siège social de l'entreprise ou du lieu de la livraison du bien ou de l'exécution de la prestation :

- le juge de proximité (greffe du tribunal d'instance) si la somme est inférieure ou égale à 4.000 € ;
- le tribunal d'instance, pour la somme supérieure à 4.000 € et inférieure à 10.000 € ;
- le tribunal de grande instance pour des montants supérieurs à 10.000€.

*Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.*