

Les incidences pour les e-commerçants de la loi Hamon relative à la consommation

La loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation dite « loi Hamon », qui réforme une partie du Code de la consommation, relève pour une grande partie de la transposition de la directive n°2011/83/UE du 25 octobre 2011 sur le droit du consommateur. A travers ses 161 articles, cette loi vise à réformer des domaines divers dont nous évoquerons, dans cette brève étude, seulement ceux impactant le e-commerce. De nouvelles obligations vont impacter non seulement les contrats qu'ils proposent à leurs clients consommateurs, mais également leur processus de commande et de livraison. La date d'entrée en vigueur des principales dispositions a été fixée au 14 juin 2014.

La définition attendue de la notion de « consommateur »

Jusqu'alors la notion de consommateur n'était pas définie et variait suivant les contrats. Désormais, un article préliminaire inscrit au Code de la consommation dispose qu'« *est considéré comme un consommateur toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* ». Le consommateur se caractérise par la finalité de l'acte qu'il accomplit.

Par ailleurs, le législateur a maintenu le bénéfice du dispositif pour les contrats conclus hors établissement à certains professionnels (art. L 121-16-1 C. cons.). Cette protection est réservée aux petits entrepreneurs dont le nombre de salariés est inférieur ou égal à 5, et dont l'objet du contrat « *n'entre pas dans le champ de son activité principale* ». Cette disposition protège ainsi l'entrepreneur démarché dans un domaine où il n'est pas compétent tel que la création d'un site internet ou le référencement dans un annuaire professionnel par exemple.

L'obligation d'information pré-contractuelle renforcée

Outre les informations déjà prévues par la réglementation en vigueur aux articles L 111-1 (à savoir les informations relatives aux caractéristiques essentielles du bien ou du service, son prix, le délai de livraison, ...) et L 111-2 C. cons. (à savoir les informations relatives aux coordonnées du professionnel, son activité et autres conditions contractuelles), le professionnel devra fournir au consommateur des informations supplémentaires.

Désormais, et lorsque ce droit existe, le e-commerçant devra fournir un formulaire type de rétractation au consommateur (art. L 121-17 C. cons.). Ce formulaire devra préciser expressément que le client supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation, ainsi que du coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste.

Par ailleurs, le nouvel article L 133-3 C. cons. prévoit que les CGV applicables aux contrats de consommation doivent mentionner l'existence, la mise en oeuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et celle relative au défaut de la chose vendue dues par le vendeur, ainsi que l'existence d'une garantie contractuelle et d'un service après-vente. A cet égard, la durée de présomption d'antériorité du défaut de conformité est allongée, passant de 6 à 24 mois à compter de la délivrance du bien. Cette disposition entrera en vigueur en mars 2016 (L 211-7 C. cons.).

En tout état de cause ces informations doivent être fournies au consommateur avant la conclusion du contrat de manière lisible et compréhensible, ou mises à sa disposition, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Le e-commerçant doit informer le consommateur que la passation de la commande oblige à son paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande doit comporter, à peine de nullité la mention claire et lisible « *commande avec obligation de paiement* »

» (art. L 121-19-3 C. cons.). A ce titre, le vendeur professionnel doit aussi mentionner les moyens de paiement acceptés et ce au plus tard, dès le processus de la commande.

Après la conclusion du contrat, ces informations, accompagnées du formulaire type de rétractation, doivent être fournies au consommateur, sur un support durable (mail, papier, clé-USB, CD-Rom...), dans un délai raisonnable et au plus tard au moment de livraison du bien ou de l'exécution du service, à moins qu'elles n'aient déjà été fournies au consommateur, sur un support durable, avant la conclusion du contrat.

Le professionnel est rendu responsable de plein droit de la bonne exécution de ses obligations à l'égard du consommateur. Il ne peut s'exonérer qu'en prouvant que l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations est imputable au consommateur ou qu'elle résulte d'un cas de force majeure.

Les délais de livraison précisés et les conditions de résiliation encadrées

Lorsque le professionnel n'indique pas la date ou le délai dans lequel il s'engage à exécuter le contrat, il doit désormais s'exécuter à la date indiquée au contrat ou au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat (art. L 138-1 C. cons.).

Jusqu'à présent, le défaut de mention d'une date précise de livraison imposait une exécution dès la conclusion du contrat. Par ailleurs, en cas de dépassement de cette date de plus de 7 jours, sauf cas de force majeure, le client pouvait résilier le contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Désormais, en cas de non-respect de la date ou du délai (précisé ou tacite à plus 30 jours), le consommateur devra d'abord enjoindre au professionnel de s'exécuter en lui laissant un délai supplémentaire raisonnable. Ce n'est qu'à défaut de respect de ce nouveau délai que le consommateur pourra résilier le contrat, par lettre recommandée ou par écrit sur un autre support durable.

A noter que lorsque la date ou le délai constitue une condition essentielle du contrat, le contrat pourra être résilié immédiatement dès le dépassement de la date ou du délai prévu.

Lorsque le contrat est ainsi résolu, le consommateur doit être remboursé au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. Passé ce délai, les sommes dues au consommateur sont de plein droit majorées de 10% si le remboursement intervient au plus tard dans les 30 jours, de 20% jusqu'à 60 jours et de 50% ultérieurement.

Le délai de rétractation rallongé et un remboursement encadré

C'est l'un des grands apports de la directive de 2011. Le régime du droit de rétractation est désormais unifié et précisé pour les contrats à distance.

Le délai de rétractation est porté à 14 jours (au lieu de 7 jours actuellement) à compter soit du jour de la conclusion du contrat pour les services et les biens numériques dématérialisés, soit du jour de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur et désigné par le consommateur, pour les ventes et les contrats de prestations de services incluant la livraison de biens (art. L 121-21 C. cons.).

Le fait que le client n'ait pas été informé de son droit de rétractation, augmente le délai pour l'exercer à 12 mois (au lieu de 3 mois actuellement).

Le droit de rétractation peut être exercé par le consommateur, à ses frais et avant l'expiration du délai de 14 jours, en adressant à son cocontractant le formulaire type de rétractation ou une déclaration « *dénuée d'ambiguïté* ». En effet, le consommateur est libre de la forme pour se rétracter sans être obligé d'utiliser le formulaire type de rétractation nécessairement fourni, mais il devra conserver une preuve de l'exercice de son droit.

Une fois qu'il a informé le vendeur de l'exercice de son droit de rétractation, le client doit être remboursé dans les 14 jours, sauf possibilité pour le professionnel, dans le cadre d'un contrat de vente de biens, de différer le remboursement jusqu'à la réception du produit ou preuve de son expédition (première des 2 dates).

Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées par des taux plus dissuasifs (taux d'intérêt légal si le remboursement intervient dans les 10 jours, de 5% des sommes dues si le retard est compris entre 10 et 20 jours, de 10% si le retard est compris entre 20 et 30 jours, de 20% si le retard est compris entre 30 et 60 jours et de 50% entre 60 et 90 jours et de 5 points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit).

Le professionnel est tenu de rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison (sauf si le consommateur a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel).

Le consommateur doit ensuite restituer ce qu'il a reçu également dans un délai de 14 jours. Si c'est un bien il est restitué en nature, si c'est un service dont l'exécution est partielle il est restitué par un équivalent en valeur, proportionnellement au prix convenu dans le contrat (L 121-21-5 C. cons.).

Cas d'exclusion du droit de rétractation complétés

Désormais le droit de rétractation ne sera plus appliqué dans les cas suivants (art. L121-20-8 C. cons.) :

- Les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- La fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier mais qui échappe désormais au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation.
- Lorsque les biens ont été descellés par le consommateur après la livraison et ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- Les biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.
- Les contrats conclus lors d'une enchère publique.
- La fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, où désormais il est précisé que pour les contrats d'abonnement à ces publications le droit de rétractation demeure possible.
- La fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- Les prestations de services d'hébergement, autres qu'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.
- La fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- Les travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Sources : Docpratic N°209 émis par la FCGA