

[CONTRATS / DISTRIBUTION]

Contrats avec les consommateurs

« Guidance document » de la Commission sur la Directive droits des consommateurs

La Commission a publié mi-juin un « guidance document » portant sur la Directive n° 2011/83/EU du 25 octobre 2011, transposée en France par la loi dite « Hamon » sur la consommation.

Ce « guidance document », qui a vocation à être évolutif et n'est pas juridiquement contraignant, apporte divers éléments de clarification, notamment en matière de vente à distance.

Il indique en substance que :

- s'agissant de la vente en ligne, les professionnels ont désormais l'obligation de libeller le bouton d'achat « commande avec obligation de payer » ou toute formule analogue. La Commission précise que les mentions telles que « acheter maintenant », « payer maintenant », « confirmer l'achat » devraient être conformes à cette exigence, ce qui ne serait probablement pas le cas de « confirmer », « enregistrer » ou « commander maintenant » ;
- en cas de vente à distance, certaines informations précontractuelles doivent faire l'objet d'une confirmation sur support durable. Sur la base de la jurisprudence de la Cour de justice, la Commission indique qu'en matière de vente en ligne, la fourniture de ces informations sur le compte personnel d'un client, accessible sur le site internet du professionnel, serait conforme à cette exigence, à condition que le professionnel ne puisse pas les modifier ou les supprimer unilatéralement. Toutefois, si la confirmation de contrat était effectuée exclusivement par ce biais, le professionnel devrait assurer l'accessibilité continue de son compte au consommateur pendant une période adéquate ;
- les formulaires de rétractation en ligne peuvent être différents du modèle de formulaire de la Directive. Toutefois, si le formulaire en ligne inclut une question sur les motifs de la rétractation, la Commission précise que le consommateur devrait pouvoir se rétracter sans avoir à répondre à cette question ;
- il est également spécifié que devrait constituer une preuve d'expédition du bien, un document écrit d'un transporteur ou service postal reconnu précisant l'expéditeur et le destinataire ;
- le droit de rétractation peut être exclu pour les produits scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur. La Commission donne quelques exemples de produits : les matelas, certains cosmétiques tels que les rouges à lèvres, étant précisé que tous les cosmétiques ne devraient pas être concernés par cette exception ;
- la « demande expresse » en matière de services, ou le « consentement exprès » en matière de fourniture de contenu numérique, afin que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de rétractation, suppose que le consommateur exerce une action positive, comme cocher une case sur le site internet du professionnel. Une telle demande ou consentement au moyen d'une case pré-cochée ou par une mention dans les CGV acceptées par le consommateur, ne devrait pas satisfaire cette exigence.