

Réforme de la vente à distance : ce que va changer la loi Hamon pour les professionnels

Publié le 10/03/2014 par [Martine Fuxa](#)

La loi Hamon, adoptée par l'Assemblée nationale le 13 février 2014, a été déférée au Conseil constitutionnel le 17 février dernier pour vérifier la conformité de ses dispositions à la Constitution et à ses principes fondamentaux. Décryptage par Céline Avignon et Amandine Porée.

La loi Hamon adoptée par l'Assemblée Nationale, le 13 février

2014, a été déférée au Conseil constitutionnel le 17 février dernier pour vérifier la conformité de ses dispositions à la Constitution et à ses principes

fondamentaux. Il ressort de la saisine

qu'en matière de vente à distance sont visées les **dispositions relatives à l'exercice du droit de rétractation par le consommateur** en ce qu'elles seraient contraires au principe d'accessibilité et d'intelligibilité de la loi. A l'heure où nous achevons cet article la décision du conseil n'est pas encore connue, mais la loi qui lui a été déférée a la volonté de renforcer les droits et la protection des consommateurs sur internet et tout particulièrement dans le cadre de la vente à distance.

En effet, **les obligations d'information précontractuelle d'ordre général sont renforcées**. Les informations doivent être visibles et compréhensibles. La fonction utilisée pour la validation de la commande doit contenir, à peine de nullité, la mention " commande avec obligation de paiement " ou toute formule analogue dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige au paiement. En outre, le professionnel doit informer le consommateur sur les moyens de paiement acceptés ainsi que les éventuelles restrictions appliquées, et ce, au plus tard au début du processus de commande.



Par ailleurs, le consommateur peut se rétracter pendant un délai de 14 jours sans devoir motiver sa décision ni même supporter un coût quelconque. Il doit informer de sa décision par le biais du formulaire mis à sa disposition par le professionnel ou bien toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le formulaire peut être rempli et transmis en ligne, sur le site internet. Dans ce cas, le professionnel doit adresser au consommateur sans délai un accusé de réception de la rétractation sur support durable.

Le consommateur doit restituer les biens sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivants la communication de sa décision de se rétracter à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens. Ne sont en principe à la charge du consommateur que les coûts directs de renvoi des biens.

Le professionnel doit rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. **S'agissant des contrats de vente de biens, une exception est prévue : elle permet de différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens ou à la fourniture par le consommateur de la preuve de l'expédition dudit bien.** Pour le remboursement, le moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale doit être utilisé, sauf accord exprès du consommateur et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Les cas d'exclusion du droit de rétractation sont plus nombreux.

Le professionnel a l'obligation de livrer le bien et fournir le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur. A défaut d'indication de ce délai, le professionnel doit livrer le bien ou exécuter la prestation sans retard injustifié et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.

En cas de non-respect de cette obligation, le consommateur a la possibilité d'obtenir la résolution du contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable si préalablement il a enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans

un délai supplémentaire raisonnable sauf si la date ou le délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat.

En cas de résolution, le professionnel se doit de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivants la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

Les risques de perte ou d'endommagement des biens sont transférés au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens.

Au regard de ce qui précède, il est particulièrement nécessaire pour les professionnels de la vente à distance d'auditer leur pratiques et documents contractuels afin de se mettre en conformité avec ces nouvelles dispositions qui, outre le fait qu'elles impliquent des modifications des documents contractuels, impliquent également des modifications des procédures et process internes.

Par Céline Avignon

Avocat

Directrice du département publicité et marketing électroniques

Cabinet Alain Bensoussan Selas

et Amandine Porée

Avocat

Responsable d'activité département du droit du numérique

Cabinet Alain Bensoussan Selas