

Achat à distance : information du consommateur avant la signature du contrat

L'achat à distance consiste à acheter un bien ou une prestation de services sur internet, par catalogue, téléphone, téléachat, publipostage, SMS,... Le professionnel qui vous propose un bien ou un service à distance doit vous fournir plusieurs informations avant la conclusion d'un contrat. On parle d'informations précontractuelles. Quelles sont ces informations ? Comment le professionnel doit-il vous les communiquer ? Nous vous présentons les informations à connaître.

Quels sont les contrats concernés par la réglementation de l'achat à distance ?
--

Les achats à distance reposent sur des contrats qui sont réglementés.

Pour considérer qu'il s'agit d'un contrat à distance, **4 conditions** doivent être réunies :

Le contrat doit être conclu **entre un professionnel et un consommateur**

Le contrat doit être conclu dans le cadre d'un **système de vente ou de prestation de services à distance**

Il n'y a **pas de présence physique simultanée** du professionnel et du consommateur

Une ou plusieurs **techniques de communication à distance** sont exclusivement utilisées jusqu'à la conclusion du contrat (site internet, mail, téléphone, MMS, SMS, ...)

La réglementation des contrats à distance s'applique **également** aux contrats suivants :

Contrat de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, uniquement lorsqu'il n'est pas conditionné dans un volume délimité ou en quantité déterminée, et contrat de fourniture de chauffage urbain

Contrat portant sur la fourniture de contenu numérique sans support matériel (par exemple, applications, jeux, musique, vidéos ou textes en téléchargement ou streaming)

Attention

La réglementation des contrats à distance **ne concerne pas** les contrats suivants :

Contrat portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles. Toutefois, la garde d'enfants, l'assistance aux personnes âgées ou handicapées ou ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité favorisant leur maintien à domicile, les services aux personnes à leur domicile portant sur les tâches ménagères ou familiales sont concernés.

Contrat portant sur les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé (y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux)

Contrat portant sur certains jeux d'argent et hasard et les transactions portant sur des paris

Contrat portant sur les services financiers

Contrat portant sur un forfait touristique

Contrat portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé (timeshare), les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange

Contrat rédigé par un officier public

Contrat portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile ou au lieu de résidence ou de travail du consommateur

Contrat portant sur certains services de transport de passagers

Contrat conclu au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés

Contrat conclu avec des opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ou conclus aux fins d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie, (notamment les services et produits à valeur ajoutée accessibles par voie téléphonique ou par SMS)

Contrat portant sur la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers, la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement résidentiel

Contrat portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice

Quelles informations doivent être fournies avant la signature du contrat conclu à distance ?

Avant de conclure un contrat à distance en vue d'un achat, le vendeur professionnel doit vous fournir les informations suivantes :

Caractéristiques essentielles du bien, du service, du service numérique ou du contenu numérique (c'est à dire les informations déterminantes sur le bien ou sur le service telles que le poids, la taille,...)

Prix du bien, du service, du service numérique ou du contenu numérique

Date à laquelle ou le délai dans lequel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à fournir le service, le service numérique ou le contenu numérique

Modalités de paiement, de livraison et d'exécution prévues dans le contrat

Informations sur l'identité du professionnel, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, les conditions de résiliation, les modes de règlement des litiges, sur les autres conditions contractuelle. S'il y a lieu, les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite et aux cautions et garanties financières.

S'il y a lieu, informations sur les garanties légales, les fonctionnalités, la compatibilité et l'interopérabilité (capacité de plusieurs systèmes à fonctionner ensemble) du contenu numérique, du service numérique ou du bien comportant des éléments numériques, les autres conditions contractuelles, l'existence de toute restriction d'installation de logiciel

Possibilité de recourir à un médiateur de la consommation (et ses coordonnées)

Lorsque le droit de rétractation existe, conditions, délai, conditions d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation

S'il y a lieu, le fait que le consommateur paye les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la Poste (réfrigérateur par exemple)

Information sur l'obligation que le consommateur doit payer des frais lorsqu'il exerce son droit de rétractation dans le cas d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation

Lorsque le droit de rétractation ne peut pas être exercé (vente aux enchères par exemple), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou les circonstances dans lesquelles il le perd

S'il y a lieu, application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée

À savoir

D'autres informations complémentaires spécifiques à certains secteurs peuvent s'ajouter à ces dispositions. Il peut s'agir notamment de la liste des ingrédients, la dénomination de vente, la quantité et/ou la catégorie des ingrédients, la quantité nette dans le cadre de la vente de denrées alimentaires.

Dans le cas d'une vente aux enchères publiques, les informations sur l'identité, les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel peuvent être remplacées par celles du mandataire.

Si le professionnel ne respecte pas ses obligations précontractuelle, il engage sa responsabilité et peut être sanctionné par une amende.

Le professionnel est chargé de prouver qu'il a bien respecté son obligation d'information, à votre égard, avant la conclusion du contrat. Il peut le faire en apportant la preuve que vous avez bien pris connaissance et signer les conditions générales de vente (CGV) ou les documents précontractuelles (via une case que vous avez cochée avant de pouvoir passer au paiement de votre achat).

Quelles sont les informations sur le professionnel devant être communiquées avant la signature du contrat conclu à distance ?

Le vendeur de biens ou le prestataire de services doit vous communiquer ou mettre à votre disposition les informations suivantes :

Nom ou dénomination sociale, adresse géographique où il est établi, numéro de téléphone, son adresse électronique et, s'il y a lieu, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit

S'il y a lieu, les moyens de communication en ligne complémentaires à son adresse électronique. Ces moyens vous garantissent d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure de ces échanges

Si elle diffère de l'adresse où le professionnel est établi, l'adresse géographique de son siège commercial. Et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit (à laquelle vous pouvez adresser une éventuelle réclamation)

Le prestataire de services doit par ailleurs pouvoir vous fournir certaines données complémentaires. Il peut s'agir d'informations sur ses activités pluridisciplinaires, ses partenaires et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêt. Il doit pouvoir également vous fournir, pour les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans le pays européen dans lequel il est établi et aux moyens d'y accéder.

À noter

En cas de démarchage par téléphone, le professionnel doit vous donner, au début de la conversation, son identité, et quand c'est le cas, celle de la personne pour le compte de laquelle il appelle. Il doit également préciser la nature commerciale de son appel. Ces informations doivent vous être données en français, de manière claire, précise et compréhensible.

Le professionnel vous indique également que vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Quelles sont les informations sur le bien ou le service devant être communiquées avant la signature du contrat conclu à distance ?

Le professionnel doit vous informer sur les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service qu'il vous propose.

Les caractéristiques déterminantes du produit ou du service doivent être décrites de manière aussi précise que possible qualitativement et quantitativement (fiche technique ou descriptive, exemple : fiche produite en matière d'étiquetage énergétique).

Le professionnel doit vous donner ces informations de manière lisible et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisé

Le vendeur doit vous livrer un bien conforme à l'offre du contrat.

S'il s'agit d'un contenu numérique, le vendeur doit aussi vous fournir si nécessaire les informations suivantes :

Compatibilité du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels (restrictions et incompatibilités techniques)

Fonctionnalités du contenu numérique utilisé (notamment les possibilités de reproduction ou les mesures de protection techniques)

Coût d'utilisation de la technique de communication à distance utilisée si ce coût n'est pas calculé sur le tarif de base

S'il y a lieu, toute compatibilité et interopérabilité (communication) pertinentes des biens comportant des éléments, des contenus et des services numériques dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance

Quelles informations sur le prix doivent être communiquées avant la signature du contrat conclu à distance ?

Le vendeur d'un produit ou le prestataire d'un service doit vous informer du prix total.

Exemple

Pour un meuble, indication du montant de l'éco-participation.

Le prix doit être donné en euros TTC et doit comprendre les redevances applicables.

Exemple

Le prix d'un ordinateur doit être indiqué X € TTC, dont X € d'éco-participation.

Le prix doit vous être indiqué de façon précise avant la conclusion du contrat, par tout moyen faisant preuve (fiche produit ou devis par courriel par exemple).

Lorsque le prix annoncé ne comprend pas un élément ou une prestation de services indispensables à l'emploi ou à la finalité du produit ou du service proposés, cette particularité doit être indiquée explicitement.

Les frais d'envoi ou de livraison et de mise en service des produits doivent être inclus dans le prix de vente, sauf si leur montant est indiqué en supplément ou si le prestataire est choisi par vos soins. Si ces prestations sont payantes, vous devez être informé de leur montant avant la conclusion du contrat.

À savoir

Si le professionnel ne peut pas vous donner à l'avance un prix exact, il doit vous fournir des éléments de calcul du prix (cours ou indice officiels, prix unitaire ou prix de base).

En l'absence de votre consentement pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat, vous êtes en droit d'en demander le remboursement.

Le recours à des options sélectionnées par défaut (type case pré-cochée) pour ajouter ces frais supplémentaires à la rémunération convenue au titre de l'objet principal du contrat est concerné par cette interdiction. Il peut s'agir par exemple de l'ajout, sans consentement exprès, d'un abonnement à un service ou d'une assurance.

Quelles sont les informations sur la livraison, les conditions et les garanties devant être communiquées avant la signature du contrat conclu à distance ?

Le vendeur doit vous préciser dans son offre les informations suivantes :

Conditions de livraison et d'exécution du contrat et, si le contrat ne peut pas être immédiatement exécuté, la date ou le délai auquel il s'engage à vous livrer le bien ou à vous fournir le service. Sans indication, le professionnel livre ou exécute la prestation au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat.

Conditions de paiement du bien ou de la prestation

Conditions prévues pour le traitement des réclamations

Durée du contrat (et si nécessaire sa durée minimale)

Existence éventuelle d'une caution ou d'autres garanties financières que vous devrez payer ou fournir et leurs conditions

S'il y a lieu, existence et conditions d'exercice de la garantie légale de conformité, de la garantie légale des vices cachés, de la garantie commerciale et du service après-vente (SAV)

Quelles informations sur le droit de rétractation doivent être présentées avant la conclusion du contrat ?

Vous devez avoir accès à un formulaire type de rétractation et être tenu au courant des informations suivantes :

Conditions d'exercice de votre droit de rétractation ou, si ce droit ne s'applique pas, du fait des exceptions énumérées par la loi, de son absence

Le fait que vous devrez supporter les frais de renvoi en cas de rétractation si le professionnel ne les prend pas à sa charge et le coût de ce renvoi du bien si, en raison de sa nature, le renvoi est impossible par voie postale

Frais dus si vous vous rétractez d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé à votre demande expresse avant la fin du délai de rétractation

Quelles informations sur la résiliation du contrat et le règlement des litiges doivent être présentées avant la conclusion du contrat ?

Vous devez être informé de la durée du contrat et de ses conditions de résiliation s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction c'est-à-dire renouvelé automatiquement sans action de votre part.

Vous devez également être informé des modes de règlement des litiges (notamment des conditions prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations) et la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation (dont les coordonnées sont précisées).

Comment le vendeur doit mettre à disposition du consommateur les informations avant la conclusion du contrat ?

Le professionnel doit vous communiquer les informations de manière **claire et compréhensible** ou les mettre à votre disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée (c'est à dire que le professionnel doit s'adapter selon que la vente se fasse par téléphone, par internet, par SMS,...)

Certaines des informations précontractuelles peuvent apparaître dans les conditions générales de vente (CGV) et les conditions d'utilisation (CGU).

Vous devez pouvoir également les conserver et les reproduire (par exemple, les enregistrer et les imprimer).

Néanmoins, le professionnel devra vous rappeler directement avant de passer votre commande les informations relatives aux caractéristiques essentielles, au prix, et à la durée du contrat (et le cas échéant, sa durée minimale). En outre, le professionnel doit veiller à ce que vous reconnaissiez votre obligation de payer lorsque vous passez la commande, en utilisant une fonction sur laquelle est affichée la mention « commande avec obligation de paiement » ou une formule similaire.

Quelles informations doivent être fournies en cas de technique de communication à distance avec une limite d'espace (téléphone portable) ou de temps (spot téléachat) ?

Lorsque la technique utilisée impose des limites d'espace (SMS) ou de temps (spot téléachat) pour la présentation des informations précontractuelles, le professionnel doit fournir au moyen de cette technique de communication, au moins avant la conclusion du contrat, les éléments suivants :

Caractéristiques essentielles des biens et des services

Prix

Identité

Durée du contrat

Droit de rétractation

Le professionnel transmet également, avant la conclusion du contrat, les autres informations précontractuelles obligatoires par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Que faire si le professionnel ne respecte pas ses obligations d'information précontractuelle avant la signature du contrat conclu à distance ?

Les règles diffèrent selon que le vendeur soit situé en France, dans l'Union européenne (UE) ou à l'étranger.

Achat à distance

Pour en savoir plus

- Guide des achats en ligne
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Acheter sur internet en 10 questions-réponses
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Conseils pratiques pour acheter en ligne sur des sites européens
Source : Centre européen des consommateurs France

Où s'informer ?

• 0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

Textes de référence

- Code de la consommation : articles L221-1 à L221-4
Définition du contrat à distance (articles L221-1 et L221-4) et achats exclus (article L221-2)
- Code de la consommation : articles L221-5 à L221-7
Obligation d'information précontractuelle
- Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15
Mise à disposition des informations
- Code de la consommation : articles L221-18 à L221-28
Droit de rétractation
- Code de la consommation : articles L217-25 à L217-27
Prestations de services après-vente
- Code de la consommation : articles R221-1 à R221-4
Informations fournies au consommateur
- Code civil : articles 1125 à 1127-4
Contrat conclu par voie électronique
- Arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix
Articles 1 à 3 et 14
- Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique



**Ville de
Palavas-les-Flots**

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00