

La vente à distance

*73 % des Français utilisent la vente à distance.
Le premier support de commande utilisé est le courrier, suivi par internet et en dernière position le téléphone. La vente à distance est une technique commerciale très réglementée.*



A propos de la vente à distance...

La vente à distance est un procédé qui permet au consommateur, en dehors des lieux habituels de réception de clientèle, d'acheter un produit ou un service. Il s'agit toujours d'une vente ou d'une prestation entre un professionnel et un particulier.

Outre la vente par correspondance ou par internet, sont concernés également le téléshopping, le démarchage téléphonique, les catalogues et offres publicitaires papier.

Le contrat doit être conclu à distance, c'est-à-dire en dehors de toute présence physique du consommateur et du vendeur.

Cette technique commerciale est particulièrement réglementée, et la loi du 3 janvier 2008 renforce les obligations des vendeurs.

Sont notamment exclus de ces obligations :

Les ventes entre professionnels, les services financiers, les transactions immobilières, les contrats conclus à l'aide de distributeurs automatiques et les ventes aux enchères.

Les obligations du fournisseur



L'offre qui vous est faite doit comporter plusieurs informations à fournir par écrit et au plus tard au moment de la livraison :

- sur l'entreprise : nom, numéro de téléphone, adresse complète du vendeur ou du siège social ou de l'établissement qui propose l'offre,
- sur les caractéristiques du bien,
- sur la disponibilité des pièces détachées,
- sur les prix : le prix doit être toutes taxes comprises. Il doit également être indiqué ce qui est compris ou non dans le prix (ex : les piles). Les frais de port doivent être précisés s'ils ne sont pas gratuits,
- sur le coût de la communication (à distance), s'il dépasse le coût d'une communication locale,
- sur les qualités de certains produits : pour certains biens, le professionnel doit informer son client sur les principales matières contenues dans le produit,
- sur le contrat : durée de l'offre, moyens de paiement, modalités et date de livraison, possibilité de rétractation,

Comment s'effectue la commande?

L'accord est passé entre le professionnel et le particulier quand l'acheteur signe le bon de commande, remplit le coupon-réponse ou quand il donne son accord verbalement (commande par téléphone par exemple). Il est impératif de garder tout document lié à la commande en cas de litige avec le vendeur.

Concernant les achats par internet : la validation de votre commande se fait par un double-clic. Le 1^{er} clic vous permet de vérifier votre commande avec son montant. Le 2^{ème} clic permet de valider ou modifier votre commande.

Attention !! vérifiez bien votre commande avant de la valider. Certains sites en effet, sélectionnent des produits supplémentaires pour vous, qu'ils rajoutent à votre panier.

Pour que le contrat soit valable, le professionnel doit ensuite accuser réception rapidement de la commande (y compris par courriel). Lorsque le contrat conclu par voie électronique porte sur une somme égale ou supérieure à 120 €, il assure la conservation de l'écrit pendant un délai de 10 ans à compter de la conclusion du contrat ou de la date de livraison et doit en garantir l'accès au signataire.

Le règlement de la commande

Il peut avoir lieu au moment de la commande, à l'expédition ou à la livraison (par envoi en contre remboursement, avec des frais supplémentaires).

Le règlement peut s'effectuer :

en différé : par chèque,

immédiatement : par carte bancaire. Il faut indiquer son numéro de carte, sa date de validité et le cryptogramme (3 derniers chiffres au dos de la carte).



Soyez vigilant quant aux annonces « payez en 3 fois », car certaines enseignes facturent ce service.

Pour les commandes par internet : pour repérer si le mode de paiement est sécurisé un « s » est ajouté au http dans la barre d'adresse. Vous trouvez également un cadenas en bas à droite de votre écran.

Lors d'achats sur des sites étrangers, des frais supplémentaires peuvent être appliqués par votre banque : frais de change, des droits de douane, éventuellement la TVA, si le professionnel est situé dans un pays hors Union Européenne.

Quand une commande n'est pas disponible en totalité, les entreprises membres de la Fevad (Fédération des entreprises de vente à distance) ont décidé de ne pas réclamer plus d'une fois les frais de port.

Les modes de paiement spécifiques aux achats en ligne

Paypal est une filiale d'eBay.

Ce système fonctionne sur le principe d'un porte monnaie électronique. Il vous suffit d'ouvrir un compte Paypal et de mettre une somme d'argent dessus à l'aide de votre carte de crédit.

Lorsque que vous achetez sur un site vous n'avez qu'à inscrire vos identifiants Paypal et le montant de l'achat sera transféré de votre compte Paypal au vendeur.



Il existe également le système « **E-carte bleue** ».

Un système qui permet de ne plus transmettre les 16 chiffres figurant sur votre carte de crédit, écartant ainsi tout risque de piratage.

Fonctionnant sur tous les sites acceptant les cartes du Groupement Carte Bleue, il est parfois impossible à utiliser sur ceux qui exigent la présentation de votre carte bleue pour obtenir votre achat (billets de train, concert, etc). **Il a un coût qui s'ajoute à votre carte bleue pour des garanties quasi-identiques.**

La protection du consommateur

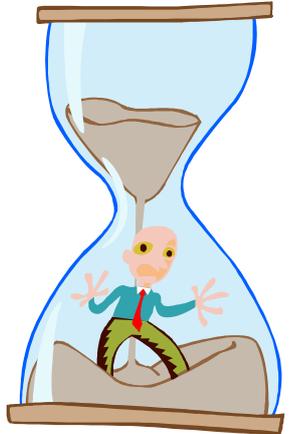
Le consommateur dispose d'un droit de rétractation de sept jours, c'est-à-dire que vous disposez de ce délai pour retourner le produit. Vous pouvez utiliser ce droit sans justifier d'un motif particulier. Ce délai peut être de 30 jours si les informations à caractère obligatoire ne sont pas fournies. Si ces informations sont confirmées dans le délai de trois mois, le délai de rétraction est ramené à sept jours.

Le professionnel devra rembourser le client de la totalité des sommes engagées (montant de la commande plus les frais de livraison), dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé.

Seuls les frais de retour seront à la charge du consommateur.

Le remboursement peut s'effectuer sous la forme d'avoirs ou de bons d'achats, mais uniquement si le consommateur souhaite opter pour ce choix.

Depuis le 1er juin 2008, le client qui souhaiterait utiliser son droit de rétractation ou suivre sa commande ne doit payer que le coût d'une communication téléphonique locale. Pour la rétractation, privilégiez l'envoi par lettre recommandée par accusé de réception.



Le délai de rétractation ne fonctionne pas dans tous les cas :

- ☛ quand il s'agit de fournitures confectionnées selon les demandes du consommateur ou si elles sont susceptibles de se détériorer pendant la réexpédition,
- ☛ pour le cas de journaux, magazines...,
- ☛ en ce qui concerne les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration qui sont fournies à une date déterminée,
- ☛ pour les fournitures d'enregistrement vidéo ou audio ou de logiciel informatique s'ils ont été ouverts par le consommateur,
- ☛ pour les services qui ont commencé avec l'accord du consommateur avant la fin du délai de 7 jours.

La garantie des produits



Il existe différentes garanties. Elles sont identiques à celles des produits achetés directement dans des commerces :

- La garantie légale de conformité : elle permet la réparation ou le remplacement du produit en cas de défaut constaté sur celui-ci. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la réception du bien sont présumés exister au moment de la livraison, sauf preuve contraire.
- La garantie légale des vices cachés : elle couvre tous les frais entraînés par les vices cachés. Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les produits impropres à l'usage auquel ils sont destinés. La résiliation du contrat peut être obtenue.
- La garantie commerciale : elle peut vous être proposée par le vendeur, et être payante. Son contenu doit figurer dans les Conditions Générales de Vente.

L'envoi forcé

Si vous recevez un colis que vous n'avez jamais commandé, vous n'avez pas à le renvoyer. Par contre, vous pouvez envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception pour prévenir l'expéditeur que vous n'avez pas passé commande mais que le colis reste à sa disposition.

Si vous payez le colis à la réception, mais que vous vous rendez compte ensuite que vous n'avez jamais passé cette commande, vous pouvez demander le remboursement complet.



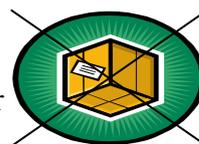
La livraison

Depuis le 1^{er} juin 2008, les vendeurs doivent indiquer et respecter une date limite de livraison et ce, quel que soit le montant de la commande. Cette mention est obligatoire avant la conclusion du contrat.

En l'absence d'indication : il sera « réputé devoir délivrer le bien ou exécuter la prestation de service dès la conclusion du contrat » en vertu de l'article L.121-20-3.



S'il ne respecte pas la date limite : le consommateur peut obtenir la résiliation de la vente et être remboursé. En cas de retard de plus de sept jours après cette date limite et non justifié par la force majeure, le client pourra dénoncer de plein droit sa commande par courrier recommandé avec accusé de réception et obtenir le remboursement intégral des sommes versées, dans un délai de 30 jours maximum.



Le bien n'est pas livré mais le professionnel prétend l'avoir livré : il doit pouvoir prouver qu'il a bien expédié la commande (bordereau de transporteur, etc...).

Soyez particulièrement vigilants pour



Les achats à l'étranger (notamment par correspondance ou par internet).

En cas de litige en principe, c'est la loi du pays du professionnel qui s'applique. Se pose également le problème de la garantie, et des normes (prises électriques, compatibilité des appareils, etc).

Les sites comparateurs de prix.

Récemment onze de ces sites sur douze, ont été épinglés par une enquête effectuée par la DGCCRF. Les principaux reproches : le manque de loyauté de l'information diffusée sur ces sites, et aussi l'insuffisance de transparence, notamment sur les partenariats commerciaux avec les vendeurs.

La vente entre particuliers.

Souvent basée sur un système d'enchères, elle se contente le plus souvent de mettre en relation deux particuliers.

Attention, dans ce cas là, vous ne bénéficiez pas, a priori, du droit de rétractation ni ne pouvez engager la responsabilité du site en cas d'inexécution du contrat.

Cette fiche vous a été présentée par le Centre Technique Régional de la Consommation de Basse-Normandie

Les associations adhérentes : Association de Défenses d'Éducation et d'Information des Consommateurs (ADEIC), l'Association Familiale de l'Agglomération de Cherbourg (AFAC), l'Association Familiale Catholique (AFC), l'Association Familiale de Douvres (AFD), le Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques (CDAFAL), la Confédération de la Consommation du Logement et du Cadre de Vie (CLCV), la Confédération Nationale du Logement (CNL), la Confédération Syndicale des Familles (CSF), Familles Rurales (FR), Information DEfense des Consommateurs Salariés-CGT (INDECOSA-CGT), l'Union Départementale des Associations Familiales de L'orne (UDAF 61), Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir (UFC-QC), l'Union Féminine Civique et Sociale (UFCS).

Pour plus d'informations sur les associations de consommateurs, vous pouvez consulter notre site Internet

www.consonormandie.net ou nous téléphoner au 02.31.85.36.12

CTRC Basse-Normandie - 89, rue d'Hastings - 14000 CAEN