



Maison de l'Europe de Paris

FranceSoir

■ Achats en ligne: le consommateur mieux protégé grâce aux directives européennes

L'Union européenne a harmonisé et renforcé les droits des consommateurs en ce qui concerne les achats en ligne, quels que soient le pays de l'acheteur et celui du vendeur. Le droit de rétractation a ainsi été renforcé.

Acheter un produit (vêtement, électroménager, DVD...) dans un magasin est une chose. Acheter le même produit en ligne peut en revanche être source de tracas si des garanties ne sont pas assurées.

Les consommateurs ont ainsi longtemps hésité à acheter des produits provenant d'un autre pays que le leur. Si la proportion de consommateurs européens achetant des biens et services en ligne est passée de 20% en 2004 à 45% en 2012, seuls 11% des consommateurs ont passé une commande transfrontalière dans un autre pays de l'UE en 2010¹. L'Union européenne a par conséquent revu ses règles de protection des consommateurs, afin de répondre à ce nouveau mode de consommation.

De nouvelles règles, identiques pour tous les pays membres de l'UE, ont fait l'objet de négociations entre le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne (où siègent les ministres concernés des Etats membres). Ces discussions ont abouti à une directive appliquée à partir du 13 juin 2014 dans toute l'UE. La loi Consommation du 17 mars 2014, dite "loi Hamon", a intégré ces modifications dans le droit français.

La directive permet d'augmenter considérablement les garanties dont disposent les consommateurs lors d'achats en ligne avec un professionnel. Ces garanties concernent principalement les obligations d'information du vendeur et le droit de rétractation du consommateur.

Concernant les obligations d'information du professionnel, celui-ci doit notamment fournir au consommateur son identité et son adresse de manière claire, ainsi que le prix du produit. La directive vise à mettre un terme aux coûts cachés, que constituent par exemple les cases "pré-cochées" amenant à accepter a priori une option payante, une assurance par exemple. Le "pré-cochage" automatique des options est désormais interdit.

¹ http://ec.europa.eu/consumers/archive/consumer_research/editions/docs/gth_edition_scoreboard_fr.pdf



Maison de l'Europe de Paris

Le consommateur doit également reconnaître explicitement que sa commande implique une obligation de payer, en activant un bouton portant une mention telle que "commande avec obligation de paiement". Enfin, l'acheteur devra accepter en toute connaissance de cause le prix total, avant que la vente ne soit conclue.

Le droit de rétractation s'est vu largement modifié par la directive. En effet, avant la directive, le consommateur disposait d'un délai de 7 jours pour exercer ce droit. Dorénavant, c'est pendant 14 jours à compter de la réception du bien ou de la conclusion du contrat d'achat de service (la souscription à un forfait de téléphonie mobile par exemple) que l'acheteur peut changer d'avis, quel que soit le motif.

Il remplit alors un formulaire de rétractation mis à disposition par le vendeur et retourne l'achat dans un délai de 14 jours. Le vendeur a alors 14 jours (au lieu de 30 précédemment) pour rembourser l'acheteur, y compris des frais de livraison standard. Ainsi, seuls les frais de retour sont à la charge du consommateur.

A ce propos, si le vendeur n'avait pas informé l'acheteur de ces frais avant la conclusion du contrat, il doit en prendre la charge. De plus, si le vendeur n'informe pas le consommateur de son droit de rétractation, le délai est prolongé d'un an, contre 3 mois auparavant.

Ce droit de rétractation comprend quelques exceptions. En sont exclus notamment les billets d'avion, de train, les places de concert et les réservations d'hôtel, les marchandises qui se détériorent rapidement (fleurs, denrées alimentaires), ou encore les produits fabriqués sur commande (tel un costume sur mesure). En outre, les contenus numériques en ligne (musique, films, logiciels) ne sont pas concernés par le droit de rétractation une fois le téléchargement ou le streaming commencé.

La directive a donc amélioré les droits des consommateurs européens. L'harmonisation de ces droits en cas de vente en ligne permet de disposer des mêmes garanties quel que soit le pays d'où provient le bien ou le service acheté. Les consommateurs peuvent donc dorénavant acheter dans un autre pays européen sans crainte de se voir soumis à une protection moindre que celle garantie par le droit français. C'est donc en toute sérénité qu'un citoyen européen peut s'offrir sur Internet un costume typique de la Fête de la bière, la fameuse Oktoberfest, auprès d'un vendeur allemand.

Article rédigé par la Maison de l'Europe de Paris et publié par France Soir le 08/04/2015

Maison de l'Europe de Paris

Association régie par la loi de 1901, créée en 1956 et reconnue d'utilité publique.
35-37, rue des Francs-Bourgeois F-75004 Paris
www.paris-europe.eu • Mail : maison-europe@paris-europe.eu
Tél +33 (0)1 44 61 85 85 • Fax +33 (0)1 44 61 85 95



MAIRIE DE PARIS



île de France