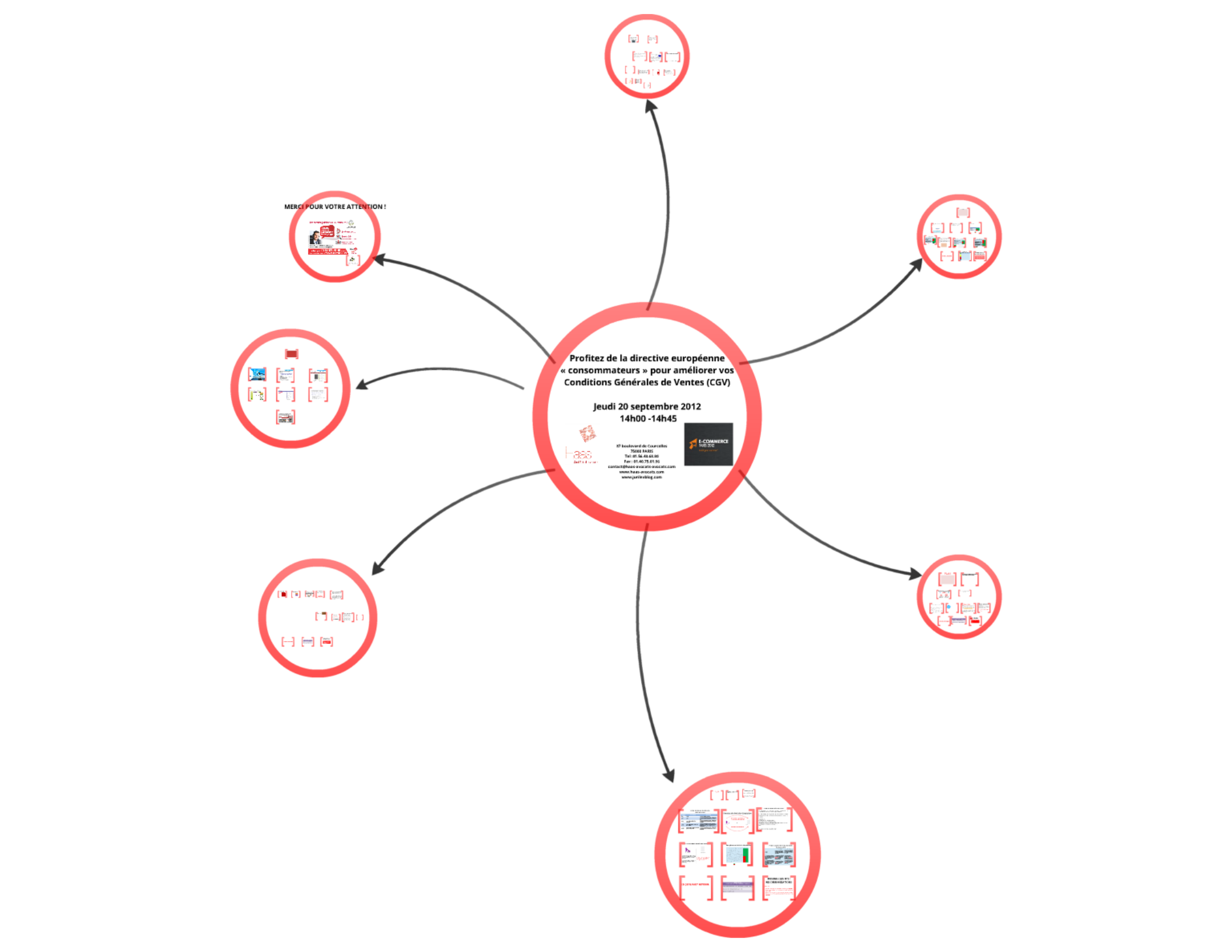

MERCI POUR VOTRE ATTENTION !
Profitez de la directive européenne « consommateurs » pour améliorer vos Conditions Générales de Ventes (CGV)
Jeudi 20 septembre 2012
14h00 -14h45
E-COMMERCE

Profitez de la directive européenne « consommateurs » pour améliorer vos Conditions Générales de Ventes (CGV)

Jeudi 20 septembre 2012
14h00 -14h45

Haas
Société d'avocats

87 boulevard de Courcelles
75008 PARIS
Tel :01.56.43.68.80
Fax : 01.40.75.01.96
contact@haas-avocats-avocats.com
www.haas-avocats.com
www.jurilexblog.com

E-COMMERCE PARIS 2012
build your success!

INTRODUCTION

L'e-commerce est en pleine expansion mais ne représente que 10% des achats sur internet sont transnationaux.

Pourquoi?

Une des raisons : des législations différentes, ce qui est un facteur d'insécurité pour le consommateur.

31,7 millions de cyberacheteurs : 1,3 million de plus en un an , soit + 4%.

Au total, ce sont près de 8 internautes sur 10 (78,2%) qui ont déjà acheté en ligne.

SALON INTERNATIONAL - PARIS NORD VILLEPINTE | FRANCE | 19 > 22 Nov. 2012
www.emballageweb.com
emballage
PACKAGING EXHIBITION-PARIS

SECTEURS

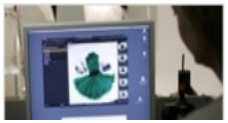
Les consommateurs achètent moins cher mais plus souvent sur Internet

POUR ACCÉDER AU MEILLEUR DE L'INFORMATION ABONNEZ-VOUS MAINTENANT

Par ***Philippe Bertrand*** | 06/09 | 18:35 | mis à jour à 18:49

Tweeter 13 | J'aime 0 | Share 2 | +1 2

Au deuxième trimestre 2012, les ventes sur Internet ont crû de 21 %, contre une progression de 24 % lors des trois premiers mois de l'année. Selon la Fevad, l'offre s'est élargie et les consommateurs cherchent les bas prix sur la Toile.



La crise qui affecte les magasins traditionnels « en dur » et, notamment, les hypermarchés, est-elle si forte qu'elle

SUR LE MÊME SUJET
Le commerce en ligne

LE FIL
12:27 | Les futurs défis d'Harlem Désir à la tête du PS (Les Echos)
12:14 | La France envisage un appel sur les aides à la SNCM (Reuters)
12:07 | Gaz de schistes : 40 % des Français n'y sont pas hostiles (Les Echos)
11:55 | Hausse des prix du gaz : les associations de consommateurs demandent une réforme (Les Echos)
11:51 | La Bourse de Paris soulagée par le feu vert de la Cour allemande (+0,66%) (AFP)
11:45 | L'euro grimpe au-dessus de 1,29 dollar, après l'aval de la Cour de Karlsruhe (AFP)
11:45 | L'ex-numéro deux de Renault se lance dans le cloud computing (Les Echos)
11:39 | Libye: l'ambassadeur américain tué

NOS DOSSIERS
Logement : les chantiers du

Ventes sur internet

La croissance se maintient dans un contexte économique difficile

et

un environnement de plus en plus concurrentiel

ÉCRANS

Le commerce en ligne s'arrache les «fouilleurs de données»

15 juillet 2012 à 09:50

- A + | 9 | Tweeter | Envoyer | Abonnez-vous à partir de 1€

Les statisticiens sont recherchés pour éplucher les données personnelles sur Internet et générer des publicités ciblées.

Le chômage, les «data miners» ou «fouilleurs de données» ne connaissent pas: les e-commerçants s'arrachent ces as des maths, qui font parler vos données pour deviner votre marque de baskets préférée. *«Je suis un pur matheux»*, explique David Bessis, un chercheur de 40 ans, normalien. Spécialités: *«l'algèbre, la géométrie et la topologie.»*.

Après une dizaine d'années de recherche fondamentale à l'université de Yale et au CNRS, Bessis s'est lancé en affaires. Il a cofondé TinyClues, une start-up qui *«cherche de petits indices dans de grandes masses de données»*, pour de grands noms du commerce en ligne.

Parmi des milliers de paramètres, l'ordinateur trouve des corrélations

Sur les six premiers mois de l'année, le montant total des ventes en ligne est estimé à 21,8 milliards d'euros contre 17,8 milliards d'euros au 1er semestre 2011, en hausse de 22% sur un an.

Ces branchés qui débranchent, la nouvelle tendance du Web

Mots clés : Internet, Havas Media, Dominique Delport

Par Marie-Cécile Renault

Mis à jour le 11/09/2012 à 16:04 | publié le 11/09/2012 à 14:54 Réactions (12)

- **On compte désormais 109 800 sites marchands, soit 20 300 nouveaux sites marchands en 1 an.**

- **Leur nombre a plus que triplé en 5 ans.**

- **Il s’ouvre 1 site marchand toutes les 30’.**

- **Une baisse du panier moyen compensée par une augmentation du nombre de transactions,**

- **Le montant moyen de la transaction est 89€,**
- **Cyberacheteurs réalise 9 transactions soit 797 euros dépensés sur le 1er semestre 2012,**

LA RÉPONSE EUROPÉENNE : ASSURER LA CONFIANCE DES CONSOMMATEURS

La directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 a pour objectif de « contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, au bon fonctionnement du marché intérieur» pour faciliter les échanges entre consommateurs et professionnels.

Pour être efficace et uniforme, les échanges transfrontières doivent être harmonisés.

COMMENT S'APPLIQUE UNE RÈGLE EUROPÉENNE ?

Les Directives : doivent être transposées par chaque État-membre de l'UE dans son droit interne
Les Règlements : s'appliquent directement dans le droit interne de chaque État-membre de l'UE

LA DIRECTIVE S'ARTICULE AUTOUR DE 4 MESURES-CLÉS

MESURE-CLES N°1 :
L'INFORMATION PRECONTRACTUELLE = **RENFORCER**

MESURE-CLES N°2 :
LES MODALITÉS PRATIQUES D'INFORMATION = **CLARIFIER**

MESURE-CLES N°3 :
LE DROIT DE RETRACTATION = **HARMONISER ET RENFORCER**

MESURE-CLES N°4 :
L'EXECUTION DU CONTRAT = **ENCADRER**

LA DIRECTIVE APPORTE DE NOUVELLES DÉFINITIONS AU DROIT DE LA CONSOMMATION FRANÇAIS

«Biens»
tout objet mobilier corporel et tout objet incorporel pouvant être utilisé d'une manière assimilable à la possession physique, à l'exception des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice. Sont considérés comme «biens» au sens de la présente directive l'eau, le gaz et l'électricité lorsqu'ils sont mis en vente en volume délimité ou en quantité déterminée.

Le consommateur

toute personne physique qui agit à des fins qui, pour l'essentiel, n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

«Contrat à distance »

Le Professionnel

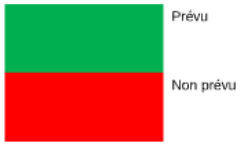
toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et toute personne agissant pour le compte d'un professionnel.

tout contrat relatif à la fourniture d'un bien ou à la prestation d'un service conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, le professionnel et le consommateur n'étant pas physiquement et simultanément présents pour la conclusion du contrat mais recourant exclusivement à une ou plusieurs techniques de communication à distance.

1er Constat : les consommateurs sont souvent mal informés. Pour les rassurer, il faut donc renforcer l'information précontractuelle, ce que prévoit la Directive

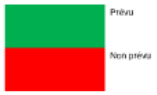
1. IDENTIFIER LE PROFESSIONNEL

INFORMATIONS	DROIT FRANÇAIS	DIRECTIVE
Identité du professionnel (ex: nom commercial)		
Adresse géographique où le professionnel est établi		
Numéro de téléphone		
Numéro de télécopieur		
Adresse électronique		
Adresse géographique et identité du professionnel pour le compte duquel il agit		



2. DELIMITER LE CONTENU DE L'OFFRE

INFORMATIONS	DROIT FRANÇAIS	DIRECTIVE
Les principales caractéristiques du bien ou du service		
Le prix toutes taxes comprises (TTC) **ou** Le mode de calcul du prix **+** Tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels		
Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base		
Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution		



La directive interdit au cybermarchand de facturer des coûts relatifs au moyen de paiement choisi par le consommateur supérieurs à ceux que lui même doit supporter.

Observation
Le contrat VAD que signent les sites marchands avec leur banque leur interdit déjà de pratiquer les frais de commission différents pour certaines cartes de paiement. Ce principe est étendu aux autres pays.

3. PRÉCISER LA PORTÉE DU DROIT DE RÉTRACTATION

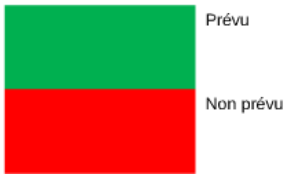
INFORMATIONS	DROIT FRANÇAIS	DIRECTIVE
Les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation		
Le modèle de formulaire de rétractation		
Le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation		
Les limites applicables au droit de rétractation		

Prévu

Non prévu

4. DÉTERMINER LES MODALITÉS DE LA RELATION

INFORMATIONS	DROIT FRANÇAIS	DIRECTIVE
Les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations	Information obligatoire en phase contractuelle	
L'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens		
L'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes (le cas échéant)	Information obligatoire en phase contractuelle	
L'existence de codes de conduite applicables et comment en obtenir une copie (le cas échéant)		
La durée du contrat ou les conditions de résiliation du contrat		
L'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes (le cas échéant)		
Les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables		



CE QU'IL FAUT RETENIR

MESURE-CLES N°1 :
RENFORCER L'INFORMATION PRECONTRACTUELLE

INFORMATIONS OBLIGATOIRES	
Les biens proposés à la vente	• Leurs principales caractéristiques
Le cybermarchand	• Son identité • L'adresse géographique de son établissement • L'adresse géographique de son siège social (si différente de l'adresse géographique d'établissement) • Son numéro de téléphone • Son numéro de télécopieur • Son adresse électronique
Les prix	• Le prix total des biens (toutes taxes comprises) • le mode de calcul du prix (Si le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance) • Tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels • La mention que de tels frais peuvent être exigibles s'ils ne peuvent être calculés • Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat (si ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base)
Les modalités pratiques relatives au contrat	• Les modalités de paiement • Les modalités de livraison • Les modalités d'exécution • La date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens • Les modalités prévues pour le traitement des réclamations (le cas échéant)
Le droit de rétractation	• Les conditions • Le délai • Les modalités d'exercice de ce droit • L'affichage du modèle de formulaire de rétractation • le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation • le coût de renvoi du bien • Les exceptions (le cas échéant) • les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation (le cas échéant)
garanties commerciales	• L'existence d'une assistance après-vente au consommateur • L'existence d'une garantie légale de conformité • L'existence et les conditions du service après-vente et des garanties commerciales

MESURE-CLES N°1 : RECOMMANDATIONS

Vous devez:

- **Compléter vos mentions légales**
- **Régulariser vos politiques tarifaires**
- **Mettre à jour vos CGV et/ou CGU**
- **Rendre accessibles ces documents directement sur chaque page de votre site**

PLAN

MESURE-CLES N°1 :
L'INFORMATION PRECONTRACTUELLE = **RENFORCER**

MESURE-CLES N°2 :
LES MODALITÉS PRATIQUES D'INFORMATION = **CLARIFIER**

MESURE-CLES N°3 :
LE DROIT DE RETRACTATION = **HARMONISER ET RENFORCER**

MESURE-CLES N°4 :
L'EXECUTION DU CONTRAT = **ENCADRER**

Pour clarifier les modalités d'informations, la Directive oblige le cybermarchand à :

① Utiliser un langage clair et compréhensible

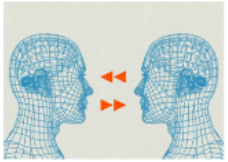
② Communiquer des informations sur un support lisible

③ Créer le bouton « commande avec obligation de paiement »

④ Publier une « politique de livraison »

1. UTILISER UN LANGAGE CLAIR ET COMPRÉHENSIBLE
ce qu'il faut éviter

LANGAGE



Clair

« Le contrat ne peut en aucun cas prévoir que le client ne s'engage pas à accepter les produits des partenaires sauf si le partenaire du client offre de s'obliger à engager.... »

Compréhensible

« Le DASHBOARD ne sera considéré comme REBOOT DOWN que dans l'hypothèse où le DATABOARD ne reconnaitra pas l'USER tel qu'identifié au sein du formulaire UNIXCODEX»

2. COMMUNIQUER DES INFORMATIONS SUR UN SUPPORT LISIBLE ce qu'il faut éviter

Conformément aux dispositions légales applicables, la garantie contractuelle ci-dessus ne prive pas le Client de la garantie légale prévue par le Code de la Consommation et par le Code Civil aux articles tels que décrits ci-dessous.

Le vendeur est tenu de livrer un Produit conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Le vendeur répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Pour être conforme au contrat, le Produit doit être propre à l'usage attendu d'un bien semblable, correspondre à la description écrite donnée par la SOCIETE sur le Site et présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, y compris dans les publicités et sur les étiquetages.

Les photographies ne sont présentées qu'à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit.
En cas de défaut de conformité, le Client pourra demander le remplacement ou la réparation du Produit, à son choix. Toutefois, si le coût du choix du Client est manifestement disproportionné au regard de l'autre option envisageable, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut, la SOCIETE pourra procéder à un remboursement, sans suivre l'option choisie par le Client.

3. CRÉER LE BOUTON « COMMANDE AVEC OBLIGATION DE PAIEMENT »

La Directive impose au professionnel de veiller à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaisse explicitement que celle-ci implique une obligation de payer.

Le professionnel respecte cette obligation en créant un bouton (ou d'une fonction similaire) portant uniquement la mention facilement lisible "commande avec obligation de paiement" .

COMMANDE AVEC OBLIGATION DE PAIEMENT

Ajouter un bouton à votre site

Choisissez un bouton pour votre site (facultatif).

Copier votre code HTML personnalisé

Code HTML pour sites :
(Copiez ce code html et collez-le sur votre site)

```
<form
action="https://www.ryan.paypal.com
/cgi-bin/webscr" method="post">
<input type="hidden" name="cmd"
value="_xclick">
<input type="hidden"
```

Lien pour adresses email :
(Copiez ce lien puis collez-le dans un email. Le graphique du bouton et les champs d'options n'apparaissent pas dans les emails.)

```
https://www.ryan.paypal.com/xclick/
business=chad%40paypal.com
```

Un code HTML personnalisé est généré et vous devrez le copier-coller sur votre propre site ou email

Collez sur votre site le code HTML que PayPal crée pour vous.

```
<html>
<head>
    <title>Chad's House of Electronics</title>
</head>
<body>
<form action="https://www.paypal.com/"
method="post"><input type="hidden" name="cmd"
value="_xclick"><input type="hidden"
value="chad@hotmail.com"><input type="hidden"
name="item_name" value="Palm Vx"><input
name="item_number" value="87875454"><input
name="amount" value="250.00"><input type=
src="http://images/x-click-but01.gif" border="0"
" alt="Make payments with PayPal">
ez des paiements avec PayPal">
```

Le code contient tout ce qui est nécessaire pour faire fonctionner votre bouton.

Chad's House of Electronics

Ordinateurs | Ordinateurs bloc-notes | PDA | Scanners | Moniteurs | Mémoire

Le Palm Vx de poche offre les mêmes améliorations au niveau de son écran que celles apportées au Palm IIIx. Ces mises à jour depuis le Palm III de poche incluent un écran bien plus net et un rétroéclairage à contraste variable, ce qui rend le Palm Vx de poche bien plus facile d'utilisation en cas de faible luminosité

Notre prix : $329.00

PayPal ACHETER MAINTENANT

L'acheteur clique sur votre bouton de paiement personnalisé.

LE SAVIEZ – VOUS?

En Allemagne, une loi du 30 mars 2012 a transposé cette modalité de la Directive.

En effet, le cybermarchand allemand à l'obligation de faire figurer un bouton portant la mention « Zahlungspflichtigbestellen » (commande valant achat) lors de passation de commande se rapportant à une opération onéreuse.

Ce point démontre la nécessité pour le cybermarchand de consulter des avocats spécialisés de chacun des pays visés afin d'opérer une prise en compte globale de la position de chaque état sur la transposition de la directive « Consommateurs ».

4. PUBLIER UNE « POLITIQUE DE LIVRAISON »

Article 8-3 de la Directive :

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard lors du début du processus de commande, si des restrictions de livraison s'appliquent et quels moyens de paiement sont acceptés.

Exemple de bonnes pratiques:

CE QU'IL FAUT RETENIR

MESURE-CLES N°2 :
LES MODALITÉS D'INFORMATION = CLARIFIER

☑ INFORMER DE FACON CLAIRE, LISIBLE ET COMPREHENSIBLE

☑ AJOUTER UN BOUTON « COMMANDE AVEC OBLIGATION D'ACHAT »

☑ CRÉER UNE POLITIQUE DE LIVRAISON COMPLETE ET ACCESSIBLE SUR LE SITE

MESURE-CLES N°2 : RECOMMANDATIONS

Vous devez:

- **Faire rédiger vos CGU/CGV par des professionnels du droit**
- **Faire auditer juridiquement vos sites au regard de la Directive**
- **Faire rédiger et contrôler votre politique de livraison**

PLAN

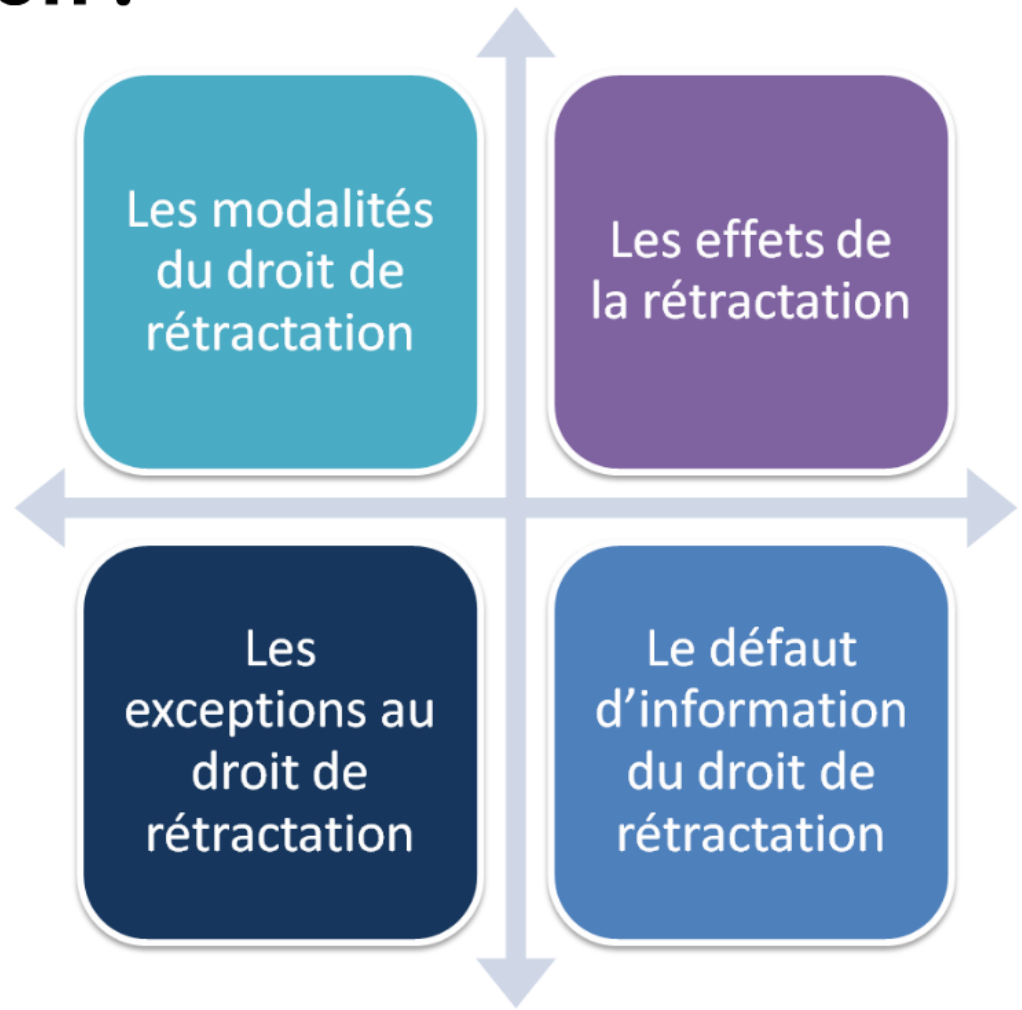
MESURE-CLES N°1 :
L'INFORMATION PRECONTRACTUELLE = **RENFORCER**

MESURE-CLES N°2 :
LES MODALITÉS PRATIQUES D'INFORMATION = **CLARIFIER**

MESURE-CLES N°3 :
LE DROIT DE RETRACTATION = **HARMONISER ET RENFORCER**

MESURE-CLES N°4 :
L'EXECUTION DU CONTRAT = **ENCADRER**

Pour satisfaire cet objectif, la directive modifie les aspects suivants du droit de rétractation :



DURÉE DU DÉLAI DE RÉTRACTATION

Le consommateur

conclusion d'un contrat à distance

Le Professionnel

le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un contrat à distance sans avoir à motiver sa décision

POINT DE DÉPART DU DÉLAI DE RÉTRACTATION

Article de la Directive	Nature du contrat	Point de départ
9.2.a)	Service	Jour de la conclusion du contrat
9.2.b)	Vente	Jour où le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur prend physiquement possession du bien
9.2.b).i	Vente de biens multiples livrés séparément	Jour où le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier bien
9.2.b).ii	Vente de bien composé de lots ou de pièces multiples	Jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce
9.2.b).iii	Livraison régulière de biens pendant une période de temps définie	Jour où le consommateur ou un tiers désigné par le consommateur prend physiquement possession du premier bien

Exercice du droit de rétractation

Renvoi des biens au professionnel avec
une déclaration de rétractation claire

Le consommateur

OU

Le Professionnel

Formulaire de rétractation

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de: (identité, adresse commerciale et éventuellement adresse courriel du professionnel)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien (ou la prestation de service) ci-dessous:

Commandé le :
Nom(s) du (des) consommateur(s) :
Adresse(s) du (des) consommateur(s) :
Signature(s) du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de transmission du formulaire sur papier) :
Date :

À compléter par le(s) consommateur(s)

EFFETS DU DROIT DE RÉTRACTATION

Le consommateur

Le Professionnel

Renvoie ou rend les biens au professionnel sans retard excessifs et au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de rétractation

Le consommateur supporte les coûts directs de renvoi des biens SAUF si le professionnel les prend en charge

Rembourse au consommateur tout Paiement (y compris les frais de livraison si livraison standard) dans les 14 jours suivant la date de réception du formulaire

Exceptions au droit de rétractation

EXCEPTIONS	DROIT FRANÇAIS	DIRECTIVE
Fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction des produits du marché	Prévu	Prévu
Fourniture de biens sur mesure ou personnalisés	Prévu	Prévu
Fourniture de biens ou de services qui se détériorent rapidement	Prévu	Prévu
Fourniture d'enregistrements audio ou vidéos ou logiciels scellés qui ont été descellés après livraison	Prévu	Prévu
Journal, périodique, magazine (sauf contrat d'abonnement)	Prévu	Prévu
Prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique	Prévu	Prévu
Fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur	Non prévu	Prévu
Fourniture de biens qui par leur nature sont mélangés de manière indissociable à d'autres articles	Non prévu	Prévu
la fourniture de boissons alcoolisées sous certaines conditions	Non prévu	Prévu
Fourniture d'un contenu numérique non fourni dématérialisé si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation	Non prévu	Prévu
les contrats conclus lors d'une enchère publique	Non prévu	Prévu

TABLEAU COMPARATIF DES DELAIS DE RETRACTATION

	DROIT FRANÇAIS	DIRECTIVE
Principe	Informer le consommateur avant l'achat qu'il dispose d'un délai de rétractation et de sa durée	Informer le consommateur avant l'achat qu'il dispose d'un délai de rétractation et de sa durée
Si l'e-commerçant n'informe pas le consommateur de son droit de rétraction ou du délai dont il dispose pour se rétracter :	Le consommateur bénéficie d'un délai de rétraction de **trois mois** à compter du **début** du délai de rétractation initial	Le consommateur bénéficie d'un délai de rétraction de **douze mois** à compter de la **fin** du délai de rétractation initial
Si l'e-commerçant procède tardivement à l'information du consommateur sur son droit de rétraction ou sur le délai dont il dispose pour se rétracter :	Le consommateur dispose d'un délai de rétraction de **7 jours** à compter de l'information	Le consommateur dispose d'un délai de rétraction de **14 jours** à compter de l'information

CE QU'IL FAUT RETENIR

MESURE-CLES N°3 :
LE DROIT DE RETRACTATION = HARMONISER ET RENFORCER

☑ ORGANISER EN INTERNE LE PASSAGE AU DÉLAI DE RÉTRACTATION DE 14 JOURS

☑ METTRE EN PLACE LE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

☑ METTRE À JOUR LES CGV/CGU

MESURE-CLES N°3 : RECOMMANDATIONS

Vous devez:

- **Informer clairement le consommateur au sein des CGV/CGU**
- **Rédiger une politique de rétractation accessible sur chaque page du site**
- **Mettre à jour le délai de rétractation en le portant à 14 jours**
- **Faire procéder à la consolidation et/ou à la relecture de vos CGV/CGU**

PLAN

MESURE-CLES N°1 :
L'INFORMATION PRECONTRACTUELLE = **RENFORCER**

MESURE-CLES N°2 :
LES MODALITÉS PRATIQUES D'INFORMATION = **CLARIFIER**

MESURE-CLES N°3 :
LE DROIT DE RETRACTATION = **HARMONISER ET RENFORCER**

MESURE-CLES N°4 :
L'EXECUTION DU CONTRAT = **ENCADRER**

LA DIRECTIVE ENCADRE :

1
Les frais liés aux moyens de paiement

2
La livraison

3
Le transfert des risques

4
Les cases pré-cochées

1. LES FRAIS LIÉS AUX MOYENS DE PAIEMENT

L'article 19 de la Directive prévoit que les États membres interdisent aux professionnels de facturer aux consommateurs des frais supérieurs aux coûts qu'ils supportent pour l'utilisation des moyens de paiement.

2. LA LIVRAISON

La livraison doit intervenir au plus tard dans un délai de 30 jours après la commande, sauf si les parties en disposent autrement.

SANCTION

A défaut, le consommateur peut mettre fin au contrat ou faire usage d'autres recours prévus par le droit national

La directive prévoit que le consommateur assumera les frais de retour de la marchandise en cas de rétractation s'il a été informé par le cybermarchand que ces frais seraient à sa charge. Le consommateur doit pouvoir connaître le montant précis des frais de retour s'il décide de renvoyer le bien.

Si le vendeur ne respecte pas ces obligations d'informations, les frais de retour ne sont pas à la charge du consommateur. Mais, la directive précise que le cybermarchand n'est pas tenu de rembourser les coûts de transports relatifs à une option de livraison spéciale choisie expressément par le consommateur. Sont ici visées par exemple les suppléments pour livraison express.

Les frais de retour

Les cybermarchands auront une obligation d'information sur la prise en charge ou non des frais de retour et devront estimer ces frais lorsqu'ils ne peuvent pas être retournés par la Poste. Pour l'instant, la Poste française accepte les colis jusqu'à 30 kg.

Quid des commandes volumineuses?

Lors du processus d'achat, il faudra afficher une mention du type "voici ce qu'il vous coûterait de retourner votre commande". De quoi générer des abandons de panier.

3. LE TRANSFERT DES RISQUES

Le Professionnel

Le consommateur

le Consommateur prend physiquement possession du bien
= Transfert des risques

4. LES CASES PRÉ-COCHÉES

Avant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, le professionnel doit obtenir le consentement exprès du consommateur à tout paiement supplémentaire à la rémunération convenue au titre de l'obligation contractuelle principale.

Si le professionnel n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur, mais qu'il l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le consommateur doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le consommateur peut prétendre au remboursement de ce paiement.

Exemple:

La directive prohibe expressément la pratique des cases pré-cochées.

Lorsque vous effectuez un achat en ligne, que vous achetez un billet d'avion par exemple, des options supplémentaires, telles qu'une assurance voyage ou une location de véhicule, sont susceptibles de vous être proposées pendant l'opération.

Ces prestations supplémentaires peuvent vous être présentées sous forme de cases «pré-cochées».

À l'heure actuelle, les consommateurs sont souvent contraints de décocher ces cases s'ils ne souhaitent pas bénéficier de tels services.

CE QU'IL FAUT RETENIR

MESURE-CLES N°4 : L'EXECUTION DU CONTRAT = ENCADRER
☑ LE PRINCIPE EST QUE LA LIVRAISON DOIT INTERVENIR DANS LES 30 JOURS DE LA COMMANDE
☑ LE TRANSFERT DES RISQUES SE FAIT AU MOMENT DE LA PRISE DE POSSESSION DU BIEN PAR LE CONSOMMATEUR
☑ LA POLITIQUE TARIFAIRE DOIT FAIRE CLAIREMENT APPARAITRE L'ABSENCE DE FRAIS SUPPLÉMENTAIRES RELATIFS AUX MOYENS DE PAIEMENT
☑ LA PRATIQUE DES CASES PRÉ-COCHÉES EST À PROSCRIRE

MESURE-CLES N°4 : RECOMMANDATIONS

Vous devez:

- **Envisager un délai différent des 30 jours dans vos CGV**
- **Prévoir au sein des CGV la problématique du transfert des risques**
- **Faire procéder à la rédaction ou à l'audit de vos politiques tarifaires**
- **Faire auditer votre site internet**

Haas
Société d'avocats

Gérard Haas

Avocat

SQUARE
ACHAT

Jean Larradet

Directeur Général

SQUARE ACHAT

BANQUE ET ASSURANCES

Le bon sens a de l'avenir

Salon e-commerce

Paris 20 septembre 2012

La Banque comme partenaire de confiance dans le e-commerce

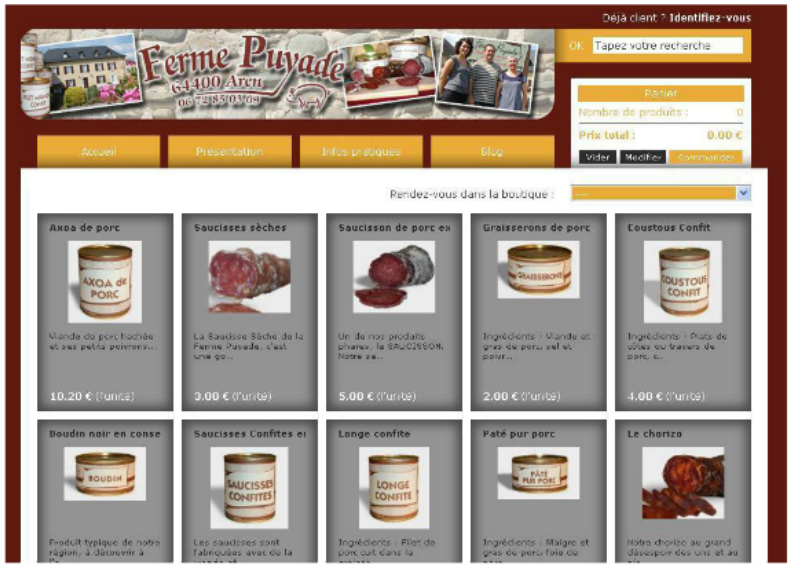
L'objectif du Crédit Agricole pour ses clients Pros

Mettre le Commerce en Ligne à la portée du Plus Grand Nombre

- SIMPLICITE
- SECURITE (Paiement, Hébergement, Procedures sauvegardes, …)
- ACCOMPAGNEMENT suivi
- 1 interlocuteur UNIQUE
- Des Partenaires de CONFIANCE

Le Pack e-boutique

Une solution Simple et Sécurisée pour créer et gérer sa boutique en ligne



+ 1000 Sites créés depuis 2010

1 seul et même outil pour :

- ✓ La Création et l'administration de votre Site
- ✓ L'hébergement, le dépôt du nom de domaine
- ✓ La Solution de Paiement
- ✓ L'accompagnement (Programme de formation, service de maintenance)
- ✓ Les évolutions techniques

** Sauf commission Carte Bancaire*

Espace d'administration Simple et Convivial

Le Pack e-tourisme

Véritable Innovation Crédit Agricole

Nouveauté 2012

1 seul et même outil pour :

- ✓ La Création et l'administration de votre Site
- ✓ Un moteur de Recherche de disponibilités
- ✓ La Réservation en Ligne
- ✓ La Solution de Paiement
- ✓ Tout intégré et sans commission*

** Sauf commission Carte Bancaire*

Partenariat Juridique – Cabinet HAAS

Nos e-commerçants sont responsables des Contenus de leurs Sites

➔ Partenariat Juridique pour Fiabiliser :

- *Les Conditions Générales d'utilisation, de Vente, de Réservation …*
- *Les gestions de marques*
- *Les spécificités juridiques de certaines activités (vente d'alcool, de produits frais, ….)*
- *Une Assurance Confiance Juridique ….*

Une boutique de Prestation accessible directement depuis le back Office

MERCI POUR VOTRE ATTENTION !

Des questions?....