

ce qui concerne leur caractère commercial. Des règles spécifiques sont relatives aux offres par téléphone : le professionnel doit indiquer explicitement, au début de la conversation, son identité et le caractère commercial de l'appel. La loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 exige qu'il fournisse non plus seulement un simple numéro de téléphone, mais des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui, ce qui n'était pas toujours le cas jusqu'ici. Elle exige aussi que le consommateur soit informé clairement de l'étendue de son droit de rétractation, étant donné que des biens ou des services peuvent figurer dans la même commande avec des statuts différents.

Ces textes doivent, à notre sens, se combiner avec d'autres dispositions informatives telles que celles figurant aux articles L. 111-2 (période pendant laquelle les pièces indispensables seront disponibles sur le marché) et L. 114-1 (date limite de livraison ou d'exécution si le prix excède 500 euros).

Acceptation

L'ordonnance du 23 août 2001 exige du professionnel une confirmation écrite des informations préalables fournies à distance. La procédure d'échange des consentements se déroule en plusieurs étapes dans la mesure où, au moment de la livraison au plus tard, le professionnel doit confirmer, par écrit ou sur tout autre support durable, la teneur des informations qu'il avait données dans un premier temps. La doctrine considère logiquement que les informations énumérées à l'article L. 121-18 n'ont pas à être confirmées si elles ont déjà été transmises par un écrit ou par un autre support durable avant la conclusion du contrat (Dumoulin, La notion de support durable dans les contrats à distance : une contrefaçon de l'écrit ?, *RDE consom.* 2000, n° 4, p. 361). S'il s'agit en revanche d'un support non durable (appel téléphonique), la confirmation sera nécessaire.

Autres informations à fournir au plus tard au moment de la livraison

L'article L. 121-19 prévoit, outre la confirmation susvisée, plusieurs types d'information : information sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation ; adresse de l'établissement du fournisseur ou le consommateur peut présenter ses réclamations ; informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales ; conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est de durée indéterminée ou supérieure à un an. Les moyens de communication mis en place (la loi du 3 janv. 2008 exigeant un numéro effectif, comme cela a été antérieurement précisé) doivent, à ce titre, permettre au consommateur de suivre l'exécution de sa commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie, sans surtaxe.

Sanctions de l'obligation d'information

Le non-respect de l'obligation d'information précontractuelle exigée par l'article L. 121-18 constitue une contravention de la cinquième classe prévue par l'article R. 121-1. Elle n'empêche pas le consommateur de demander l'annulation du contrat, bien que le texte ne le précise pas.

La violation des dispositions prévues à l'article L. 121-19 est également punie par une peine d'amende prévue pour les contraventions de la cinquième classe (art. R. 121-1-1). Sur le plan civil, le délai de rétractation de sept jours sera prorogé dans les conditions figurant à l'article L. 121-20, alinéa 3.

Droit de rétractation

Selon l'article L. 121-20, "le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour". Il bénéficie au consommateur de produits mais également, depuis 2001, au consommateur de services.

En principe, la durée du délai est de sept jours et le point de départ de ce délai varie selon la nature du contrat à distance :

- pour les contrats de vente, le délai court à compter de la réception du bien ;
- pour les contrats de prestations de services, il court à compter de l'acceptation de l'offre.

Ces règles seront cependant modifiées lorsque le consommateur n'a pas encore eu connaissance, au moment de la réception du bien ou de l'acceptation de l'offre, des informations prévues à l'article L. 121-19. Le défaut de communication de ces informations aura des effets soit sur le point de départ du délai, soit sur sa durée : la durée du délai de rétractation sera portée à trois mois ; toutefois, si la communication intervient dans les trois mois de la réception du bien ou de l'acceptation de l'offre, le délai de rétractation demeurera d'une durée de sept jours mais commencera à courir à compter de la communication de ces informations.

Le consommateur pourra exercer son droit de rétractation de manière discrétionnaire : il peut faire retour du produit, sans aucune pénalité et exiger le remboursement des frais avancés, notamment les frais de livraison du produit lorsque celle-ci n'a pas été effectuée franco de port (la loi du 3 janv. 2008 a sur ce point adapté notre législation à la directive communautaire du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance) ; seuls les frais de retour peuvent, le cas échéant, rester à la charge du consommateur.

Enfin, il faut préciser que la loi du 3 janvier 2008 a introduit des dispositions spécifiques en matière d'assurance souscrite par voie de démarchage (avec délai de rétractation de quatorze jours et remboursement au prorata de la prime versée, sauf sinistre intervenu pendant le délai de renonciation). Ces dispositions (dont l'entrée en vigueur a été fixée au 1^{er} juil. 2008) ont été insérées dans l'article L. 112-9 du code des assurances (V. ce texte à la suite de la jurisprudence citée ss. l'art. L. 121-22 C. consom.). Cette réglementation n'est pas applicable aux opérations d'assurance-vie à distance prévues par l'article L. 112-2-1 du code des assurances qui bénéficient, depuis l'ordonnance du 6 juin 2005, d'un délai de rétractation de 30 jours (V. ce texte, *cod. loc.*), ni aux contrats d'assurance de voyages ou de bagages, ni de façon plus générale aux contrats d'assurance d'une durée maximale d'un mois.

Remboursement consécutif à la rétractation

Selon l'article L. 121-20-1, si le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser dans les meilleurs délais le consommateur et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est de plein droit productive d'intérêts au taux légal. Cet article consacre pour l'ensemble des ventes à distance l'usage professionnel "satisfait ou remboursé" préconisé par le code professionnel de la vente par correspondance (V. *Lamy droit économique*, 2007, n° 5708).

Le remboursement peut s'effectuer par tout moyen de paiement (pour une vente à distance, il s'agira d'un chèque ou d'un virement, à l'exclusion d'espèces), le professionnel pouvant proposer une autre modalité de remboursement que le consommateur est libre d'accepter ou de refuser (on ne pourra pas lui imposer un avoir ou un bon d'achat). L'expression "tout moyen de paiement" a été introduite par la loi du 3 janvier 2008 pour éviter les abus de certains professionnels qui remboursaient systématiquement les consommateurs sous forme d'avoirs ou de bons d'achat, ce qui les rendait captifs du vendeur ou du prestataire de services. Le droit de rétractation ne permet cependant pas, en principe, au consommateur d'exiger l'échange du produit, sauf dans l'hypothèse particulière prévue par l'article L. 121-20-3.

Le refus du vendeur de rembourser le produit retourné par l'acheteur, dans l'hypothèse où celui-ci exerce son droit de rétractation, est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe (art. R. 121-1-2).

Délai d'exécution

De nombreux commerçants en ligne font figurer dans leurs conditions générales de vente des clauses mentionnant à titre purement indicatif des délais de livraison, laissant le consommateur dans la plus grande incertitude. Or, l'application de l'article L. 114-1 ne peut être requise que si la valeur du bien ou du service dépasse 500 €. C'est la raison pour laquelle la loi du 3 janvier 2008 a réécrit l'article L. 121-20-3 : le fournisseur doit indiquer la date limite de livraison ou d'exécution, faute de quoi il est réputé devoir