

s'exécute dès la conclusion du contrat. En cas de non-respect de cette date, la résolution de plein droit prévue par l'article L. 114-1 sera encourue et le remboursement des sommes versées interviendra dans les conditions fixées par l'article L. 121-20-1.

#### Remboursement ou échange en cas d'indisponibilité du bien ou du service

En cas d'indisponibilité du bien ou du service, le consommateur pourra obtenir remboursement ou éventuellement se voir proposer un échange.

Si cette exécution ne peut se faire en raison de l'indisponibilité du bien, alors le consommateur peut obtenir remboursement au plus tard dans les 30 jours du paiement des sommes qu'il a versées ; au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal. Dans cette hypothèse, l'article L. 121-20-3 permet toutefois au fournisseur, si cela a été contractuellement prévu, de fournir à ses frais, au consommateur, un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents.

#### Responsabilité dans le cadre du commerce électronique

La loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique précise la responsabilité du professionnel en complétant par deux alinéas les dispositions de l'article L. 121-20-3. Elle instaure une responsabilité de plein droit couvrant le fait contractuel d'autrui puisque le professionnel est responsable personnellement et du fait des autres prestataires de services, contre lesquels il peut toutefois se retourner ensuite. Seule une cause étrangère peut permettre d'exonérer le professionnel, comme le précise expressément le dernier alinéa. Mais il a été jugé que le transporteur n'est pas un tiers à l'égard du contrat conclu par le consommateur avec l'entreprise de vente à distance, laquelle ne pourra plus s'exonérer de sa responsabilité en cas de perte ou détérioration en cours de transport (Civ. 1<sup>re</sup>, 13 nov. 2008 ; cité note 2 ss. art. L. 121-20-3). La remise de l'objet vendu entre les mains du transporteur n'est donc pas suffisante pour la libérer.

#### Automates d'appel

La directive sur les contrats à distance impose le consentement préalable du consommateur en cas d'utilisation d'un automate d'appel ou d'un télécopieur et invite les États membres de l'union à veiller à ce que les techniques de communication à distance ne soient pas utilisées contre la volonté du consommateur.

En ce sens, la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique a reproduit les dispositions de l'article L. 34-5 CPCE à l'article L. 121-20-5 du code de la consommation : la prospection directe au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur, d'un courrier électronique est interdite lorsque que la personne physique n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir des prospections directes par ce moyen. Toutefois, la prospection directe par courrier électronique est autorisée si les coordonnées du destinataire ont été recueillies directement auprès de lui dans le respect des dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Mais la prospection n'est licite que si elle concerne des produits ou services analogues fournis par la même personne physique ou morale ; par ailleurs, les signataires doivent se voir offrir la possibilité de s'opposer sans frais à l'utilisation de ces coordonnées lorsque celles-ci sont recueillies et chaque fois que le courrier électronique lui est adressé à des fins de prospection.

Toute infraction à ces dispositions est passible d'une amende de 750 euros pour chaque communication. Les personnes morales peuvent également être déclarées responsables.

**Art. L. 121-16** (Ord. n° 2001-741 du 23 août 2001) Les dispositions de la présente (L. n° 2006-387 du 31 mars 2006, art. 25-III) « sous-section » s'appliquent à toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de service conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance. (L. n° 2006-387 du 31 mars 2006, art. 25-IV) « Toutefois, elles ne s'appliquent pas aux contrats portant sur des services financiers. »

**1. Prestation de service.** Pour une application, par le détour de l'art. L. 121-27 C. consom., le professionnel revient au seul professionnel. de l'art. 121-16 C. consom. à la fourniture à distance d'une prestation de service alors que sa rédaction antérieure à l'ord. du 23 août 2001 ne visait que la vente à distance de produit.

V. Civ. 1<sup>re</sup>, 29 oct. 2002. Bull. civ. I, n° 256 ; CCC 2003, n° 18, obs. Raymond ; Dr. et patr., févr. 2003, p. 108, obs. Chauvel ; RDA 2003, n° 329.

**2. Initiative.** L'art. L. 121-16 ne réserve pas la qualification de contrat à distance au cas où

**Art. L. 121-17** (Ord. n° 2001-741 du 23 août 2001 ; L. n° 2006-387 du 31 mars 2006, art. 25-V) Ne sont pas soumis aux dispositions de la présente section les contrats :

1° Conclus par le moyen de distributeurs automatisés ou pour des prestations fournies dans des locaux commerciaux automatisés ;

2° Conclus avec les opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ;

3° Conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location ;

4° Conclus lors d'une vente aux enchères publiques.

**Art. L. 121-18** (Ord. n° 2001-741 du 23 août 2001) Sans préjudice des informations prévues par les articles L. 111-1 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, l'offre de contrat doit comporter les informations suivantes :

1° Le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, (L. n° 2008-3 du 3 janv. 2008, art. 29-1) « des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui », son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ; — Sur les sanctions pénales, V. art. R. 121-2.

2° Le cas échéant, les frais de livraison ;

3° Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;

4° (L. n° 2008-3 du 3 janv. 2008, art. 30) « L'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation ; »

5° La durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci ;

6° Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance utilisée lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base ;

7° Le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un bien ou d'un service.

Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont communiquées au consommateur de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

En cas de démarchage par téléphone ou par toute autre technique assimilable, le professionnel doit indiquer explicitement au début de la conversation son identité et le caractère commercial de l'appel. — Sur les pénalités, V. art. R. 121-1 s.

Les dispositions issues de la L. n° 2008-3 du 3 janv. 2008 entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2008 (L. préc., art. 32).

**BIBL.** ► DEBET, CCE 2008, n° 40 (modifications apportées par la L. n° 2008-3 du 3 janv. 2008).

**Coordonnées.** Pour des coordonnées quasiment indéchiffrables et, qui plus est, incomplètes, souligne aussi l'absence du bon de rétractation compte tenu des exigences de l'art. L. 121-18, « exigé » alors que cette exigence ne semble pas puisque le numéro de téléphone de la société figurait dans le texte) n'est pas indiqué. • Aix-en-Provence, 30 avr. 2008 : CCC 2008, n° 262, obs. Raymond (qui

l'initiative des contacts entre le consommateur et le professionnel revient au seul professionnel. • Rouen, 19 mai 2005 : CCC 2005, n° 176, obs. Raymond.

**3. Communication à distance.** Il suffit que soit mise en œuvre une technique de commercialisation à distance entre un professionnel et un consommateur ; tel est le cas lorsque le téléphone puis la voie postale ont été utilisés, les parties n'ayant jamais été mises physiquement en présence l'une de l'autre. • Rouen, 19 mai 2005 : préc. note 2.