

## **Informations pré-contractuelles sur un site internet pour les offres accessibles à des consommateurs français**

**1) Avant toute conclusion du contrat de vente ou de services**, le professionnel doit communiquer au consommateur les informations mentionnées à l'article 111 -1 du code de la consommation :

- caractéristiques essentielles du bien et des services
- prix. Toute entreprise qui offre en vente des biens ou des services doit en indiquer le prix par écrit, d'une manière lisible, apparente et non équivoque. Les prix sont indiqués au moins en euros. Le prix est le prix total à payer par le consommateur, y compris la TVA et toutes les autres taxes ou services que le consommateur doit payer obligatoirement en supplément.

- délais d'exécution ou de livraison
- l'identité du professionnel
- les modalités de paiement
- livraison
- exécution du contrat
- garanties (légales, commerciales)
- la durée du contrat.

**2) Avant toute conclusion d'un contrat de services**, le professionnel doit communiquer ou mettre à disposition du consommateur les informations complémentaires suivantes (article 111-2 code consommation) :

- le statut et la forme juridiques de la société,
- le numéro d'inscription au RCS,
- les conditions générales.

3) Quand le contrat de vente ou de fourniture des services est **conclu à distance et hors établissement**, le professionnel doit communiquer les informations mentionnées à l'article 121-17 du code de la consommation :

- montant et charges des frais de réexpédition des marchandises,
- frais de rétraction dans certains contrats ou l'absence de droits,
- coordonnées du prestataire

Et celles visées à l'article R 121 -2 code de la consommation :

- adresse de l'établissement,
- coût de l'utilisation des procédés à distance pour conclure le contrat,
- l'existence de codes de conduite applicables,
- la durée minimale des obligations du consommateur,
- des conditions sur le droit de rétraction quand il existe.

### **4) Site internet et de l'application e-trading**

#### **a) Informations pré-contractuelles**

Certaines informations pré-contractuelles obligatoires sont fournies par ces médias avant et pendant le processus de commande en ligne.

Les changements suite aux dernières évolutions législatives comprennent notamment ce qui suit:

- Élimination de toutes les cases pré-cochées pour les options ou services supplémentaires proposés qui donnent lieu au paiement d'un supplément de prix;
- adaptation de mise en ligne des icônes de commande de sorte que le consommateur a une compréhension claire que la réalisation d'un résultat de l'ordre dans l'obligation de payer. La loi exige désormais que la fonction utilisée par le consommateur pour valider une commande d'une mention claire et lisible qu'il est une «ordonnance d'une obligation de payer» ou une mention similaire, ou bien la commande sera nulle et non avenue;

- la disposition, directement sur le site internet si le vendeur professionnel le souhaite, d'une forme de retrait qui peut être rempli en ligne par le consommateur, en plus de la forme à être fixé au contrat. Si le consommateur exerce son droit de retrait sur la ligne, le professionnel doit fournir sans délai une réception de la rétractation au consommateur sur un support durable;
- L'indication expresse, au plus tard au début de la procédure de commande, des moyens de paiement proposé et les restrictions sur la livraison applicable.

Il convient également de noter que, bien que la loi prend en compte les cas où la technique de communication à distance utilisée impose des limites, par rapport à la présentation de l'information, en termes d'espace (par exemple, le nombre de caractères sur certains téléphones mobiles) ou le temps (ce cas se rapportant plus spécifiquement au télémarketing), le consommateur doit néanmoins être fourni, avant la conclusion du contrat, avec, au moins, **les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, leur prix, l'identité du vendeur professionnel, la durée du contrat et le droit de retrait.**

#### **b) L'adaptation des moyens de confirmation de contrat**

Toutes les informations précontractuelles qui est requise en vertu de la nouvelle loi et le formulaire standard de rétractation doit être incluse dans la confirmation du contrat, qui doit être fourni sur un support durable.

La loi définit un support durable comme étant « *tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui est adressée personnellement à elle afin d'accéder à ces informations par la suite dans un laps de temps adapté aux fins auxquelles ces renseignements sont destinés, et qui permet la reproduction à l'identique de l'information mémorisée* ».

La législation donne quelques exemples, tels que " *le papier, les clés USB, DVD, cartes mémoire ou des disques durs, ainsi que des e-mails* "

La pratique de fournir un lien hypertexte vers les conditions générales de vente en ligne ne sont pas conformes aux exigences de la directive.

Certains e-commerçants et e-services fournisseurs devront adapter les moyens par lesquels ils confirment leurs conditions contractuelles, en répétant toutes les informations requises dans le mail de confirmation ou en envoyant en pièce jointe, par exemple dans un format PDF, les stipulations contractuelles applicables.