



1 > Avant la commande en ligne

Le professionnel doit communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible, certaines informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation ; il s'agit par exemple des caractéristiques essentielles du bien ou du service.

Concernant spécifiquement les frais supplémentaires, l'article L. 221-6 indique que le consommateur n'est pas tenu de les payer s'il n'a pas été informé par le professionnel.

D'après l'article L. 221-14, les sites de commerce en ligne doivent indiquer clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison.

2 > La livraison du bien et la fourniture de la prestation de services

Le vendeur professionnel doit livrer le bien ou fournir le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur, comme le précise l'article L. 216-1 du code de la consommation. Faute de cette indication ou à défaut d'accord, le professionnel doit livrer le bien ou fournir la prestation de service sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion de la commande.

En cas de manquement du professionnel à cette obligation, le consommateur peut résoudre le contrat dans les conditions prévues à l'article L. 216-2.

Si le contrat est annulé, l'article L. 216-3 enjoint le professionnel de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé. Des majorations sont prévues à l'article L. 241-4, en cas de retard dans le remboursement.

3 > Le droit de rétractation pour un achat en ligne

Le droit de rétractation est la possibilité pour le consommateur de changer d'avis sur son achat de bien ou d'un service sur internet. Il peut être exercé avant la livraison du bien ou la fourniture de la prestation.

La loi Hamon du 17 mars 2014 a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation, au lieu de 7 jours auparavant.

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur, le délai de rétractation est prolongé de 12 mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, comme le précise l'article L. 221-20 du Code de la consommation.

Avant l'expiration du délai de rétractation, le consommateur doit informer le professionnel de sa décision de se rétracter dans les conditions prévues à l'article L. 221-21.

L'article L. 221-23 stipule que le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel, sans retard excessif et, au plus tard, dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

La loi Hamon a fixé à 14 jours, au lieu de 30 auparavant, le délai maximal de remboursement du consommateur par le professionnel de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison. L'article L. 242-4 prévoit des majorations en cas de retard de remboursement.

Comme indiqué à l'article L. 221-27, l'exercice du droit de rétractation entraîne la résiliation du contrat de vente ou de fourniture de service.

Le droit de rétraction ne peut cependant s'exercer pour des achats spécifiques, listés à l'article L. 221-28, comme par exemple la fourniture d'un journal ou les denrées alimentaires.