

Vente sur Internet

2 juin 2022

La protection du consommateur renforcée

Les informations qu'un professionnel doit communiquer à un consommateur en cas de vente à distance sont précisées et renforcées, selon un décret daté du 25 mars 2022. Il s'agit du dernier élément de la transposition en France d'une directive européenne relative à la modernisation de la protection des consommateurs, qui entre en vigueur le 28 mai 2022.

En cas de vente à distance, sur Internet ou hors d'un magasin, l'information préalable qu'un consommateur doit recevoir du vendeur est renforcée, selon un décret daté du 25 mars 2022. La liste comprend 15 obligations à respecter, au lieu de 6 auparavant. Parmi les plus importantes, on peut citer :

- l'identification du vendeur : nom ou dénomination sociale, adresse de l'établissement, numéro de téléphone, adresse mail, adresse et identité du professionnel pour le compte duquel il agit ;
- les moyens garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver ses échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure de ces échanges ;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution prévues dans le contrat ;
- les modalités de traitement des réclamations ;
- la garantie légale de conformité, la garantie des vices cachés et toute autre garantie légale applicable ;
- la garantie commerciale et le service après-vente ;
- les conditions de résiliation, pour les contrats à durée indéterminée ou à tacite reconduction, ainsi que la durée de ceux-ci ;
- pour les contenus et services numériques, la fonctionnalité des biens concernés, leur compatibilité et interopérabilité, ainsi que les mesures de protection technique applicables ;
- les coordonnées du ou des médiateurs auxquels le consommateur peut

s'adresser ;

- le coût de communication à distance pour la conclusion du contrat lorsque ce coût diffère du tarif de base ;
- les éventuels codes de conduite applicables au contrat et les moyens d'en obtenir une copie ;
- la durée minimale des obligations contractuelles du consommateur ;
- l'éventuelle caution et autres garanties financières dues par le consommateur.

D'autre part le formulaire de rétractation, à fournir obligatoirement et dont le modèle est strictement défini, doit notamment comprendre l'adresse électronique du fournisseur, ce qui n'était pas nécessaire auparavant.

Ce décret est le dernier élément d'application de l'ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021, transposant en droit français la directive européenne du 27 novembre 2019, relative à la modernisation de la protection des consommateurs.

Ses dispositions entreront en vigueur le 28 mai 2022. Elles visent à renforcer la protection du consommateur notamment dans les transactions transfrontalières, de plus en plus nombreuses dans les ventes sur Internet, en améliorant l'information préalable qui doit être communiquée à l'acheteur et en aggravant les sanctions en cas d'infraction.

Les garanties doivent être clairement précisées, de même que les prix antérieurs dans les annonces de réduction. Les clauses abusives, les faux avis de consommateurs sont plus sévèrement réprimés, au titre des pratiques commerciales trompeuses.

Textes de loi et références

- [Décret n° 2022-424 du 25 mars 2022 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation](#)
- [Ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021 transposant la directive 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 et relative à une meilleure application et une modernisation des règles de](#)

[l'Union en matière de protection des consommateurs](#)

Document paru dans "Service Public". Publié le 29 avril 2022 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre).