

Contrats à distance

2e Bac Assistante de Direction

Année 2016 - 2017

Cécile Noé, Fiona Fauville, Catarina Martins, Eloïse Bergère,
Fabienne Vanesse

Sources de loi :

Code de droit économique – Livre VI sur les pratiques du marché et la protection du consommateur (chapitre 2, chapitre 3 et chapitre 9).

Résumé des sources :

Définition du contrat à distance : tous contrat conclu entre l'entreprise et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu.¹

1. Contrat à distance : biens et services non financiers

Avant de conclure un contrat à distance, en ligne ou par téléphone, l'entreprise doit fournir les informations suivantes au consommateur:

- les principales caractéristiques du bien ou du service,
- l'identité de l'entreprise,
- l'adresse géographique de l'entreprise,
- le prix total des biens ou services,
- le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat,
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, et la date de livraison,
- les droits de rétractation: existence et conditions,
- l'existence d'une garantie légale,
- l'existence d'un service après-vente.

Ces informations doivent être lisibles et fournies sous une forme adaptée à la technique de communication à distance, mentionnée de façon claire et de manière compréhensible. Qu'il s'agisse d'un contrat conclu par voie électronique ou téléphonique, l'entreprise a donc l'obligation de se présenter dès le début de la conversation.

2. Contrat à distance : services financiers

Avant la conclusion du contrat à distance, en ligne et par téléphone, l'entreprise doit fournir au consommateur les informations suivantes:

À propos du fournisseur:

- l'identité,
- les numéros d'entreprise,
- les activités principales,
- les adresses géographiques,
- les informations complètes de l'entreprise tiers qui intervient également.

¹ Art I.8, 15° du Code du droit économique

A propos des services financiers:

- les caractéristiques principales,
- le prix total,
- l'existence éventuelle d'autres taxes,
- les modes d'exécution et de paiement,
- les coûts supplémentaires liés aux techniques de communications à distance.

A propos du contrat à distance:

- l'existence ou l'absence du droit de rétractation et les conditions de rétractations,
- la durée minimale du contrat,
- les informations sur la résiliation du contrat,
- les législations sur lesquelles l'entreprise se fonde ainsi que la juridiction compétente,
- la(les) langue(s) des conditions contractuelles en accord avec le consommateur
- l'existence des procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours ainsi que les modalités,
- l'existence de fonds de garantie.

Lors de la conclusion d'un contrat par téléphone, l'entreprise doit obligatoirement communiquer, sous l'accord formel du consommateur:

- l'identité et la qualité de la personne de contact,
- la description du service financier,
- le prix total dû par le consommateur,
- l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes,
- l'existence ou l'absence du droit de rétractation.

Avant la conclusion d'un contrat, l'entreprise doit communiquer les conditions contractuelles sur support papier ou support durable.

3. Reconduction du contrat

Pour les contrats de service et contrat de vente de biens et des services.

Pour les contrats à durée déterminée entre entreprise et consommateur, il y a une clause de reconduction tacite en caractère gras au recto de la première page.

Celle-ci, mentionne les conséquence de cette reconduction tacite, la date ultime d'opposition et les modalités de cette opposition.

Le consommateur peut, après la reconduction tacite de ce contrat à durée déterminée, résilier ce contrat sans indemnité au terme d'un délai de préavis déterminé dans le contrat (délai de deux mois maximum).

A modifier dans le syllabus :

La source de droit est le code de droit économique Livre VI chapitre 2, chapitre 3 et chapitre 9

4. Droit de rétractation contrat à distance

a) Contrat à distance avec impossibilité de se rétracter

L'impossibilité de se rétracter ou les faits qui peuvent faire perdre au consommateur son droit de se rétracter doivent être mentionnés par le vendeur.

Si l'entreprise ne mentionne pas les conditions du droit de rétractation s'il est possible, alors le consommateur dispose de 12 mois en plus des 14 jours pour se rétracter.

Le consommateur n'a pas ou plus de droit de rétractation dans les cas suivants :

- Le contrat de service est déjà exécuté.
- Il a signé un accord mentionnant qu'il renonçait à son droit de rétractation.
- Le prix du bien ou du service est soumis aux fluctuations des marchés financiers.
- Le bien est confectionné sur mesure ou personnalisé pour le consommateur.
- Le bien peut s'abîmer ou se périmer facilement.
- Les biens scellés, paris, loterie, hébergement, transport, location de voiture.
- Travaux urgents d'entretien ou de réparation.

b) Contrat à distance avec possibilité de se rétracter

Obligations du vendeur:

Le vendeur doit fournir:

- les conditions de rétractation,
- le délai (14 jours), les modalités,
- un modèle de formulaire de rétractation,
- communiquer sans délai un accusé de réception de la demande d'annulation du contrat à l'acheteur.

Obligations de l'acheteur:

- Informer de la rétractation avant le délai soit via un formulaire (en ligne ou papier) ou une déclaration sans ambiguïté expliquant sa volonté de mettre fin au contrat.
- Restituer les biens sous 14 jours après qu'il ait donné sa rétractation. Il doit aussi payer les frais de renvoi des biens sauf si l'entreprise propose un service de retour sans frais ou si elle n'a pas mentionné que les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.
- Remettre le bien aux vendeurs sans altération de, il peut-être tenu responsable de détérioration sur le bien s'il l'a utilisé à d'autres fins que celles pour lequel il a été conçu.

Début du délai de rétractation de 14 jours:

Pour les contrats de service, le délai de rétractation commence le jour de la signé tandis que le délai prend effet le jour ou le bien est livré dans son entièreté (si plusieurs livraison) pour les contrats de vente de biens.

Attention: Si livraison régulière alors le droit de rétractation commence à la première livraison.

Remboursement, délai de remboursement et frais de clotûre:

L'entreprise a l'obligation de rembourser tous les paiements reçus frais de livraison inclus dans les 14 jours après la réception de la demande de rétractation de l'acheteur. Le remboursement doit se faire par le moyen de paiement que le consommateur à utiliser lors de l'achat.

Attention: Si des frais supplémentaires ou un mode de livraison plus cher que ceux proposés par le vendeur ont été choisis par l'acheteur alors, ils restent à sa charge.

Si ce sont des biens l'entreprise peut attendre leur restitution pour procéder au remboursement.

Lorsqu'il s'agit d'une clotûre de contrat de service tels que l'eau, l'électricité, internet, le consommateur paye un restant du en fonction de ce qu'il a consommé jusqu'au moment ou il a informé l'entreprise de sa rétractation.

5. Livraison

L'entreprise doit exécuter la commande et livrer les biens au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat. Si ce n'est pas le cas, le consommateur doit lui octroyer un délai supplémentaire pour lui permettre d'effectuer la livraison. Si le délai de livraison est dépassé, le consommateur peut mettre fin au contrat et l'entreprise devra lui rembourser les montants qu'il aurait déjà payé (ex: acompte).

Si le bien se perd ou se détériore durant le transport, l'entreprise se doit de supporter la charge jusqu'au moment où le consommateur prend possession du bien. Aucun paiement ne peut être exigé à l'acheteur si le bien n'arrive jamais.²

6. Questions:

Dans quel cas, l'acheteur ne peut pas faire valoir son droit de rétractation ?

- a) S'il a acheté des billets de loterie.
- b) S'il a utilisé un autre mode de livraison que celui recommandé par le vendeur.
- c) S'il a conclu un contrat avec des livraisons régulières.
- d) Si le vendeur n'a pas spécifié de conditions de rétractations.

² Actualité du droit belge, *Les droits et obligations des partis dans le cadre d'un contrat de vente sur internet*, (2015), <https://tinyurl.com/mz9anb2>, consulté le 21 mai 2017.

Qu'est-ce qui n'est pas une obligation du vendeur pour la vente de contrat à distance?

- a) D'informer l'acheteur au sujet des délais de livraisons.
- b) De rembourser l'acheteur avec le même moyen de paiement utilisé lors de l'achat.
- c) De mettre à disposition de l'acheteur un formulaire de rétractation.
- d) De rembourser l'acheteur dès la réception de la demande de rétractation.

7. Exemples

- 1) Monsieur X a acheté un article sur le site de Vanden Borre qu'il a fait livrer en magasin. Le lendemain, il est retourné au magasin pour se faire rembourser de son achat. Le personnel a refusé de le rembourser car Monsieur X est venu le chercher en magasin et que le délai légal de rétractation des 14 jours ne comptait pas selon eux. Le personnel a cependant consenti à lui donner un bon d'achat, qu'il a accepté, sans reconnaissance ni accord sur le principe.³

Qu'est-ce que la loi stipule ?

L'interprétation du personnel de ce magasin est erronée : les articles VI. 45 et suivants du code de droit économique stipule bien que le délai de rétractation s'applique pour tout contrat à distance et ne fait pas distinction du mode de prise de possession du bien acheté. L'art VI. 50 mentionne que le consommateur doit être remboursé par le même moyen que celui utilisé pour le paiement.

- 2) Madame Y est contactée par téléphone par une société de lingerie de vente à distance Provea, qui lui propose un colis gratuit qui comprend une paire de collant. Elle a accepté ce colis gratuit. Ils ont ensuite renvoyé un 2e colis pour une valeur de 28,60 EUR. Elle a donc envoyé un mail de contestation au service clientèle de l'entreprise pour leur demander d'annuler la facture. Celle-ci accuse réception du mail en promettant de le transmettre au service concerné. Mais plus tard, Madame Y reçoit par courrier postale une mise en demeure pour facture impayée. Elle ne connaissait pas la loi, elle a donc payé pour être tranquille.⁴

Qu'est-ce que la loi stipule ?

La loi belge est très claire (article VI. 103, 6° du code du droit économique): "Il est interdit à toute personne de faire parvenir à une autre, sans demande préalable de sa part, un bien ou un service, en l'invitant à l'acheter ou à le renvoyer à l'expéditeur si elle ne souhaite pas l'acheter. En aucun cas, la personne qui le reçoit doit payer le bien ou le service. Elle n'est pas non plus tenue de le renvoyer à l'entreprise. L'absence de réponse du consommateur ne vaut pas le consentement de celui-ci", autrement dit on ne doit rien payer et on peut garder l'article sans le payer et sans prévenir l'expéditeur. Si le consommateur reçoit des rappels de paiement, le consommateur peut prévenir la société qu'il n'a jamais commandé le produit envoyé et qu'il n'a pas l'intention de payer ni de le renvoyer.

³ Test-Achat, *Problème suite à une commande en ligne*, (2015), <https://tinyurl.com/lje3r56>, consulté le 21 mai 2017

⁴ Rtl info, *Marilena victime de vente forcée : les pratiques de la société Provea sont "purement et simplement de l'escroquerie"*, (2015), <http://m.rtl.be/info/767962>, consulté le 21 mai 2017