

LA VENTE A DISTANCE OU PAR CORRESPONDANCE



Une vente à distance est une vente d'un bien ou d'un service conclu entre un particulier et un professionnel en dehors des lieux habituels de réception de la clientèle par une technique de communication à distance : téléphone, internet, catalogue, téléachat, publipostage, SMS....

C'est le mode de conclusion à distance de la commande qui compte, peu importe le mode de l'offre ou de retrait des marchandises (peut-être effectué en magasin par exemple).

Obligations du vendeur :

Sur toutes les offres doivent figurer les informations suivantes :

- le nom de l'entreprise du vendeur et son numéro de téléphone ;
- l'adresse du siège et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement qui propose l'offre ;
- le montant des frais de livraison ;
- les modalités de paiement ;
- les modalités de livraison ou d'exécution ;
- la possibilité de se rétracter ;
- la durée de validité de l'offre et de son prix ;
- la durée minimale de l'offre (s'il y a lieu).

La remise du contrat doit intervenir, au plus tard, au moment de la livraison et doit nécessairement comporter les informations suivantes :

- la confirmation des éléments préalablement communiqués à l'acheteur,
- une information sur les modalités et conditions du droit de rétractation,
- l'adresse de l'établissement auprès duquel il peut effectuer des réclamations,
- les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales,
- les conditions de résiliation du contrat si celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an.

Droit de rétractation :

Le consommateur dispose d'un délai de 15 jours francs, à compter de la réception du produit, pour se rétracter. Cette rétractation peut faire l'objet d'un remplacement ou d'un remboursement dans les 30 jours.

Pour les prestations de services, le droit de rétractation s'effectue dans un délai de 15 jours après l'acceptation de l'offre, sauf si l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur.

Si la commande porte sur plusieurs biens livrés séparément ou sur un bien composé de lots ou de pièces multiples dans la livraison est échelonnée, le délai commence à réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

L'obligation d'information et le délai de rétractation ne concernent cependant pas :

- les biens de consommation courante vendus sur le lieu d'habitation ou de travail du consommateur, par des opérateurs réalisant des tournées fréquentes et régulières ;
- les services liés au transport, à l'hébergement, la restauration ou les loisirs, qui doivent être fournis à une date ou une périodicité précise et qui sont uniquement soumis au contrat dont ils font l'objet.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats suivants :

1. de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
2. de fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation;
3. de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (ex. : meuble sur mesure...);
4. de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement (ex. : aliments...);
5. de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
6. de fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
7. de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
8. de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison (ex. : CD, DVD ou logiciels informatiques que vous avez ouverts) ;
9. de fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
10. conclus lors d'une enchère publique ;
11. de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
12. de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
13. portant sur les services de transport de passagers ;
14. de service de paris ou de loteries autorisés.”

Comment calculer le délai de rétractation ?



Le délai de 15 jours commence à s'écouler :

- pour les biens, à partir de leur réception,
- pour les prestations de services, à partir de l'acceptation de l'offre. Toutefois, lorsqu'un matériel est nécessaire au lancement du service, le délai peut courir à compter de la réception de ce matériel (par exemple, décodeur).

Le jour qui sert de point de départ ne compte pas.

Lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Par exemple, si le bien a été livré le samedi, le délai court à partir du dimanche. Il s'achève le samedi suivant. L'acheteur a donc jusqu'au lundi de la semaine suivante pour retourner le bien.

Décision de rétractation :

Avant l'expiration du délai de rétractation de 15 jours, le consommateur doit adresser au vendeur :

- le formulaire type ou bordereau de rétractation (obligatoirement fourni avec le contrat),
- ou une déclaration exprimant sa volonté de se rétracter.

Le produit doit être retourné en bon état.

Les frais de retour du produit sont à la charge de l'acheteur, sauf si le consommateur constate à la réception de la commande que le fournisseur a substitué le produit par un autre, d'une qualité et d'un prix équivalents.



- Les règles relatives au droit de rétractation s'appliquent aux articles soldés.
- Les tribunaux estiment que « le droit de rétractation est absolu et discrétionnaire et permet au consommateur d'essayer l'objet commandé et d'en faire usage » (Tribunal de grande instance de Paris le 4 février 2003). En conséquence, le consommateur n'est pas privé de son droit de rétractation s'il a ôté le bien de son emballage ou qui l'a testé. Cependant, si le produit a été trop utilisé, le vendeur peut pratiquer une décote sur le remboursement.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Textes applicables

- Articles 38 à 45 de la délibération modifiée n° 14 du 6 octobre 2004 portant réglementation économique.
- Délibération n°389 du 14 janvier 2019 modifiant l'article 42-3 de la délibération modifiée n°14 du 6 octobre 2004 portant réglementation économique.

Direction des Affaires Economiques
Service de la protection des consommateurs
34 bis, rue Gallieni - BP M2 - 98849 Nouméa Cedex
Tél : 23 22 50 - Fax : 23 22 51
e-mail : dae.spc@gouv.nc

Actualisation le 21 janvier 2019