



Achat à distance : information du consommateur avant la commande

Vérfié le 03 octobre 2019 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

Le professionnel qui propose un bien ou un service sur internet, par correspondance, téléachat ou téléphone doit vous communiquer certaines informations. Il doit vous les fournir de manière claire et compréhensible ou les mettre à votre disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée. En cas de démarchage par téléphone, il doit indiquer, au début de la conversation, son identité et le caractère commercial de l'appel.

Obligation d'information précontractuelle

Un vendeur professionnel doit vous livrer certaines informations avant l'achat. Ces informations apparaissent généralement dans les conditions générales de vente (CGV).

Vous devez pouvoir y accéder directement avant la conclusion du contrat (sans passer par un lien hypertexte). Vous devez pouvoir également les conserver et les reproduire (par exemple, les enregistrer et les imprimer).

Tant qu'elle est accessible en ligne au consommateur, une offre engage le vendeur à la distribuer. Le vendeur est responsable de ce qu'il annonce et diffuse.

Le professionnel est chargé de prouver l'exécution des obligations d'information précontractuelle.

➔ **À savoir** : d'autres informations complémentaires spécifiques à certains secteurs peuvent s'ajouter à ces dispositions.

Informations sur le professionnel

Le vendeur de biens ou le prestataire de services doit vous communiquer ou mettre à votre disposition les informations suivantes :

- Nom ou dénomination sociale
- Statut et forme juridique de son entreprise
- Coordonnées postales (adresse de l'établissement ou, si elle est différente, celle du siège social)
- Numéros de téléphone et télécopie
- Adresse électronique
- Informations sur ses activités
- Adresse et identité du professionnel pour le compte duquel il agit, adresse du siège commercial de ce professionnel et celle à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation
- Coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base
- Si elle existe, adhésion à un code professionnel de bonne conduite et conditions pour en obtenir une copie
- Numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) ou au répertoire des métiers, s'il y est inscrit
- Identité et coordonnées de l'hébergeur
- Si son activité est soumise à autorisation, coordonnées de l'autorité qui l'a délivrée
- S'il est assujéti à la TVA et identifié, numéro individuel d'identification
- S'il est membre d'une profession réglementée, titre professionnel, pays européen dans lequel il l'a obtenu et nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit
- L'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite pour son activité, coordonnées de l'assureur ou du garant et couverture géographique du contrat ou de l'engagement

À votre demande, le prestataire de services doit par ailleurs pouvoir vous fournir certaines données complémentaires comme des informations sur ses activités pluridisciplinaires, ses partenaires et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêt. Il doit pouvoir également vous fournir, pour les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans le pays européen dans lequel il est établi et aux moyens d'y accéder.

🔗 **À noter** : en cas de **démarchage par téléphone** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33267>), le professionnel doit donner son identité ou celle de la personne pour le compte de laquelle il appelle, et la nature commerciale de son appel. Ces informations doivent vous être données de manière claire, précise et compréhensible.

Informations sur le bien ou le service

Le professionnel doit vous informer sur les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service qu'il vous propose.

Le produit ou le service doit être décrit de manière aussi précise que possible qualitativement et quantitativement (fiche technique ou descriptive, exemple : fiche produit en matière d'étiquetage énergétique).

Le professionnel doit vous donner ces informations de manière lisible et compréhensible par écrit ou de manière télévisuelle par exemple, en fonction du support de communication à distance utilisé.

Les photographies, qui présentent le produit à vendre, ne peuvent pas être données à titre indicatif.

Le vendeur doit vous livrer un bien conforme à l'offre du contrat.

Informations sur le prix

Le vendeur d'un produit ou le prestataire d'un service doit vous informer du prix et de ses composantes (exemple : indication du montant de l'éco-participation pour les meubles).

Le prix doit être donné en euros TTC et doit comprendre les redevances applicables (exemple : le prix d'un ordinateur doit être indiqué « X € TTC dont X € d'éco-participation »).

Le prix doit vous être indiqué de façon précise avant la conclusion du contrat, par tout moyen faisant preuve (fiche produit ou devis par courriel par exemple).

Les frais d'envoi ou de livraison et de mise en service des produits doivent être inclus dans le prix de vente, sauf si leur montant est indiqué en supplément ou si le prestataire est choisi par vos soins. Si ces prestations sont payantes, vous devez être informé de leur montant avant la conclusion du contrat.

➡ **À savoir** : si le professionnel ne peut pas vous donner à l'avance un prix exact, il doit vous fournir des éléments de calcul du prix (cours ou indice officiels, prix unitaire ou prix de base). En l'absence de votre consentement pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat, vous êtes en droit d'en demander le remboursement.

Informations sur la livraison, les conditions et garanties

Le vendeur doit vous préciser dans son offre les informations suivantes :

- Conditions de livraison et d'exécution du contrat et, si le contrat ne peut pas être immédiatement exécuté, la date ou le délai auquel il s'engage à vous livrer le bien ou à vous fournir le service. Sans indication, le professionnel livre ou exécute la prestation au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat
- Conditions de paiement du bien ou de la prestation
- Conditions prévues pour le traitement des réclamations
- Durée du contrat (et si nécessaire sa durée minimale)
- Existence éventuelle d'une caution ou d'autres garanties financières que vous devrez payer ou fournir et leurs conditions
- S'il y a lieu, existence et conditions d'exercice de la **garantie légale de conformité** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>), de la **garantie légale des vices cachés** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11093>), de la **garantie commerciale** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11007>) et du service après-vente (SAV)

Informations sur le droit de rétractation

Vous devez avoir accès à un formulaire type de rétractation et être informé des informations suivantes :

- **Conditions d'exercice de votre droit de rétractation** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>) ou, si ce droit ne s'applique pas, de son absence
- Frais de renvoi du bien que vous devrez éventuellement payer en cas de rétractation, si le renvoi n'est pas possible par courrier
- Frais dus si vous vous rétractez d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé à votre demande avant la fin du délai de rétractation

➡ **À savoir** : faites attention à la rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité ou d'abonnement à un réseau de chauffage urbain. Si vous vous rétractez alors que l'exécution du contrat a commencé à votre demande expresse avant la fin du délai de rétractation, vous devrez payer des frais proportionnels au service fourni.

Informations techniques et coût d'utilisation

Le vendeur doit aussi vous fournir si nécessaire des informations suivantes :

- Compatibilité du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels (restrictions et incompatibilités techniques)
- Fonctionnalités du contenu numérique utilisé (notamment les possibilités de reproduction ou les mesures de protection techniques)
- Coût d'utilisation de la technique de communication à distance utilisée si ce coût n'est pas calculé sur le tarif de base

Informations sur la résiliation du contrat et le règlement des litiges

Vous devez être informé de la date limite de résiliation (au moyen d'un encadré apparent) et des conditions de résiliation du contrat s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction c'est-à-dire renouvelé automatiquement sans action de votre part.

L'information doit être faite par lettre nominative ou courrier électronique dédié, au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant la date d'échéance.

Vous devez également être informé des **modes de règlement des litiges** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10868>) (notamment la législation applicable et la juridiction compétente, la possibilité de recourir à une procédure de médiation).

Cas particulier de limite d'espace ou de temps

Lorsque la technique utilisée impose des limites d'espace (téléphones portables) ou de temps (spot téléachat) pour la présentation des informations, le professionnel doit fournir au moins les éléments suivants :

- Caractéristiques essentielles des biens et des services
- Prix
- Identité
- Durée du contrat
- Droit de rétractation

Ces informations doivent être fournies par le professionnel avant la conclusion du contrat.

Le professionnel transmet les autres informations prévues par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Textes de référence

- Code de la consommation : articles L221-5 à L221-7 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226878&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226878&cidTexte=LEGITEXT000006069565)
Obligation d'information précontractuelle
- Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226862&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226862&cidTexte=LEGITEXT000006069565)
Mise à disposition des informations
- Code de la consommation : articles L221-18 à L221-28 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226844&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226844&cidTexte=LEGITEXT000006069565)
Droit de rétractation
- Code de la consommation : articles L217-17 à L217-20 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226913&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226913&cidTexte=LEGITEXT000006069565)
Prestations de services après-vente
- Code de la consommation : articles R221-1 à R221-4 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032807234&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20170615) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032807234&cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=20170615)
Informations fournies au consommateur
- Code civil : articles 1125 à 1127-4 [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032007249&cidTexte=LEGITEXT000006070721&dateTexte=20170615) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032007249&cidTexte=LEGITEXT000006070721&dateTexte=20170615)
Contrat conclu par voie électronique
- Arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix [↗](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006057893) (http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006057893)
Articles 1 à 3 et 14
- Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique [↗](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000005789847&dateTexte=20180725) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000005789847&dateTexte=20180725)

Pour en savoir plus

- Guide des achats en ligne (PDF - 1.6 MB) [↗](https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/2019_guide_achats-en-ligne.pdf) (https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/2019_guide_achats-en-ligne.pdf)
Institut national de la consommation (INC)
- Acheter sur internet en 10 questions-réponses [↗](https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses) (https://www.inc-conso.fr/content/acheter-sur-internet-en-10-questions-reponses)
Institut national de la consommation (INC)
- Conseils pratiques pour acheter en ligne sur des sites européens [↗](http://www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/achats-sur-internet/) (http://www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/achats-sur-internet/)
Centre européen des consommateurs France
- Achats à distance entre particuliers [↗](http://www.douane.gouv.fr/articles/a10753-achats-a-distance-et-envois-entre-particuliers) (http://www.douane.gouv.fr/articles/a10753-achats-a-distance-et-envois-entre-particuliers)
Ministère chargé des finances