

Entreprises

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 01/02/2023

Faire du commerce en ligne (e-commerce) : règles à respecter

Le **commerce en ligne** ou e-commerce est un bon moyen de **développer votre activité** grâce à votre site internet. Il vous permet de mettre en avant votre commerce physique, de toucher une cible plus large et de vendre vos produits ou services de jour comme de nuit. Le commerce en ligne est soumis à une **réglementation stricte** que vous devez impérativement respecter.

Activités concernées par le e-commerce

Le commerce en ligne est ouvert à **toutes sortes d'activités**, allant de la **vente de produits** (neufs ou d'occasion) à la **vente de services** (restauration, transport, hébergement, loisir, etc).

Toutefois, la vente en ligne des produits suivants est **réglementée**.

Alcools

Vous devez posséder une licence et avoir suivi une formation.

Votre site internet doit comporter un bandeau rappelant l'interdiction de vente aux mineurs.

Il est également interdit de vendre aux mineurs des produits (vêtements, jeux, accessoires) incitant à la consommation d'alcool.

Médicaments délivrés sur ordonnance

Vous devez posséder une pharmacie physique ouverte au public, recueillir l'autorisation de l'Agence régionale de la santé et informer l'Ordre national des pharmaciens.

La vente en ligne de médicaments délivrés sans ordonnance est autorisée.

Attention

L'achat et la vente de **tabac** sur internet sont interdits.

Mentions légales obligatoires sur le site

Les **mentions légales** sont les informations qui permettent à l'internaute **de vous identifier**.

Les mentions légales font partie des mentions obligatoires sur tout site internet professionnel et doivent être **facilement accessibles**.

Elles peuvent être insérées dans vos conditions générales de vente (CGV) ou dans une page dédiée.

Vous devez renseigner les informations suivantes :

Identité de l'entreprise : dénomination sociale, forme juridique, adresse du siège social et montant du capital social. Si vous exercez en tant qu'entrepreneur individuel, vous devez renseigner vos nom, prénoms et adresse.

Numéro d'immatriculation au RCS ou numéro unique d'identification (Siren)

Mail et numéro de téléphone pour contacter votre entreprise

Numéro d'identification à la TVA

Identité de l'hébergeur du site : nom ou dénomination sociale, adresse et numéro de téléphone

Si vous exercez une activité réglementée et soumise à autorisation (pharmacie ou débit de boissons, par exemple) : nom et adresse de l'autorité qui a délivré l'autorisation

Attention

le manquement à cette obligation d'information est puni d'**1 an d'emprisonnement** et 75 000 € d'amende pour les entreprises individuelles (dont micro-entrepreneur). L'amende est portée à 375 000 € à l'encontre des sociétés (SARL, SA, SAS, etc.).

Conditions générales de vente (CGV)

Les **conditions générales de vente (CGV)** encadrent les **relations commerciales**.

Elles informent vos clients, de manière lisible et compréhensible, de leurs **droits et obligations** lors de la vente de vos produits et/ou de vos services.

Cette obligation de transparence permet de réduire considérablement le risque de litige entre vos clients et vous-même.

Le caractère obligatoire et le contenu des conditions générales de vente varient selon que votre offre de biens ou de services est adressée à des **particuliers** ou à des **professionnels**.

Les CGV doivent figurer **obligatoirement** sur votre site internet.

Le non-respect de cette obligation d'information est puni de 3 000 € d'amende pour l'entreprise individuelle (dont micro-entrepreneur) et 15 000 € pour une société (SARL, SA, SAS, etc.).

Les conditions générales de vente doivent contenir les **informations** suivantes :

Caractéristiques essentielles des biens et/ou services

Prix TTC en euros

Frais, date et modalités de livraison

Modalités d'exécution du contrat

Modalités de paiement : modes de paiement autorisés et question du retard de paiement.

Droit de rétractation : délai et conditions pour annuler et renvoyer la commande.

Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés

Garantie commerciale et service après vente : coût de la communication à distance

Durée du contrat et conditions de résiliation, s'il y a lieu

Caution ou garantie à fournir par le client, s'il y a lieu

Durée minimale des obligations contractuelles du client, s'il y a lieu

Existence d'un code de conduite applicable au contrat, s'il y a lieu

Identifiant unique (IDU), pour les entreprises soumises à responsabilité élargie du producteur

Modalités de règlement des litiges : tribunal compétent et possibilité de recourir à un médiateur

À noter

vous devez également fournir un lien vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL).

Entre **professionnels**, les CGV sont **facultatives**, mais elles doivent pouvoir être communiquées sur simple demande.

Le refus de communication est puni de 15 000 € d'amende pour l'entreprise individuelle (dont micro-entrepreneur) et 75 000 € pour une société (SARL, SA, SAS, etc.).

Les conditions générales de vente doivent contenir les informations suivantes :

Prix HT en euros : barèmes de prix ou méthode de calcul du prix

Rabais et ristourne : réductions de prix, remises promotionnelles ponctuelles et ristournes différées. Elles doivent être fixées selon des critères précis et objectifs.

Escomptes commerciaux : réduction accordée à un client en cas de paiement anticipé

Modalités de paiement : modes de paiement autorisés et pénalités appliquées en cas de retard

Frais et date de livraison

Modalités de règlement des litiges : tribunal compétent

Vous avez également la possibilité d'ajouter une clause de réserve de propriété, une clause de limitation de responsabilité, une clause relative aux cas de force majeure ou encore les conditions de résiliation du contrat.

À noter

vous avez le droit d'imposer des **CGV distinctes** pour chaque catégorie de clients (grossistes, détaillants...). Dans ce cas, les clients d'une catégorie ne peuvent exiger la communication que des seules CGV qui les concernent.

Traitement des données personnelles

L'ouverture d'un commerce en ligne implique de respecter les obligations liées à la protection des données personnelles des internautes.

Une **donnée personnelle** fait référence à toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou non, grâce à un identifiant ou à un ou plusieurs éléments propres à son identité.

Exemple

Il peut s'agir d'un nom, d'un prénom, d'une adresse électronique, d'une localisation, d'un numéro de carte d'identité, d'une adresse IP, d'une photo, etc.

Sur votre site marchand, vous pouvez collecter ces données personnelles pour constituer des fichiers de clients à condition de respecter **la réglementation en vigueur**.

Ainsi, au-delà d'une **obligation générale de sécurité et de confidentialité** des données personnelles recueillies, vous avez **2 obligations** à respecter :

Informer l'internaute

Obtenir son consentement

Informer l'internaute

La collecte des données personnelles doit être réalisée de manière **transparente**.

Ainsi, vous devez **informer l'internaute** sur votre site internet au moment de la collecte des données (lorsqu'il remplit un formulaire de contact, par exemple) et en cas de modification ultérieure de leur utilisation.

Vous devez indiquer les informations suivantes :

Identité et coordonnées de l'organisme responsable du traitement informatique des données personnelles : le délégué à la protection des données (DPO), par exemple

Finalité poursuivie par le traitement : à quoi vont servir les données personnelles collectées

Base légale justifiant le traitement : il peut s'agir du consentement de l'internaute, du respect d'une obligation prévue par un texte juridique, de l'exécution d'un contrat, etc.

Caractère obligatoire ou facultatif du recueil de données personnelles : les conséquences pour l'internaute en cas de non-fourniture des données

Destinataires des données personnelles : qui va recevoir et accéder aux données

Durée de conservation des données personnelles

Droits de l'internaute : droit de refuser la collecte, le droit d'accéder, de rectifier et d'effacer ses données

Droit de l'internaute d'introduire une réclamation auprès de la Cnil

Au besoin, existence d'un transfert des données personnelles vers un pays n'appartenant pas à l'Union européenne
L'information doit être délivrée de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples.

Attention

L'absence de l'une de ces informations est punie d'une amende de 1 500 € .

Sur votre site internet, vous pouvez utiliser un lien renvoyant directement vers la politique de protection des données, clairement visible sur chaque page du site, intitulé de manière claire (« Données personnelles » ou « Confidentialité » par exemple).

Cette politique de confidentialité doit être distincte des conditions générales de vente (CGV) ou des conditions générales d'utilisation (CGU) du site internet.

Obtenir le consentement de l'internaute

Il existe des situations dans lesquelles l'information seule de l'internaute ne suffit pas.

Vous devez en plus **obtenir son consentement** lorsque vous procédez à l'une des démarches suivantes :

Envoi de courriels commerciaux (newsletter) : vous devez recueillir l'accord explicite de l'internaute à moins qu'il ait déjà acheté un produit similaire dans votre entreprise ou qu'il s'agisse d'un professionnel.

Vous devez aussi lui donner le moyen de refuser la réception de nouvelles publicités en proposant une désinscription en fin de mail.

Utilisation de cookies : il s'agit des traceurs qui analysent la navigation, les déplacements et les habitudes de consultation ou de consommation de l'internaute pour permettre l'affichage de publicités ciblées.

Vous devez permettre à l'utilisateur de consentir par un **acte positif clair** : une demande de consentement effectuée au moyen de **cases à cocher** est facilement compréhensible par les utilisateurs.

L'utilisation d'une case pré-cochée présumant du consentement de la personne est interdite.

Le silence des personnes, qui peut passer par la simple poursuite de leur navigation, doit s'interpréter comme un refus.

Vous devez également permettre à l'utilisateur de **faire un choix par finalité**. Il est recommandé de permettre à l'utilisateur de donner son consentement de façon indépendante et spécifique pour chaque finalité (gestion de clientèle, enquête de satisfaction, opération de prospection, etc.).

Il est possible de proposer à l'utilisateur de consentir de manière globale à un ensemble de finalités, en intégrant des boutons « Tout accepter » ou « Tout refuser », mais uniquement si l'ensemble des finalités est présenté préalablement.

Attention

le traitement informatique des données recueillies sans consentement est puni de 5 ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende.

Contrat de vente et délai de livraison

La conclusion d'une vente, entre un professionnel et un consommateur (client non professionnel), sur un site e-commerce est soumise à une **procédure spéciale** dans la mesure où les parties ne sont pas physiquement présentes.

Saisie de la commande

Au moment de la saisie de la commande, vous devez indiquer au client les informations suivantes :

Prix et caractéristiques essentielles des biens ou services commandés

En cas d'abonnement, la durée du contrat et la durée d'engagement du client

Étapes à suivre pour conclure la commande

Moyens techniques permettant au client, avant la conclusion du contrat, d'identifier les erreurs et de les corriger (possibilité de consulter la commande grâce à un panier, par exemple)

Langues proposées pour la conclusion du contrat

Modalités d'archivage du contrat : lorsque la commande porte sur une somme égale ou supérieure à 120 €

Moyens de consulter les règles professionnelles et commerciales auxquelles vous comptez vous soumettre

Confirmation de la commande

Après sa saisie, la commande doit respecter **3 étapes obligatoires** :

Récapitulatif détaillé de la commande avec son prix total

Modification éventuelle de la commande

Confirmation définitive de la commande

Vous devez informer le client que **le fait de passer sa commande l'oblige à la payer**.

Le bouton dédié à la confirmation de la commande doit impérativement comporter la mention « Commande avec obligation de paiement » ou toute formule similaire dénuée d'ambiguïté.

Une fois la commande passée, vous devez **en accuser réception** sans délai injustifié, par voie électronique.

La commande, sa confirmation et l'accusé de réception sont considérés comme **reçus** lorsque vous et le client pouvez y avoir accès par courriel ou à partir d'une page imprimable et consultable sur le site par exemple.

Délai de livraison

Avant la conclusion du contrat, vous devez **indiquer le délai précis** (et non le délai maximal) auquel vous vous engagez à livrer le bien ou exécuter la prestation.

Si aucune date n'est renseignée, la livraison doit intervenir au plus tard **30 jours** après la commande en ligne.

En cas de retard, le client peut demander l'annulation de la commande qu'il a passée et en demander le remboursement. Vous disposez alors d'un délai de **14 jours** pour le rembourser.

Vous ne pouvez pas contraindre le client à accepter une certaine modalité de remboursement (avoir sur un prochain achat par exemple).

La gestion des commandes et des expéditions : un enjeu clé du e-commerce

France Num

Moyens de paiement

Le paiement peut être effectué lors de la **commande** ou de la **livraison**.

Vous pouvez proposer différents modes de paiement, par exemple :

Carte bancaire : vous devez souscrire un contrat de vente à distance avec votre banque.

Virement bancaire

Portefeuille électronique : par exemple PayPal ou Paylib

SMS ou fourniture d'accès à internet : le montant de la commande est ajouté sur la facture téléphone/internet.

Chèque ou espèces : pour un paiement à la livraison

Attention

vous ne pouvez pas facturer de frais supplémentaires liés à l'utilisation d'un moyen de paiement.

Droit de rétractation du client

Présentation du droit de rétractation

Le **droit de rétractation** permet au consommateur d'annuler la commande passée en ligne dans un **délai de 14 jours**, sans avoir à justifier sa décision et sans supporter d'autres coûts (hormis d'éventuels frais de retour).

Ce droit vaut également pour la vente de biens soldés et de biens d'occasion.

Le délai court à compter du lendemain de la réception pour la vente de bien et à compter de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

Vous devez mentionner ce droit, en préciser les conditions, le délai et les modalités d'exercice (si vous prenez en charge ou non les frais de retour), et proposer un formulaire type de rétractation.

Lorsque vous êtes informé de la décision du client de se rétracter, vous disposez d'un **délai de 14 jours pour procéder au remboursement** de la totalité des sommes versées.

Les TPE bénéficiant du droit de rétractation

France Num

À noter

Le droit de rétractation du consommateur ne joue **qu'une seule fois** et ne renaît pas à chaque reconduction du contrat. Cela vaut également lorsque le contrat comporte une période initiale gratuite, la protection du consommateur ne justifie pas qu'il dispose de nouveau d'un droit de rétractation à la suite de la transformation de ce contrat en contrat payant.

Exceptions au droit de rétractation

Toutefois, certains produits ou prestations **ne sont pas soumis au droit de rétractation** et ne peuvent donc pas être remboursés. C'est notamment le cas des produits suivants :

Produit personnalisé : il a été confectionné spécialement pour le consommateur (du sur-mesure par exemple)

Produit rapidement périssable : produits alimentaires par exemple

CD, DVD ou logiciel informatique s'il a été descellé par le consommateur

Produit qui a été descellé par le consommateur après la livraison et qui ne peut être renvoyé pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé

Journaux, périodiques ou magazines (sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications)

Prestation de service d'hébergement, transport de biens, location de voiture, restauration ou activité de loisirs fournie à une date déterminée.

Prestation de service pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation : l'exécution du service doit avoir commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Attention

L'absence d'information sur l'existence d'un droit de rétractation est sanctionnée d'une amende administrative de 15 000 € pour une entreprise individuelle (EI, EIRL, micro-entrepreneur) et de 75 000 € pour une société (SARL, SA, SAS, etc.).

Résiliation d'abonnement par voie électronique

Depuis le **1^{er} juin 2023**, vous devez mettre à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite lui permettant de **résilier son contrat d'abonnement par voie électronique**. Cette obligation s'applique même si le contrat initial n'a pas été conclu par voie électronique.

En pratique, cette fonctionnalité doit être directement et **facilement accessible depuis votre site internet** (ou application mobile) sur lequel les contrats sont conclus.

Résiliation en 3 clics – Guide France Num

France Num

Mentions obligatoires

La fonctionnalité doit être présentée sous la mention « **résilier votre contrat** » ou sous une formule analogue dénuée d'ambiguïté et affichée en caractères lisibles.

De plus, la fonctionnalité doit indiquer, de manière lisible et compréhensible, les informations portant sur les **conditions de résiliation** des contrats (ex : existence d'un délai de préavis ou d'une indemnité de rupture, conséquences de la résiliation, etc.).

Attention

L'absence de la fonctionnalité de résiliation sur votre site internet est puni d'une **amende de 15 000 €** pour une personne physique (entrepreneur individuel dont micro-entrepreneur) et 75 000 € pour une personne morale (société).

Identification du consommateur

La fonctionnalité doit permettre au consommateur de renseigner ou de confirmer l'exactitude des **informations suivantes** :

Les nom et prénom du consommateur, ou si le contrat a été conclu avec une personne morale, sa raison ou dénomination sociale

L'adresse électronique ou à défaut l'adresse postale vous permettant de confirmer la réception de la notification de la résiliation

Toute référence que vous avez préalablement communiquée au titulaire du contrat pour identifier ce titulaire et le contrat concerné (ex : un numéro de client ou de contrat)

La date de résiliation souhaitée sous réserve des dispositions légales ou contractuelles en vigueur

Lorsque la résiliation concerne un abonnement téléphonique, le numéro de téléphone correspondant à la ligne ou les lignes concernée(s) par la résiliation.

Après avoir renseigné ou confirmé ces informations, le consommateur doit pouvoir accéder à une **page récapitulative** lui permettant de vérifier et, le cas échéant, de modifier les informations fournies.

Par ailleurs, lorsque le consommateur souhaite résilier son contrat de manière anticipée (avant l'échéance), il doit **fournir un motif légitime**. Dans ce cas, la fonctionnalité doit mentionner une **adresse mail** et une **adresse postale** auxquelles le justificatif peut être envoyé. Vous pouvez également ajouter une fonctionnalité permettant au consommateur de transmettre son justificatif de résiliation sous forme dématérialisée.

Exemple

Par exemple, le consommateur peut résilier **par anticipation** son contrat d'abonnement internet s'il fait l'objet d'une procédure de **surendettement**. La fonctionnalité doit ainsi lui permettre de vous transmettre la **décision du juge** accueillant sa demande de traitement de situation de surendettement.

Notification de la résiliation

Le consommateur doit pouvoir **vous notifier la résiliation du contrat** par l'activation d'une fonction, directement accessible à partir de la page récapitulative de ses informations.

Cette fonction doit être présentée avec la mention « **notification de la résiliation** » ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté et affichée en caractères lisibles.

Lorsque le consommateur vous notifie la résiliation du contrat, vous devez **lui confirmer la réception de la notification** et l'informer, sur un support durable et dans des délais raisonnables, des effets de la résiliation et de la date à laquelle le contrat prend fin.

À noter

Au stade de la notification de la résiliation, **vous ne devez pas imposer** au consommateur de **créer un espace personnalisé** pour accéder à la fonctionnalité de résiliation. En revanche, vous pouvez lui demander d'utiliser l'espace personnalisé qu'il aurait créé antérieurement (au moment de la conclusion du contrat, par exemple).

Commerce en ligne

Et aussi...

- [Obligations en matière de protection des données personnelles \(RGPD\)](#)
- [Médiation des litiges de la consommation](#)
- [Réserver le nom de domaine d'un site internet](#)
- [Mentions obligatoires sur le site internet d'un entrepreneur individuel](#)
- [Mentions obligatoires sur le site internet d'une société](#)
- [Filières à Responsabilité Élargie du Producteur \(REP\)](#)

Pour en savoir plus

- [Guide du vendeur e-commerce](#)
Source : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)
- [Résiliation en 3 clics – Guide France Num](#)
Source : France Num
- [Garanties du vendeur : tout savoir avant d'acheter](#)
Source : Institut national de la consommation (INC)
- [Les TPE bénéficiant du droit de rétractation](#)
Source : France Num
- [Règles applicables à l'usage de cookies et autres traceurs](#)
Source : Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)
- [La prospection commerciale par courrier électronique](#)
Source : Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)
- [La gestion des commandes et des expéditions : un enjeu clé du e-commerce](#)
Source : France Num

Services en ligne

- [Aide à la déclaration des fichiers nominatifs](#)
Téléservice
- [Rétractation d'un achat à distance \(sur internet, par correspondance, téléachat ou téléphone\)](#)
Modèle de document

Textes de référence

- Code de la consommation : article L121-20-5
Contrats conclus à distance et hors établissement
- Code de la consommation : article L211-1 à L211-4
Obligations relatives aux contrats, au droit de rétractation et à la prospection commerciale
- Code de la consommation : article L213-1
Archivage du contrat conclu par voie électronique
- Code de la consommation : article L216-3
Délai de remboursement en cas de retard de livraison
- Code de la consommation : articles L221-5 à L221-7
Obligation d'information pré contractuelle
- Code de la consommation : articles L221-8 à L221-10-1
Contrats conclus hors établissement
- Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15
Contrats conclus à distance
- Code de la consommation : articles L221-16 et L221-17
Démarchage téléphonique et prospection commerciale
- Code de la consommation : article L221-18
Droit de rétractation
- Code de la consommation : article L232-3
Droit applicable aux contrats
- Code de la consommation : articles L121-1 à L121-7
Définition pratiques commerciales déloyales (trompeuses ou agressives)
- Code de la consommation : articles L242-1 à L242-4
Sanctions civiles
- Code de la consommation : articles L242-5 à L242-9
Sanctions pénales
- Code de la consommation : articles L242-10 à L242-14
Sanctions administratives
- Code pénal : article 226-18-1
Sanction en cas de traitement de données à caractère personnel malgré opposition
- Code pénal : articles R625-10 à R625-13
Sanctions en cas d'atteintes aux droits de la personne résultant des fichiers ou des traitements informatiques
- Code civil : articles 1127-1
Règles concernant un contrat conclu sous forme électronique
- Code des postes et des communications électroniques : article L34-5
Protection de la vie privée des utilisateurs de réseaux et de services de communications électroniques
- Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique : article 19