

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Achat à distance : conclusion du contrat

Vous venez de donner votre accord à un professionnel pour acheter un produit sur internet, par correspondance, par téléachat ou par téléphone et vous vous demandez comment votre accord doit être constaté ?

Cette constatation diffère selon que l'achat ait été effectué sur internet ou par un autre moyen.

Tous les contrats de vente de biens ou de fourniture de services (y compris de contenus numériques ou de services numériques) sont concernés par les informations qui suivent.

En revanche, la vente à distance de services financiers n'est pas traitée dans cette fiche.

Achat à distance

Que se passe-t-il au moment de la saisie de votre commande ?

Lorsque vous faites une commande sur internet, le vendeur doit vous transmettre, sursupport durable, la confirmation du contrat.

Celle-ci doit comprendre les points suivants :

Caractéristiques essentielles du bien, du service commandé, du service ou du contenu numérique

Prix du bien, du service commandé, du service ou du contenu numérique

Moyens de paiement acceptés et éventuelles restrictions de livraison (au plus tard au début du processus de commande)

Délais ou date de livraison

Identité et coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel

Nom ou dénomination sociale du professionnel, adresse géographique de son établissement ou si elle est différente de son siège social

Durée du contrat et si nécessaire votre durée d'engagement (contrat à tacite reconduction tel qu'un contrat avec un opérateur téléphonique)

Moyens techniques qui vous permettent, avant la conclusion de la commande, d'identifier vos erreurs dans la saisie des données et de les corriger (champs obligatoires)

Existence et condition d'exercice de la garantie légale de conformité, la garantie des vices cachés et toute autre garantie légale applicable

Existence et conditions d'exercice de la garantie commerciale et le service après-vente

Conditions du droit de rétractation + formulaire de rétractation

Circonstances dans lesquelles vous ne pouvez pas exercer votre droit de rétractation ou vous le perdez

Conditions d'archivage et d'accès au contrat

Conditions dans lesquelles sont traitées les recours à l'encontre du professionnel

Possibilité de recourir à un médiateur de la consommation

Le vendeur peut vous informer sur les éléments suivants :

Différentes étapes à suivre pour conclure la commande

Langues proposées pour la conclusion du contrat

Moyens de consulter par voie électronique les règles professionnelles et commerciales qu'il s'engage à suivre

Le vendeur qui ne respecte pas ses obligations d'information peut être sanctionné par une amende de 75 000 € maximum.

Dans ce cas, des recours sont possibles.

Comment s'effectue la confirmation de votre commande ?

Pour que la commande soit valablement conclue, vous devez avoir eu la possibilité d'en vérifier le détail, le prix total et d'en corriger les éventuelles erreurs, avant de la confirmer.

Vous devez avoir également été informé clairement et lisiblement des moyens de paiement acceptés par le vendeur et des éventuelles restrictions de livraison.

Si ces règles n'ont pas été respectées, le contrat est considéré comme non valable.

Votre consentement se matérialise par un double clic (2 clics de souris) :

le 1^{er} clic permet de valider votre commande,

le 2nd clic permet de confirmer définitivement votre commande après l'avoir vérifiée et, au besoin, corrigée.

En l'absence de double clic ou d'information sur l'obligation de paiement, la vente est considérée comme non valable.

Le vendeur doit veiller à ce que, lors de votre commande, vous reconnaissiez explicitement votre obligation de payer. La fonction utilisée pour valider votre commande doit comporter l'**une** des mentions suivantes :

Commande avec obligation de paiement

Formule équivalente indiquant que la passation d'une commande oblige son paiement.

Le vendeur doit également s'assurer de votre consentement pour toute option payante s'ajoutant au prix de l'objet principal du contrat. Il a l'interdiction de pré-cocher des cases souscrivant à des prestations payantes supplémentaires.

Une fois votre commande terminée, le vendeur doit en accuser réception par voie électronique, sans délai injustifié, sauf si le contrat a été conclu exclusivement par mail.

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

Comment est archivé le contrat après la commande ?

Le contrat conclu par voie électronique qui porte sur une somme égale ou supérieure à 120 € doit être archivé par le vendeur :

si la livraison du bien ou l'exécution de la prestation est immédiate, pendant un délai de 10 ans à partir de la

conclusion du contrat,

dans les autres cas, pendant un délai de 10 ans à partir de la **date de livraison ou d'exécution du bien ou du service.**

Si vous le demandez, le vendeur doit vous permettre d'accéder à **tout moment** au contrat.

À noter

pour les contrats qui portent sur un montant inférieur à 120 €, aucune obligation d'archivage n'est prévue.

Vous pouvez donner votre accord par écrit ou par oral sur une commande de bien ou de prestation de services.

L'accord est écrit lorsque vous envoyez, par exemple, un bon de commande signé.

L'accord est oral lorsque vous appelez le vendeur et concluez une commande par téléphone. Dans ce cas, votre signature manuscrite n'est pas obligatoire pour confirmer la commande. En revanche, vous recevrez une confirmation écrite du professionnel.

Toutefois, lorsque c'est le professionnel qui vous appelle en vue de conclure, et non de vous proposer une modification ou une extension d'un contrat (on parle de démarchage téléphonique), votre accord est nécessaire. Ce dernier doit être écrit ou se matérialiser par voie électronique.

Le professionnel vous indique également au consommateur que vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par cette voie.

Le professionnel doit vous donner les informations suivantes :

S'identifier au début de la conversation téléphonique

Indiquer la nature commerciale de l'appel

Éventuellement, donner l'identité de la personne pour le compte de laquelle il intervient

Par téléphone, ces informations sont limitées à la communication des mentions essentielles (identité du professionnel, caractéristiques, prix, durée du contrat, droit de rétractation). Les autres informations obligatoires sont transmises par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance (mail, clé USB, compte personnel,...).

Le professionnel doit vous adresser une confirmation écrite de l'offre qu'il a faite sur papier ou sur un autre support durable. Cette offre doit contenir des informations précontractuelles obligatoires. V

Vous n'êtes engagé qu'après avoir signé et accepté l'offre de contrat par écrit ou après avoir donné votre consentement par voie électronique.

À savoir

votre accord peut uniquement être donné **après** la fin de l'appel téléphonique et après réception de la confirmation de l'offre, soit après un temps suffisant pour examiner la proposition commerciale.

Le vendeur qui ne respecte pas ses obligations d'information peut être sanctionné par une amende de 75 000 € maximum.

Dans ce cas, des recours sont possibles.

Et aussi...

- Achat à distance : information du consommateur avant la signature du contrat

Pour en savoir plus

- Guide des achats en ligne
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Acheter sur internet en 10 questions-réponses
Source : Institut national de la consommation (INC)

Où s'informer ?

- **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

Et aussi...

- Achat à distance : information du consommateur avant la signature du contrat

Textes de référence

- Code de la consommation : article L213-1
Archivage du contrat conclu par voie électronique
- Code de la consommation : articles D213-1 à D213-2
Conservation des contrats conclus par voie électronique (montant minimum et délai)
- Code de la consommation : article L221-26
Conclusion d'un contrat sous forme électronique
- Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15
Règles applicables aux contrats conclus à distance
- Code de la consommation : articles L221-16 et L221-17
Démarchage téléphonique : identité de l'appelant, consentement du consommateur
- Code de la consommation : article L223-7
Démarchage téléphonique : prospection automatique
- Code de la consommation : articles L242-1 à L242-4
Manquement à certaines obligations d'information (article L242-2)
- Code civil : articles 1125 à 1127-4
Conclusion d'un contrat sous forme électronique
- Code civil : articles 1174 et 1177
Forme de l'écrit d'un contrat électronique