

DE NOUVEAUX DROITS POUR LES CONSOMMATEURS

De nouvelles mesures applicables récemment apportent plusieurs changements aux droits des consommateurs qui ont une incidence sur leurs finances. Panorama :

1 - Les consommateurs mieux protégés pour les achats en ligne

Depuis le 28 mai dernier, les informations que les sites de commerce électronique doivent communiquer à un consommateur lors d'une vente en ligne sont précisées et renforcées.

La liste comprend 15 obligations à respecter, au lieu de 6 auparavant. Parmi les plus importantes, on peut citer pour rappel :

- l'identification du vendeur : nom ou dénomination sociale, adresse de l'établissement, numéro de téléphone, adresse mail, adresse et identité du professionnel pour le compte duquel il agit ;
- l'information sur les modalités de paiement, de livraison et d'exécution prévues dans le contrat ;
- l'information sur les modalités de traitement des réclamations, sur la garantie légale de conformité, la garantie des vices cachés et toute autre garantie légale applicable dont éventuellement la garantie commerciale et le service après-vente ;
- les coordonnées du ou des médiateurs auxquels le consommateur peut s'adresser ;
- les conditions de résiliation des éventuels contrats souscrits ainsi que la durée de ceux-ci ;
- pour les contenus et services numériques, la fonctionnalité des biens concernés, leur compatibilité et interopérabilité, ainsi que les mesures de protection technique applicables.

D'autre part le formulaire de rétractation - permettant au consommateur d'exercer, le cas échéant, son droit de retour des biens achetés (que le vendeur doit fournir obligatoirement) - doit notamment comprendre l'adresse électronique du fournisseur afin de faciliter les échanges, ce qui n'était pas nécessaire auparavant.

Ces dispositions visent à renforcer la protection du consommateur notamment dans les transactions transfrontalières, de plus en plus nombreuses dans les ventes sur Internet, en améliorant l'information préalable qui doit être communiquée à l'acheteur et en aggravant les sanctions en cas d'infraction.

2 - Encadrement de la réduction des prix lors des promotions et soldes

Pour éviter les pratiques commerciales illicites, les annonces de réduction des prix des produits vendus à distance doivent désormais indiquer le prix le plus bas sous lequel ce dernier a été vendu au cours des 30 derniers jours (nouvel article L112-1-1 du Code de la consommation). Cela vaut aussi pour les soldes.

Cette mesure vise à lutter contre les pratiques constatées de fausses réductions de prix consistant pour un professionnel à gonfler le prix d'origine d'un produit et à appliquer par la suite une réduction qui finalement est factice ou moins intéressante.

De plus, la revente de billets sur internet pour des manifestations sportives ou culturelles à un prix plus élevé que le prix de base du billet est désormais considérée comme une pratique commerciale trompeuse, donnant lieu à une condamnation.

.../...

... DE NOUVEAUX DROITS POUR LES CONSOMMATEURS

3 - Lutte contre les pratiques commerciales trompeuses en ligne

Afin de lutter contre les pratiques commerciales déloyales consistant à tromper les consommateurs ou de l'induire en erreur afin de réaliser une vente en ligne, il est désormais prescrit aux sites d'e-commerce d'être complètement transparent et de renseigner les consommateurs sur les paramètres déterminant le classement des produits présentés (par exemple : par popularité, par ordre alphabétique, par ordre de prix...) ainsi que la réalité des avis émanant d'autres consommateurs qui auraient acheté ou essayé le produit.

L'AFOC constate en effet la prolifération de faux avis de consommateurs sur les sites de vente en ligne valorisant les qualités d'un produit, alors qu'il n'en est rien, afin d'inciter les consommateurs à l'achat. Reste à savoir comment les services de contrôle de l'État pourront distinguer les faux avis des vrais, certaines techniques de promotion étant limites comme celle consistant pour un vendeur à donner gratuitement des produits à des testeurs « *professionnels* » ou des influenceurs afin qu'ils puissent livrer leur avis sur ces derniers. Cette technique n'est pas illégale a fortiori si cela est mentionné en ligne, mais on peut avoir légitimement un doute sur la fiabilité de ce type d'avis compte tenu de l'avantage en nature pour les testeurs.

4 - Une meilleure protection des consommateurs en matière de démarchage à domicile

Les visites non sollicitées des professionnels au domicile des consommateurs en vue de vendre des produits ou de fournir des services sont désormais interdites.

Textes de loi et références :

- Décret n° 2022-424 du 25 mars 2022 relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation
- Ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021 transposant la directive 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 et relative à une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

Pour en savoir plus :

Achat à distance : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N10515>

