

Vente à distance : de nouvelles informations à donner aux consommateurs



© 2022 Les Echos Publishing

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services à distance (par exemple, sur internet), le professionnel est tenu de fournir au consommateur un certain nombre d'informations. La liste de ces informations vient d'être complétée.

Ainsi, à compter du 28 mai prochain, le professionnel devra, outre les informations qu'il est déjà tenu de délivrer, fournir au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation compétents auxquels ce dernier peut recourir en cas de litige ainsi que les moyens de communication en ligne complémentaires à son adresse électronique.

Les informations à donner au consommateur

Voici donc la liste des informations que le professionnel doit donner au consommateur, complétées par celles qui viendront s'y ajouter à partir du 28 mai prochain :

– son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique où il est établi, son numéro de téléphone et son adresse électronique ainsi que, le cas échéant, l'adresse géographique

et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit ;

- s'il y a lieu, les moyens de communication en ligne complémentaires à son adresse électronique. Ces moyens garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec lui sur un support durable, y compris la date et l'heure de ces échanges ;
- si elle diffère de l'adresse qu'il a fournie, l'adresse géographique de son siège commercial et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation ;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution prévues dans le contrat ;
- s'il y a lieu, les modalités de traitement prévues pour le traitement des réclamations ;
- s'il y a lieu, l'existence et les modalités de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, de la garantie des vices cachés ou de toute autre garantie légale applicable ;
- s'il y a lieu, l'existence et les modalités de mise en œuvre de la garantie commerciale et du service après-vente ;
- s'il y a lieu, la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction, les conditions de résiliation ;
- s'il y a lieu, la fonctionnalité des biens comportant des éléments, des contenus et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables ;
- s'il y a lieu, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments, des contenus et des services numériques dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance ;
- les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation compétents auxquels le consommateur peut recourir ;
- le 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 ;
- s'il y a lieu, l'existence de codes de conduite applicables au contrat et les modalités pour en obtenir une copie ;
- s'il y a lieu, la durée minimale des obligations

contractuelles du consommateur ;

– s’il y a lieu, l’existence d’une caution ou d’autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel ainsi que les conditions y afférentes.

Les informations sur le droit de rétractation

Par ailleurs, préalablement à la conclusion d’un contrat de vente à distance, le professionnel doit fournir au consommateur une information sur les conditions, le délai et les modalités d’exercice du droit de rétractation dont celui-ci dispose. Cette information peut être délivrée en utilisant le modèle d’avis d’information figurant en [annexe de l’article R 221-3 du Code de la consommation](#). Le professionnel doit également fournir au consommateur le formulaire type de rétractation reproduit en [annexe de l’article R 221-1 du Code de la consommation](#).

Ce modèle d’avis d’information et le formulaire-type de rétractation viennent d’être légèrement modifiés. Aussi les professionnels qui les utilisent devront-ils veiller à les mettre à jour d’ici au 28 mai 2022.

[Décret n° 2022-424 du 25 mars 2022, JO du 26](#)

© 2022 Les Echos Publishing