



## Vente en ligne (e-commerce)

Vérfié le 04 décembre 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Ministère chargé de l'économie

Les sites commerciaux de vente de biens ou de services sur internet sont soumis à une réglementation identique à celle de la vente à distance ou par correspondance (VPC), comprenant des obligations déclaratives (protection des consommateurs, TVA), des mentions obligatoires, des règles précises de prospection, par exemple.

### Activités concernées

Les activités de commerce sur internet portent à la fois sur :

- tout achat de biens neufs ou usagés,
- toute prestation, représentant le travail rémunéré d'une personne (formation en ligne, dépannage informatique, etc.), y compris les services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs.

**▲ Attention :** il est interdit de vendre du tabac sur internet ou par correspondance (interdiction de toute commercialisation à distance).

### Protection des données personnelles

Un site commercial qui collecte des informations nominatives (nom, courriel) et constitue des fichiers de clients et de prospects, doit respecter les obligations en matière de protection des données personnelles (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F24270>). La plupart des formalités auprès de la Cnil disparaissent sauf certaines formalités du secteur de la santé. Ainsi, il n'est plus nécessaire de déclarer les fichiers.

Le commerçant en ligne doit respecter certaines obligations (<https://www.cnil.fr/fr/informatique-et-libertes-suis-je-concerne>) :

- Recueillir l'accord des clients
- Informer les clients de leur droit d'accès, de modification et de suppression des informations collectées
- Veiller à la sécurité des systèmes d'information et la confidentialité des données
- Assurer la confidentialité des données
- Indiquer une durée de conservation des données

Le commerçant en ligne n'est pas autorisé à envoyer un courriel commercial sans l'accord préalable du destinataire, donné au moment de la collecte du courriel, sauf si :

- La personne est déjà cliente et que la prospection concerne des produits identiques à ceux déjà fournis
- La prospection n'est pas de nature commerciale (caritative par exemple)

Dans ces deux cas, la personne doit, au moment de la collecte de son adresse, être informée de son utilisation pour prospection, et pouvoir s'y opposer. Dans tous les cas, chaque courriel doit obligatoirement :

- Préciser l'identité de l'annonceur
- Proposer un moyen simple de s'opposer à la réception de nouvelles sollicitations (par exemple un lien pour se désinscrire à la fin du message)

**✍ À noter :** la Cnil recommande que le consentement préalable ou le droit d'opposition soit recueilli par le biais d'une case à cocher. L'utilisation d'une case pré-cochée est à proscrire car contraire à la loi.

### Contrat de vente

La commande doit être effectuée en 3 étapes obligatoires :

- Visualisation du détail de la commande et de son prix total
- Correction d'éventuelles erreurs
- Confirmation de la commande

Ces étapes doivent apparaître sur le site, accompagnées des mentions suivantes :

- Moyens techniques permettant à l'utilisateur, avant la conclusion du contrat, d'identifier les erreurs et de les corriger
- Langues proposées pour la conclusion du contrat
- Conditions d'archivage de la commande (pendant 10 ans à partir de 120 €)
- Moyens de consulter les règles professionnelles et commerciales auxquelles le vendeur est soumis

Ces mentions ne s'appliquent pas aux contrats de fourniture de biens ou de prestation conclus exclusivement par échange de courriels.

Le gestionnaire du site est entièrement responsable de l'exécution du contrat conclu à distance (y compris la livraison), sauf si la mauvaise exécution est imputable à l'acheteur, à un tiers, ou à un cas de *force majeure*.

 **À noter** : le vendeur doit adresser immédiatement un courriel d'accusé de réception de la vente et doit aussi délivrer une facture (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23208>) à son client lors de la livraison.

## Moyens de paiement

Le paiement peut être effectué lors de la commande ou à la livraison contre remboursement (dans ce cas des frais supplémentaires peuvent être appliqués).

Le vendeur peut proposer différents types de paiement : paiement crypté, par carte bleue (CB), par porte-monnaie électronique, par SMS, par le fournisseur d'accès à internet (FAI), notamment.

Pour le paiement par CB, le commerçant doit souscrire un contrat de vente à distance avec sa banque.

En cas de contestation ou d'utilisation frauduleuse, le commerçant doit assumer les coûts de la vente et le client n'est pas responsable si le paiement a été fait à distance sans utilisation physique de la CB (utilisation du numéro de la CB). Le titulaire de la carte doit avoir déposé une réclamation dans les 70 jours à partir de la date de l'opération contestée (délai porté à 120 jours maximum par le contrat).

Les sommes sont créditées sur le compte du détenteur de la CB ou restituées, sans frais, 1 mois au plus tard à partir de la réception de la contestation.

## Date de livraison

La livraison doit intervenir au plus tard **30 jours** après la commande en ligne.

Le fournisseur de biens ou services à distance, autres que des services financiers, doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou exécuter la prestation.

Sans mention au contrat, le bien doit être livré ou la prestation exécutée dès la conclusion du contrat.

En cas de retard de livraison ou de la prestation, le fournisseur doit en informer le client, qui peut demander à être remboursé dans les **14 jours** suivant le paiement.

Le remboursement se fait alors en totalité, y compris des frais de réexpédition, si le colis arrive après la rétractation.

Le client n'est pas obligé d'accepter une certaine modalité de remboursement (avoir sur un prochain achat par exemple).

## Droit de rétractation et de retour

### Rétractation

L'acheteur en ligne, comme tout consommateur de VPC, a un droit de rétractation de **14 jours** à partir du lendemain où il entre en possession du bien ou accepte l'offre pour une prestation, sans justification, ni paiement de pénalités de sa part. Il peut cependant être redevable des frais de retour.

Ce droit de rétractation s'applique aussi aux produits soldés, d'occasion ou en déstockage.

Lors de la conclusion du contrat, le client doit impérativement être informé des conditions du droit de rétractation : durée du délai, point de départ, remboursement du produit, paiement des frais de retour, notamment.

Le professionnel doit communiquer au consommateur, avant la conclusion du contrat, un formulaire de rétractation (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/R38397>).

Le remboursement de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, doit être fait dans les 14 jours à partir du moment où le professionnel est informé de la décision du client de se rétracter.

À condition que cela soit clairement signalé au moment de l'achat, certains produits ou prestations ne sont pas soumis au droit de rétractation et ne peuvent pas être remboursés :

- Bien confectionné spécialement pour le consommateur (du sur-mesure par exemple)
- Produit ne pouvant être par nature réexpédié
- Produit périssable (alimentaire par exemple)
- Cassettes vidéo, CD, DVD s'ils ont été ouverts par le consommateur
- Presse (journaux, périodiques ou magazines)
- Prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs

 **À noter** : l'acheteur en ligne d'un service financier a également un droit de rétractation de **14 jours**, délai commençant à partir du jour où le contrat à distance est conclu.

### Retour du produit

Le vendeur doit reprendre un article en cas de livraison non conforme à la commande ou défectueuse.

Le consommateur doit le réexpédier dans son emballage d'origine, en indiquant le motif de refus sur le bon de livraison ou la facture et peut exiger les éléments suivants :

- Nouvelle livraison respectant la commande
- Réparation du produit défectueux
- Échange du produit par un autre similaire ou
- Annulation de la commande (avec remboursement des sommes versées avec éventuellement une demande de dommages et intérêts en cas de préjudice).

Le consommateur doit payer les coûts directs de renvoi, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il n'a pas informé le consommateur que ces coûts sont à sa charge.

Le consommateur prend également en charge les coûts suivants :

- Frais supplémentaires de livraison des biens s'il a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison proposé habituellement par le vendeur
- Coûts fixes et proportionnels de la prestation de service, dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation, à la demande expresse du consommateur

En cas de demande expresse d'exécution du service avant la fin du délai de rétractation, le consommateur n'est redevable d'aucune somme si le professionnel

- n'a pas recueilli sa demande sur papier ou sur support durable
- ou ne l'a pas informé de l'obligation de payer des frais pour le service fourni.

➡ **À savoir :** l'e-commerçant doit assurer la garantie légale de conformité (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>) qui permet au consommateur de choisir entre échange et réparation, en cas de défaut de fabrication ou de panne d'un produit neuf, pendant 2 ans. Le professionnel doit répondre à cette demande dans un délai maximum d'un mois.

#### Textes de loi et références

- Code de la consommation : article L121-20-5 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000027375483/2021-06-09/) ([https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000027375483/2021-06-09/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000027375483/2021-06-09/))  
*Contrats conclus à distance et hors établissement*
- Code de la consommation : article L213-1 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226994/) ([https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032226994/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226994/))  
*Archivage du contrat conclu par voie électronique*
- Code de la consommation : article L211-1 à L211-4 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221203/) ([https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221203/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221203/))  
*Obligations relatives aux contrats, au droit de rétractation et à la prospection commerciale*
- Code de la consommation : articles L221-5 à L221-7 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226878/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226878/>)  
*Obligation d'information pré contractuelle*
- Code de la consommation : articles L221-8 à L221-10 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226870/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226870/>)  
*Contrats conclus hors établissement*
- Code de la consommation : articles L221-11 à L221-15 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226862/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226862/>)  
*Contrats conclus à distance*
- Code de la consommation : articles L221-16 et L221-17 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226850/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226850/>)  
*Démarchage téléphonique et prospection commerciale*
- Code de la consommation : articles L221-18 à L221-28 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226842/) ([https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032226842/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226842/))  
*Droit de rétractation*
- Code de la consommation : article L216-3 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226964&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000032226964&cidTexte=LEGITEXT000006069565>)  
*Délai de remboursement en cas de retard de livraison*
- Code de la consommation : article L232-3 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226433/) ([https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032226433/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226433/))  
*Droit applicable aux contrats*
- Code de la consommation : articles L242-1 à L242-4 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226386/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226386/>)  
*Sanctions civiles*
- Code de la consommation : articles L242-5 à L242-9 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226376/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226376/>)  
*Sanctions pénales*
- Code de la consommation : articles L242-10 à L242-14 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226364/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226364/>)  
*Sanctions administratives*
- Code pénal : article 226-18-1 [✉](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006417969&cidTexte=LEGITEXT000006070719) (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006417969&cidTexte=LEGITEXT000006070719>)  
*Sanction en cas de traitement de données à caractère personnel malgré opposition*
- Code pénal : articles R625-10 à R625-13 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000006165426/) (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000006165426/>)  
*Sanctions en cas d'atteintes aux droits de la personne résultant des fichiers ou des traitements informatiques*
- Code civil : articles 1127-1 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032007504/) ([https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032007504/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032007504/))  
*Règles concernant un contrat conclu sous forme électronique*
- Code des postes et des communications électroniques : article L34-5 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000042155961/) ([https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000042155961/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000042155961/))  
*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 [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000032236011/) ([https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article\\_lc/LEGIARTI000032236011/](https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000032236011/))
- Loi n°2017-203 du 21 février 2017- vente à distance [✉](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000034070801) (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000034070801>)

#### Services en ligne et formulaires

- Aide à la déclaration des fichiers nominatifs (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/R18321>)  
Service en ligne
- Rétractation d'un achat à distance (sur internet, par correspondance, téléachat ou téléphone) (<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/R38397>)  
Modèle de document

#### Pour en savoir plus

- Guide du vendeur e-commerce (PDF - 652.8 KB) [↗](#)  
([https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/vendeur\\_ecommerce.pdf](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/vendeur_ecommerce.pdf))  
*Ministère chargé de l'économie*
- Que faire quand votre entreprise communique et/ou vend en ligne ? (PDF - 201.6 KB) [↗](#) ([https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/bpi-cnil-rgpd\\_fiche-1\\_que-faire-quand-votre-entreprise-communique-vend-en-ligne.pdf](https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/bpi-cnil-rgpd_fiche-1_que-faire-quand-votre-entreprise-communique-vend-en-ligne.pdf))  
*Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)*
- RGPD : de quoi parle-t-on ? [↗](#) (<https://www.cnil.fr/fr/informatique-et-libertes-suis-je-concerne>)  
*Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)*
- Site web, cookies et autres traceurs [↗](#) (<https://www.cnil.fr/fr/site-web-cookies-et-autres-traceurs>)  
*Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)*
- La prospection commerciale par courrier électronique [↗](#) (<https://www.cnil.fr/fr/la-prospection-commerciale-par-courrier-electronique>)  
*Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)*
- Foire aux questions sur la sécurité du commerce électronique [↗](#) (<http://www.interieur.gouv.fr/A-votre-service/Ma-securite/Conseils-pratiques/Sur-internet>)  
*Ministère chargé de l'intérieur*
- Qui peut vous aider dans la construction de projet ? [↗](#) (<https://www.afecreation.fr/pid319/qui-peut-vous-aider.html>)  
*Bpifrance Création*
- Garanties du vendeur : tout savoir avant d'acheter [↗](#) (<https://www.inc-conso.fr/content/garanties-du-vendeur-tout-savoir-avant-dacheter>)  
*Institut national de la consommation (INC)*