



30 novembre 2022

## Fiche pédagogique Initiation à la tenue de permanence

### Cas d'étude pour exemple : Acheter à distance



#### L'adhérent (\*) expose le litige suivant

« J'ai passé une commande à bon prix sur internet et mon compte a bien été débité de la somme due, mais je suis toujours en attente de la livraison qui devait être effective avant 15 jours et qui tarde. J'attends depuis plus d'un mois maintenant, mais lorsque j'ai relancé le site, il m'indique que le transporteur aurait perdu trace du colis et tente de le retrouver. »

**Pouvez-vous m'aider ?**

- Mémo :**
- ✓ Savoir écouter et poser des questions.
  - ✓ Appliquer la bonne qualification.
  - ✓ Rechercher les fiches d'information appropriées.
  - ✓ Appliquer ces informations au cas d'espèce.
  - ✓ Veiller au temps

*(\*) L'adhésion est obligatoire ! Loi du 31 décembre 1971*

### Quelles questions poser à l'adhérent ?

.....

.....

.....

### Pouvez-vous qualifier le litige ?

.....

.....

.....

## Des questions s'imposent

« *Avez-vous des documents, des preuves* » (bon de commande, facture, conditions générales etc.). Dans l'examen d'un litige concernant une commande en ligne, il n'est pas rare que l'adhérent n'ait pas la moindre idée des conditions générales de vente et qu'il n'en fournisse pas. Invitez votre nouveau bénévole à **visiter le site par lui-même**, afin de lire ces conditions. Les sites sérieux les affichent. Si vous êtes sur un site qui n'en communique pas, c'est très mauvais signe et vous n'êtes pas magicien. Vérifiez si nous sommes sur le site du vendeur ou une place de marché, une plateforme.... de quoi s'agit-il ?

**Que s'est-il procuré exactement ?** Un bien, un service. En l'espèce, il s'agira d'une guitare donc un « bien ». Est-ce une réalisation particulière ou pas (*sur mesure...*) ? Pour votre litige, il s'agira d'une guitare ordinaire. Combien vaut-elle ? (400 €). Et « **que veut l'adhérent exactement** » (*la livraison effective ou un remboursement pur et simple ?*). En l'espèce, ce sera la livraison effective.

« **Qui est le vendeur ?** ». Comme pour l'examen de n'importe quel litige, il nous faut connaître l'autre partie. Avec un cybermarchand vous pouvez acheter en France, en Europe et au-delà... Situer votre vendeur dans l'espace sera un point important. La loi applicable peut en dépendre. Si votre guitare a été commandée en France voire dans un pays européen, votre adhérent disposera de la protection d'une Directive Européenne (2011/83) relative aux **droits des consommateurs**, mais si elle a été commandée aux États Unis, en Chine, etc.. ne vous faites pas trop d'illusions.

Dans le cadre d'une vente à distance, vous pouvez vous retrouver face à plusieurs acteurs : un site marchand, une plateforme intermédiaire, une plateforme collaborative, des particuliers qui revendent d'occasion, un transporteur. *En l'espèce, notre adhérent aura passé commande directement auprès d'un vendeur professionnel allemand qui aura accepté de livrer et choisi le livreur, tout aura été précisé en langue française.*

## Qualification juridique.

Dans ce type de litige, de nombreuses appellations fleurissent, laissez le bénévole énoncer ... « *achat sur internet* », « *e-commerce* », « *cybermarchand* »... Il n'aura pas tort, tout cela est juste. Mais il faut l'amener à reconnaître précisément que c'est un **contrat de vente à distance**, et plus spécifiquement un litige de **commerce électronique**. Deux qualifications qui figurent dans notre code de la consommation.

*Dans le cas qui nous intéresse, les dispositions particulières du commerce électronique se superposent à celles de la vente à distance qui sont les règles générales.*

Et nous avons un problème de **livraison ici**. À partir cette qualification juste, votre bénévole devrait trouver en autonomie :

**Des fiches d'information** sont disponibles sur des sites de confiance tels que :

- ✓ **Institut national de la consommation (inc-conso.fr)** qui a réalisé fiches juridiques et modèles de lettre. Exemple : « *Acheter sur internet en 10 questions-réponses* » J 240
- ✓ <https://www.economie.gouv.fr> avec la publication du (le) « *guide de l'acheteur en ligne* »
- ✓ <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits> qui communique sur les « *Achat(s) à distance : conclusion du contrat* », « *Achat à distance : livraison du bien ou exécution de la prestation* »
- ✓ <https://www.europe-consommateurs.eu/>, Le Centre Européen des Consommateurs diffusent de nombreuses informations. Exemple : « *Vérifier la fiabilité du vendeur sur Internet (europe-consommateurs.eu)* ou « *Livraison de colis en Europe (europe-consommateurs.eu)* »

Toutes ces fiches renvoient aux textes applicables et permettent de répondre à un grand nombre de **questions type**. Comme toujours : attention à leur « *fraîcheur* ».

### Quelle application des informations à notre cas d'espèce ?

L'adhérent n'a pas acheté sur une plateforme mais directement auprès d'un **vendeur sur son site**.

*Attention : quand vous serez face à une plateforme, elle sera un intermédiaire. Elle a des obligations spécifiques d'information, doit toujours fournir le nom du vendeur car c'est lui, notre contractant. Cependant certaines plateformes proposent des prestations supplémentaires, des garanties, de l'assistance voire le transport du colis. Il faudra alors intervenir auprès d'elle.*

Les dispositions du **code de la consommation** ont vocation à s'appliquer puisque nous sommes bien face à un professionnel et elles sont impératives mais notre vendeur est **allemand**. Est-ce que cela pose un problème ? Non, **le droit commun** fixé par un règlement européen dispose qu'un « *consommateur* » ne peut pas être privé de la protection **des lois impératives de son pays** quand le professionnel exerce son activité dans son pays de résidence ou quand « *il dirige son activité* » vers son pays (*parce que c'est prévu entre les parties ou parce que des indices le prouvent*).

*Et puis, nous sommes sous la protection de la Directive Européenne de 2011, que vous retrouverez dans les textes transposés de votre code de la consommation. Que prévoit la directive (et notre code) en cas de retard de livraison ? La date de livraison doit être indiquée et à défaut, elle doit intervenir avant 30 jours après la conclusion du contrat. Donc le retard est ici avéré. Le vendeur en ligne est dans ce cas pleinement responsable. Que le transporteur choisi par lui ait « *égaré le colis* » ne nous concerne pas. Inutile d'agir dans cette direction. Au vendeur de régler ce problème, et si le colis n'est pas livré (*enfin*), il doit envoyer une autre guitare dans les meilleurs délais.*

## Les démarches à conseiller

- En cas de **défaut de livraison**, l'adhérent peut exiger, par écrit (*par mail etc. ...*), une livraison dans un délai supplémentaire raisonnable (*8 jours par exemple*). Et sans respect du nouveau délai, il pourra imposer la résolution du contrat. C'est la sanction mais pas le but recherché par notre adhérent qui veut l'objet ou un nouvel envoi. Si l'adhérent se résignait à annuler la commande, sachez qu'il devrait alors être remboursé dans les 14 jours de sa demande avec à la clé, des pénalités de retard dissuasives si le vendeur devait tarder (10 à 50%). L'annulation sera parfois la seule solution.
- Dans ce litige transfrontalier, vous pourrez faire intervenir le **Centre Européen des Consommateurs France** situé à Kehl, à la frontière franco-allemande. Ses juristes peuvent vous informer gratuitement sur vos droits mais aussi sur le vendeur (*est-il fiable par exemple ?*). Les juristes peuvent vous aider à communiquer avec lui (*en langue allemande*) et vous assister dans la gestion du litige. N'hésitez pas à vous rendre sur leur site pour de plus amples informations, notamment sur les possibilités de recours, la médiation possible.  
[Https://www.europe-consommateurs.eu](https://www.europe-consommateurs.eu)
- En matière d'achats à distance dans la sphère de l'Union Européenne, vous avez accès à la **plateforme de règlement en ligne des litiges ( RLL)** en cas de difficulté (*cet outil web interactif a été mis en place par la Commission Européenne*). Elle permet une prise de contact et un échange avec le professionnel s'il accepte de jouer le jeu. Mais la discussion n'est pas rompue dans le litige qui nous est soumis, alors peut-être qu'**une médiation** pourrait s'avérer fructueuse. Le vendeur en ligne doit vous fournir un lien direct vers la plateforme. Il vous faut donc son adresse électronique.
- Il est parfois possible de trouver une solution rapide et non coûteuse (*mais pas toujours gratuite*) avec l'aide d'**un organisme de règlement des litiges** agréé qui se chargera de la **médiation**. **Des fiches d'information sont à votre dispositions sur la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges. Une lecture à ne pas négliger car chaque organisme référencé a ses propres règles et ses procédures (par écrit, quelle langue utiliser, quels frais prévoir.)**

***Le saviez-vous ? Quand une action en justice ne peut être évitée et que l'enjeu est inférieur à 5000 €, il existe une procédure européenne de règlement des petits litiges.***



Textes pouvant être mobilisés sur le terrain du commerce électronique

**Les contrats de vente à distance**, sont réglementés par l'article L 221-1 et suivants du code de la consommation.

**Le commerce électronique**, loi du 21 juin 2004, article 14 et suivants