

chaire en droit de la sécurité et des affaires électroniques



drt 6903 droit du commerce électronique 1

cours 8 – cyberconsommation (2)

Professeur titulaire
Faculté de droit
université de montréal
chaire udm

en droit de la sécurité et des affaires électroniques

www.gautrais.com

Faculté de droit

Université 
de Montréal

Directive 2011

- Directive 93
- Directive 87
- Directive 00
- Directive 06
- Directive 11

- 93 pages
- Chapitre 1 – Objet, définition et champ d'application
- Chapitre 2 – Information des conso concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement
- Chapitre 3 – Information des consommateurs et droit de rétractation concernant les contrats à distances et les contrats hors établissement
- Chapitre 4 – Autres droits des consommateurs
- Chapitre 5 – Dispositions générales

d2011

1

L'objectif de la présente directive est de contribuer, en atteignant un **niveau élevé** de protection du consommateur...

Chapitre 1 – Objet, définition et champ d'application

1 – niveau élevé

2 – définition

ex: "contrat à distance", tout contrat conclu entre le professionnel et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu;

3 – champ d'application

exceptions nombreuses (jeux, services financiers, distributrices, éventuellement biens de – 50 euros, etc.)

Chapitre 2 – Information des conso concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement

- 7 mentions sont obligatoires
 - Principales caractéristiques
 - Vendeur
 - Paiement
 - Durée
 - Prix rappel garantie légale
 - Fonctionnalités du contenu numérique
 - Interopérabilité

Chapitre 3 – Information des consommateurs et droit de rétractation concernant les contrats à distances et les contrats hors établissement

- + d'information (20 mentions à **l'article 6**) notamment
 - Principales caractéristiques
 - Identité du professionnel
 - Adresses
 - Prix
 - Coût
 - Paiement
 - Rétractation
 - Frais de renvoi
 - Garantie légale
 - Codes de conduite
 - Reconduction / résiliation
 - Fonctionnalités du contenu numérique
 - Interopérabilité
 - procédure extrajudiciaire
- Références croisées à d'autres directives

Chapitre 3 – Information des consommateurs et droit de rétractation concernant les contrats à distances et les contrats hors établissement

- Obligations formelles concernant les contrats à distance (**article 8**)
 - « (...) sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée dans un langage clair et compréhensible »
 - (...) « commande avec obligation de paiement »
 - « Les sites de commerce en ligne indiquent **clairement** et **lisiblement**, (...), si des restrictions de livraison s'appliquent et quels moyens de paiement sont acceptés »
 - Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui **impose des contraintes d'espace ou de temps** pour la présentation des informations (...)
 - Lorsqu'un contrat à distance est conclu par **téléphone**, les États membres peuvent disposer que le professionnel doit confirmer l'offre auprès du consommateur et que le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit.
 - Le professionnel fournit au consommateur la confirmation du contrat conclu, sur un support durable et dans un délai raisonnable (...)
 - Les États membres **s'abstiennent d'imposer toute autre exigence de forme** en matière d'information précontractuelle (...)

Chapitre 3 – Information des consommateurs et droit de rétractation concernant les contrats à distances et les contrats hors établissement

- Rétractation
 - On confirme
 - On précise
 - On allonge (14 jrs)
 - On sanctionne (dure 12 mois)
 - On propose un formulaire
 - On se garde une certaine gêne (charge de la preuve du consommateur - délai)
 - On précise le remboursement
 - On précise la réexpédition du bien
 - 14 jrs après la communication
 - Consommateur paye les frais directs du renvoi
 - Exceptions (enchères, droit d'auteur (sauf si support physique non descellé), journaux, etc.)

Chapitre 4 – Autres droits des consommateurs

- 30 jours + « délai adapté » et livraison
- Frais de paiement
- Transfert de risques (prise de possession)
- Frais de téléphone (pas + que tarif de base)
- Frais supplémentaire = consentement exprès

Chapitre 5 – Dispositions générales

- Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant de faire respecter la présente directive.
- Peuvent agir notamment
 - Associations de consommateurs
 - Associations de professionnels si intérêt légitime
- Ordre public
- Date non encore prévue