

GUIDE DU E- CONSOMMATEUR

POUR L'ACHAT EN LIGNE ET LES LITIGES QUI
PEUVENT EN DECOULER

SOMMAIRE

Projet professionnel DESS Droit et Pratique du Commerce Electronique
2002-2003
Dan Griguer

Présentation4

Conseils indispensables pour les achats sur Internet.....7

Chapitre I
Les différents types de litiges liés à la vente en ligne..... 11

1-1 les litiges liés à l'objet commandé en ligne.....11

> ce qu'il faut faire avant de commander.....13

> ce qu'il faut faire en cas de non-conformité..... 14

>> avec un site
français.....15

>>avec un site
étranger.....16

1-2 les litiges concernant la
livraison.....18

> non-respect du délai de livraison.....18

>> par un commerçant français.....19

>> par un commerçant étranger.....20

> non-réception de la
livraison.....20

> colis
endommagé.....22

1-3 les litiges concernant le paiement.....23

1-4	les litiges concernant la garantie.....	27
<u>Chapitre II-</u>		
	<u>Résolution des litiges liés à la vente en ligne.....</u>	30
2-1	Résolution extra-judiciaire des litiges.....	32
	> L'entente amiable.....	33
	> Les modes alternatifs de règlement des litiges.....	34
	>> la médiation.....	34
	>> la conciliation.....	35
	>> l'arbitrage.....	35
	t commerçant installé dans l'Union européenne..	37
	t commerçant installé dans un autre pays.....	38
2-2	Résolution judiciaire des litiges.....	39
	> si le litige est avec un site français.....	40
	> si le litige est avec un site étranger.....	41
	<u>Annuaire.....</u>	44
	<u>Documents pratiques.....</u>	49
	<u>Bibliographie.....</u>	58

Présentation

Partant du constat que le commerce électronique est sans aucun doute l'avenir du commerce (ou le commerce de l'avenir), mais que les consommateurs restent très réticents à effectuer des achats en ligne, il fallait non pas étudier les raisons de cette réticence (qui est de l'ordre de l'étude psycho- socio-économique), mais apporter des réponses aux questions ainsi que des éléments de nature à rassurer les consommateurs particuliers (e-consommateurs).

Ainsi, le lecteur pourra s'apercevoir qu'il existe de très grandes similitudes entre le fait de contracter dans le monde « réel » et dans le monde « virtuel »

Ce guide n'a pas la prétention d'être la bible du e-consommateur, mais de servir de repère pour ceux qui (comme moi) ne sont pas rassurés à l'idée de contracter dans le monde virtuel.

Il s'adresse aux e-consommateurs français ou ayant leur résidence habituelle sur le territoire national.

Cet ouvrage est conçu de façon pratique de sorte que lecteur ne se sente pas perdu au milieu d'explications fastidieuses et compliquées d'ordre technique ou juridique. La simplicité est donc de rigueur afin d'être accessible à tous.

Il était cependant nécessaire d'y faire figurer certaines références juridiques que le lecteur peut retrouver en bas de page.

Il a été choisi d'aborder dans les grandes lignes quelques points récurrents auxquels les e-consommateurs sont ou seront souvent confrontés en faisant des achats en ligne.

Ainsi, ce guide est articulé autour de deux grands axes que sont les différents types de litiges liés à l'achat en ligne et leur prévention, et la résolution éventuelle de ces dits litiges.

Des conseils sont donc donnés aux e-consommateurs aussi bien pour les phases pré-contractuelle et contractuelle, que contentieuse.

Des propositions concrètes sont faites afin d'essayer d'améliorer la prévention et la résolution des conflits entre les consommateurs (personnes physiques) et les entreprises françaises ou étrangères qui pratiquent la vente en ligne.

La question (pourtant importante) du consentement ne fera pas l'objet de développement particulier puisqu'il est supposé que le e-consommateur a valablement consenti, que le contrat est formé et que les éventuels soucis vont naître par la suite.

Bien qu'il ne représente pas, en terme de chiffre, la part la plus importante du commerce électronique, le champ d'application de cet ouvrage reste cependant limité au B to C (business to consumer) : relations entre les consommateurs et les entreprises.

Ce guide prend en considération, non seulement les règles issues du Code de la Consommation mais également la Directive du 8 juin 2000 qui sera transposée dans peu de temps et dont l'esprit est déjà bien affirmé au travers du projet de loi *pour la confiance sur l'économie numérique*.

Enfin, ce guide pourra être publié par écrit sous la forme d'un mémento et /ou être publié en ligne.

Dans sa version électronique, ce guide serait mis sous la forme d'un système de questions-réponses (pour une consultation rapide) : l'internaute saisit une question et grâce à un système de mot clé, les pages ou les mots qui figurent dans sa question s'affichent.

Il peut ensuite consulter les pages les plus pertinentes.
Il aura également un accès à l'intégralité du guide pour une consultation plus approfondie.

CONSEILS INDISPENSABLES POUR LES ACHATS SUR INTERNET

Internet est un espace fabuleux dont l'avantage au niveau du commerce est de donner accès à un nombre de biens infinis puisqu'il est possible d'acheter à travers le monde entier tout en restant chez soi.

Cependant, il faut respecter certains principes et précautions de base d'autant plus que les boutiques virtuelles n'offrent pas, *a priori*, un sentiment de sécurité « commerciale » puisque la visualisation du partenaire n'existe pas.

Précautions à prendre face à un site français

Ainsi, il est fortement recommandé de contracter avec des commerçants :

- que vous connaissez déjà
- qui vous ont été recommandés
- que vous pouvez facilement identifier

Pour cela il est important de toujours cliquer, préalablement à toute commande, sur les rubriques : « contact » « qui sommes-nous » « nos références » etc.

Il faut donc toujours vérifier que l'adresse postale du commerçant est complète.

Il convient de faire preuve d'une prudence plus accrue lorsque le commerçant utilise une boîte postale car son identification est alors plus problématique.

Il est recommandé de noter avec soin ou d'imprimer l'adresse du commerçant.

Accordez une attention toute particulière aux conditions générales de vente et notamment à ce que trop de consommateurs négligent : les mentions en petits caractères.

Pour cela n'hésitez pas à agrandir la fenêtre qui s'affiche sur votre écran et à descendre en bas de page.

Toutes ces informations doivent apparaître clairement sur le site web.

N'hésitez pas à prendre contact (quand cela est possible) par téléphone ou e-mail pour obtenir des renseignements complémentaires.

Sachez que l'indication des coordonnées du commerçant est une obligation pour ce dernier (1).

Vérifiez toujours lors de la livraison que le produit livré est bien celui commandé.

Faites une copie imprimée ou une sauvegarde sur le disque dur de votre ordinateur, de votre commande et du contrat.

(1) cette obligation se retrouve aussi bien à l'article L121-18 du code de la consommation, que dans le projet de loi pour la confiance dans l'économie numérique dans son Article 9.

Précautions à prendre face à un site étranger

Les précautions ci-dessus restent valables, mais acheter sur un site français ou sur un site étranger n'entraîne pas les mêmes conséquences en cas de litige. C'est pourquoi vous devez prendre quelques précautions élémentaires qui peuvent vous apparaître comme superficielles et relevant de la niaiserie lors de l'achat, mais qui se révéleront primordiales par la suite.

Ainsi, vérifiez que ce que vous allez acheter pourra valablement fonctionner en France

Pensez à inclure dans le prix d'achat et en plus des frais de livraison d'éventuelles taxes de douane.

Prenez toujours en comptes les taux de conversion que votre banque appliquera aux ventes effectuées avec des pays qui sont hors de la zone euro.

Renseignez-vous sur le fonctionnement de la garantie et du service après vente (cf. infra).

Ayez conscience de l'aspect international de la transaction qui a une répercussion juridique en cas de litige. Où et comment faire respecter vos droits ? (Cf. infra).

ATTENTION :

- Un site qui fait l'objet d'un bon référencement n'est pas forcément plus sûr qu'un site mal référencé par un moteur de recherche.
- Il en va de même pour les sites affichés par un annuaire.
- Cependant certains sites, qui ont acquis une certaine notoriété, testent des boutiques en lignes et publient des avis qui sont assez conformes avec la réalité.
C'est notamment le cas pour le site « linternaute.com », qui offre un test de bonne qualité.

Vous pouvez vous reporter à la rubrique « *annuaire* » pour consulter la liste des sites web que je vous recommande.

CHAPITRE I- LES DIFFERENTS TYPES DE LITIGES LIES A LA VENTE EN LIGNE (étude pour une prévention)

Par définition, il existe un nombre infini de litiges. Mais on peut les regrouper en différentes catégories que sont :

- 1- les litiges liés à l'objet même
- 2- les litiges concernant la livraison
- 3- les litiges sur le paiement
- 4- les litiges concernant la garantie

Afin d'utiliser au mieux ce guide, reportez-vous à la catégorie concernant votre propre situation et suivez les instructions.

1-1 Les litiges liés à l'objet commandé en ligne

Il est important que le e-consommateur sache que si le commerce électronique repousse les frontières, il faut cependant respecter des règles simples quant à la nature même du produit acheté en ligne.

Vous n'avez en aucun cas le droit d'acheter des produits dont le commerce est illicite en France et ce, même s'ils sont proposés naturellement à la vente sur des sites étrangers.

Il en va de même pour les produits dont le commerce est réglementé par l'Etat et notamment pour les produits soumis à autorisation.

En ce qui concerne les produits soumis à des droits de douane vous pouvez consulter [le site des douanes](#).

Sachez que beaucoup d'e-consommateurs pensent, à tort, faire de très bonnes affaires en commandant des cigares ou cigarettes dans des pays où les prix du tabac sont nettement inférieurs à ceux pratiqués sur le territoire national. Or tel n'est pas (ou plus) le cas lorsque la douane intercepte le colis.

Soyez très attentif à cet aspect car dans l'hypothèse où vous ne respecteriez pas ces règles, de lourdes sanctions pourront être prises à votre encontre. Il s'agira dans certains cas de délit pénal ou douanier !

Dès lors, vous avez décidé de commander un objet bien précis sur un site web, et grâce à la description qui en a été faite et à la visualisation de celui-ci votre choix a été fait.

Or, l'objet que vous avez reçu n'est pas conforme à celui que vous aviez choisi.

Il existe plusieurs raisons à ce défaut de conformité :

- le bien livré n'a pas la bonne couleur
- le bien livré n'est pas le même modèle que celui commandé
- le bien livré n'est absolument pas celui commandé
- le bien livré est le produit commandé mais la représentation qui en était faite lors de la présentation en ligne n'est pas conforme à ce qui vous est livré

- le bien livré ne correspond pas à vos attentes
- etc...

Que faire pour éviter que cela vous arrive ?

Que faire une fois que c'est arrivé ?

> *Ce qu'il faut faire avant de commander :*

Lors de votre commande en ligne, il vous est toujours demandé une confirmation (en principe) de votre commande, et un rappel de celle-ci est fait au moment du paiement.

Il convient alors de s'assurer que les références du bien qui apparaissent correspondent à celles du bien que vous désiriez acquérir. Imprimer cette page ainsi que celle qui confirme votre commande.

Ainsi, vous pourrez être sûr que l'erreur ne provient pas de vous (ce qui arrive fréquemment lorsque l'acheteur est pressé) mais bien du commerçant.

Malheureusement, bien que vous ayez pris à ce stade de la vente toutes les précautions, il est possible qu'une erreur se produise.

> *Ce qu'il faut faire en cas de « non-conformité »*

Il convient à cette étape de faire la part des choses en faisant une analyse de la situation avec un minimum de sang froid. Un proverbe chinois ne dit-il pas : « Puisses-tu garder la tête froide quand les autres la perdent. »

En effet, si vous êtes confrontés à une telle situation, analysez tous les paramètres et prenez en considération la nature de cette non-conformité. Posez-vous les questions suivantes :

- *Ai-je commis une erreur lors de la commande ?*

Si vous avez suivi les recommandations faites précédemment en matière de vérification de votre commande, la réponse est non !

- *La non-conformité est-elle vraiment importante, quel est mon intérêt ?*

En effet, s'il ne s'agit que d'une question de couleur peut-être que cela mérite quand même de garder le bien ? Mais là c'est à vous de voir.

Quoiqu'il en soit, une seule question mérite de se poser.

La question fondamentale est : Ai-je acheté sur un site français ou sur un site étranger ?

La distinction est alors primordiale ! Vous êtes normalement en mesure de répondre à cette question si vous avez suivi les conseils de base en vous renseignant et en notant l'identité du commerçant (cf.supra).

>> si vous avez acheté sur un site français :

Sachez que les dispositions du code de la consommation qui réglementent la vente à distance s'appliquent.

Ainsi, la loi vous permet de faire retour de tous produits au vendeur pour échange ou remboursement, sans pénalités à l'exception des frais de retour, et ce dans un délai de sept jours francs (1).

Si vous découvrez le problème au moment de la livraison, vous pouvez refuser le colis et inscrire vos motifs sur le bon de livraison. N'hésitez pas à faire attendre le livreur (qui est généralement pressé car mal garé) afin de procéder aux premières vérifications.

(1)Article L 121-16 du Code de la Consommation

Si vous avez accepté le produit lors de la livraison vous disposez donc de 7 jours francs à compter de la livraison pour retourner le produit.

Attention : si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il se prolonge jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Si le litige venait à ce prolonger, reportez-vous au chapitre concernant les litiges, à la rubrique : « *litige avec un site français.*»

>> si vous avez acheté sur un site étranger :

Il convient alors d'examiner dans un premier temps les conditions générales de ventes dans lesquelles est prévue la question du retour. Le droit de retour et ses conditions sont susceptibles de changer en fonction de la nationalité du site ; faites-en une application stricte.

Si vous n'obtenez pas satisfaction ou si le litige se prolonge, reportez-vous au chapitre concernant les litiges à la rubrique : « *litige avec un site étranger* ».

NB : La distinction entre commerçant étranger et commerçant français n'a ici qu'un intérêt pratique. Car en effet, force est de constater que la personne qui a son domicile habituel sur le territoire national bénéficiera quasi automatiquement de la protection des consommateurs affichée par le droit français

Mais sachez que si les conditions de retour sont moins favorables que ce que vous accorde la loi française, cette dernière s'appliquera tout de même.

Ainsi, vous pourrez bénéficier du délai de rétractation de 7 jours comme si vous aviez contracté avec un site français.

Il faut que vous sachiez que la faculté de rétractation peut ne pas exister dans le cadre d'une prestation de service.

En effet, c'est notamment le cas quand la prestation de service a commencé (le but est alors d'éviter que le e-consommateur bénéficie d'un service puis demande le remboursement), quand la prestation est soumise aux taux du marché boursier ou quand il s'agit d'enregistrement audio ou vidéo, de logiciels informatiques qui ont été descellés ou dézipés.

C'est également le cas lorsque le bien a été réalisé sur commande.

Attention : certains contrats ne bénéficient pas non plus de la protection expliquée précédemment.

En effet, c'est le cas pour (1) :

- les contrats de services financiers
- les contrats conclus par le moyen de distributeurs automatiques
- les contrats conclus pour la vente de biens immobiliers (mais la location immobilière est couverte).
- Les contrats conclus lors d'une enchère publique.

Il en va de même (2) pour la fourniture de biens de consommation courante (exemple : pas de droit de rétractation pour les courses de supermarché), pour la prestation de service d'hébergement, la réalisation de loisirs qui doivent être fixées à une date déterminée (le contrat de voyage, la réservation d'hôtel).

(1) Article L121- 17 du Code de la Consommation

(2) Article L121-20-4 du même Code.

1-2 Les litiges concernant la livraison

Il s'agit ici des problèmes que le e-consommateur peut rencontrer avec la livraison de son bien ou de la prestation achetée en ligne.

Ici aussi de multiples problèmes peuvent naître de la phase de livraison:

- Non-respect du délai
- Non-réception de la livraison
- colis endommagé

> Non-respect du délai de livraison

Le délai de livraison varie bien évidemment en fonction du produit que vous achetez, des conditions proposées par le commerçant et de votre propre choix.

Face à une telle situation, vous pouvez décider :

- 1- D'accepter quand même le produit livré en retard (quitte à essayer de négocier un « geste commercial » de la part du vendeur)
- 2- De retourner le produit dans un court délai en faisant jouer votre droit de rétractation (cf.supra)
- 3- De retourner le produit dans un délai plus long selon le procédé expliqué ci-après.

Mais il est important de connaître les principes en matière de délai de livraison.

>> Non-respect par un commerçant français :

Lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate et si le prix convenu excède le seuil de 500€, le professionnel établi en France doit s'engager sur la date limite à laquelle il vous livrera le bien ou exécutera la prestation convenue. A défaut de clause contraire, la livraison doit intervenir dans un délai de 30 jours à compter de la commande.

Sachez que vous pourrez dénoncer le contrat (par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception) si le dépassement du délai de livraison excède 7 jours et qu'il n'est pas dû à un cas de force majeure (1).

Ce droit doit impérativement s'exercer dans un délai de 60 jours à compter de la date indiquée pour la livraison (2).

Si le litige persiste, rendez-vous à la rubrique « *litige avec un site français* ».

(1) Le cas de force majeure s'entend des événements qui rendent la livraison impossible. Ces événements doivent avoir été à la fois imprévisibles et irrésistibles pour le commerçant, et extérieurs à ce dernier et au bien livré. Pour plus de détails concernant la notion de force majeure dans le domaine contractuel cf. Article 1148 du Code Civil.

(2) Article L114-1 du Code de la Consommation.

>> Non-respect par un site étranger.

Ici encore, les délais sont susceptibles de varier mais ils doivent absolument apparaître dans les conditions de vente.

Si le site fait partie de l'Union européenne, sachez que la directive sur la vente à distance prévoit que (sauf mention contraire du contrat) la livraison doit également intervenir dans les trente jours suivant la commande.

Dans l'hypothèse où un litige persisterait rendez-vous à la rubrique « *litige avec un site étranger* ».

> Non-réception de la livraison.

La non-réception de la livraison peut résulter de plusieurs hypothèses :

- 1- Il n'y a pas eu d'envoi.
- 2- Il y a eu perte du produit à livrer.
- 3- Vous refusez la réception de la livraison.

A ce stade, il est souvent difficile de déterminer l'origine du dysfonctionnement.

La pratique commerciale consistant généralement à ce renvoyer la responsabilité entre le commerçant et le transporteur.

Le projet de Loi pour la confiance dans l'économie numérique prévoit également dans son article 6, un régime de responsabilité qui pèse sur le commerçant électronique.

Ainsi, ce dernier est responsable non seulement des opérations réalisées par voie électronique, mais également de toutes les opérations intermédiaires qui ont pour but la finalisation du contrat.

La livraison étant donc implicitement évoquée, il apparaît clairement que la logistique de transport relève donc de la responsabilité du commerçant.

En pratique, le commerçant électronique ne peut pas (a priori) exclure sa responsabilité et la rejeter sur le transporteur.

A lui d'en assumer dans ses relations avec vous (e-consommateur) toutes les conséquences : réexpédition du produit, dédommagement, geste commercial etc.

Cependant, il vous faut envisager l'hypothèse où la livraison n'a pas pu avoir lieu en raison de votre fait.

Ainsi, il est possible que vous ayez commis une erreur lors de l'inscription en ligne de votre adresse.

C'est en principe assez rare car il vous ait proposé à plusieurs reprises de vérifier et de modifier les informations vous concernant.

Si tel était le cas, le commerçant pourrait vous en tenir pour seul responsable et le cas échéant invoquer la force majeure (1).

Il vous est alors conseillé de prendre contact avec le commerçant et de l'informer de ce dysfonctionnement. Si ce dernier est consciencieux, il est fort probable que le produit lui a été retourné ou qu'il en a gardé la trace ; l'erreur pourra alors être réparée mais vous ne pourrez pas invoquer le retard dans la livraison.

Enfin, quelle que soit la situation vous pouvez toujours refuser la livraison et bénéficier de votre droit de rétractation.

Si un litige venait à persister, reportez-vous à la rubrique sur *le règlement des litiges*.

> *Le colis est endommagé*

Si lors de la livraison vous remarquez que le produit est endommagé, vous avez la possibilité de refuser la livraison et de noter sur le bon de livraison vos remarques.

Le commerçant sera alors dans l'obligation de vous retourner le produit que vous avez commandé dans un état neuf.

Si d'aventure cet évènement se transformait en litige, reportez- vous à la rubrique sur *le règlement des litiges*

(1) Elle serait dans cette hypothèse probablement fondée sur la faute la victime.

.1-3 Les litiges concernant le paiement

Le paiement en ligne est probablement le point le plus problématique pour le e-consommateur.

En effet, la peur de voir utilisé son numéro de carte de crédit par des usurpateurs ou par le commerçant à des fins extérieures à la transaction, hante généralement l'apprenti acheteur en ligne.

Rassurez-vous ! S'il est vrai, que des abus sont souvent commis, la proportion de litiges est très minime en comparaison du nombre de transactions.

Sachez qu'il n'est pas plus dangereux d'utiliser sa carte bancaire sur Internet que dans le commerce « traditionnel », à condition de prendre quelques précautions.

Ici encore, privilégiez les transactions avec des commerçants que vous connaissez, que l'on vous a recommandé et dont vous avez toutes les coordonnées.

Il est IMPERATIF d'effectuer ses paiements uniquement dans le cadre d'une session sécurisée. Pour cela, soyez attentifs aux différents messages vous annonçant une procédure sécurisée. Il existe deux indices notables :

W Un petit logo s'affiche, en bas de votre fenêtre, en forme de clé ou de cadenas fermé.

W l'adresse affichée en « http » s'affichera alors en « https ».

Il reste évident qu'il ne faut en aucun cas divulguer et pour quelques raisons que ce soit votre code confidentiel.

Les différentes craintes en la matière peuvent se regrouper comme suit :

- 1- Celle de voir le paiement débité mais ne pas recevoir le produit.
- 2- Celle de voir son numéro de carte de crédit utilisé de façon frauduleuse.

Dans la première hypothèse, prenez contact avec le commerçant afin d'obtenir des explications sur ce qui n'est peut être qu'un simple retard.

Soyez vigilant lors de l'arrivée de vos relevés bancaires afin de déceler au plus vite une fraude.

Si l'un de ces évènements devait arriver, ne soyez pas paniqué ! Il existe dans tout contrat de carte bancaire un délai de réclamation qui varie de 70 jours à 120 jours (1).

La date de départ de ce délai peut être différente : il peut s'agir soit de la date de l'opération contestée, soit de la date à laquelle le relevé est reçu.

(1) La loi sur la sécurité quotidienne (JO du 16 nov2001) est très attachée à cette clause.

Il est alors dans votre intérêt de réunir le maximum d'éléments afin de prouver votre bonne foi.

Sachez enfin que dans ce domaine la preuve est libre et peut donc être établie par tout moyen.

Si l'utilisation frauduleuse de votre carte à été faite à distance, votre banque est tenue de vous rembourser la somme indûment prélevée dans un délai minimum de 1 mois ; ainsi que les éventuels frais et Agios.

De nombreuses solutions sont fréquemment proposées afin de rendre la sécurité des paiements en ligne de plus en plus fiable (1).

Prenez contact avec votre banque afin de lui demander si elle peut vous attribuer un numéro de carte à usage unique .

Certaines banques utilisent cette pratique qui facilite et sécurise les paiements en ligne puisque le numéro que vous communiquerez ne pourra être utilisé que pour un seul achat !

(1) Une de ces solutions était d'équiper les e-consommateurs de boîtiers de carte bancaire afin que le numéro ne circule pas. Mais ce système se heurte à son coût élevé et au fait que peu de pays fonctionnent avec le principe de carte bancaire à puces

Si le dialogue entre vous et votre banque s'avère plus difficile qu'à l'accoutumé, n'hésitez pas à prendre contact avec une association telle que l'AFUB : Association Française des Usagers des Banques (1).

Celle-ci pourra vous aider dans vos démarches vis-à-vis de cet établissement.

(1) Vous trouverez l'adresse de l'AFUB ainsi que celles d'autres associations dans la rubrique « annuaire ».

1-4 Les litiges concernant la garantie.

Les e-consommateurs doivent bien comprendre qu'il existe de nombreuses similitudes entre le commerce électronique et le commerce traditionnel.

L'exemple de la garantie est la parfaite illustration de ce phénomène.

En effet, lorsqu'un e-consommateur va effectuer un achat en ligne et commander un produit, il va se retrouver confronté comme dans la le commerce traditionnel à deux types de garantie :

- 1- la garantie légale
- 2- la garantie contractuelle

La garantie légale est celle dont vous bénéficiez en cas de vices cachés qui rendent le produit impropre à l'usage auquel il était destiné.

Ainsi, vous pourrez obtenir un remboursement partiel ou total de votre produit.

Cette garantie ne vous est jamais présentée par le commerçant. Ce dernier ne vous parle uniquement de la garantie contractuelle.

La garantie contractuelle est celle que le commerçant vous décrit par le biais d'un contrat de garantie qui en définit la durée et la portée.

Exemple : ordinateur garanti 1 ans, toutes pièces hors processeur et hors main d'œuvre.

En cas de problème il vous est donc recommandé de mettre en œuvre la garantie contractuelle si elle est encore valable. Dans le cas contraire pensez à la garantie légale !

Lorsque vous achetez un produit sur un site étranger, vérifiez le pays dans lequel s'effectuera la réparation, les conditions de transport, les frais, les conditions de remplacement etc.

Si un litige naît du fait d'un problème concernant la garantie, reportez-vous à la rubrique « résolution des litiges ».

Au terme de ce premier chapitre consacré aux principaux litiges auxquels les e-consommateurs peuvent être confrontés, le lecteur a pu avoir une vue d'ensemble des différents soucis liés à l'achat en ligne.

Il a également pu s'apercevoir que les faux pas ne sont pas une fatalité et que le commerce électronique peut se révéler aussi sûr que le commerce traditionnel et qu'il est encadré par la loi.

Des informations d'ordre général ont été apportées aux lecteurs ainsi que des conseils pratiques afin de limiter la survenance de ces litiges.

La prévention n'étant cependant pas efficace à 100%, le e-consommateur risque d'être confronté à une situation conflictuelle avec le commerçant électronique.

Ce second chapitre sera donc consacré aux différents moyens d'aborder et de régler un litige qui est né d'une vente en ligne.

CHAPITRE II- RESOLUTION DES LITIGES LIES A LA VENTE EN LIGNE (étude pour un choix judiciaire et sa procédure)

Vous avez pris toutes les précautions pour éviter la survenance ou la persistance d'un litige, mais pourtant celui-ci est là.

Vous êtes dans une situation où vous pensez que l'on a abusé de votre gentillesse, que c'est toujours le consommateur qui est floué, que vous n'auriez jamais dû acheter sur Internet etc.

Sachez que cela peut arriver et qu'il n'y a pas forcément une attention malhonnête de l'autre côté de l'écran.

Vous vous posez naturellement un grand nombre de questions :

- Comment résoudre ce litige ?
- Vais-je pouvoir m'entendre avec le commerçant ?
- Vais-je devoir prendre un avocat et faire un procès ?
- Vais-je devoir supporter les frais de ces péripéties ?
- Comment m'y prendre et selon quelle procédure ?
- Etc.

Autant de questions auxquelles ce chapitre vous donnera les réponses en essayant d'être le plus pratique que possible, et en vous aiguillant en fonction de vos attentes.

Ne perdez pas de vue, quelle que soit la solution que vous désirez adopter, qu'il faut toujours imaginer sa situation dans quelques mois.

Ainsi, il vous faudra faire une auto-estimation de vos attentes prioritaires car la solution ne sera pas la même selon le temps, la patience, l'argent et l'intérêt dont vous disposez.

En effet, vous avez deux grandes solutions :

- 1- Tenter de résoudre le litige en faisant appel aux procédures extra-judiciaires.
- 2- Saisir les tribunaux afin d'obtenir un règlement judiciaire du litige.

Vous l'aurez donc compris, ces deux modes de résolutions des litiges sont assez différents tant au niveau de leur procédure qu'au niveau de leur coût et de la solution.

Suivez bien chaque conseil et faites en une application qui épouse à la fois votre situation et vos attentes.

Dans chaque partie, une distinction est faite selon que vous avez un litige avec un site français ou un site étranger. Cette division a été faite dans un souci de clarté ; mais sachez que la loi applicable est très souvent en fonction de votre propre situation géographique.

2-1 Résolution extra-judiciaire des litiges

« un mauvais arrangement est parfois mieux qu'un bon procès »

Ce choix de résolution du litige qui vous oppose à un commerçant électronique, est celui que préconisent bon nombre de spécialistes du commerce électronique.

En effet, il présente des avantages non négligeables qui résident notamment dans l'aspect « léger » de cette démarche.

Il convient de distinguer l'entente amiable et les modes de règlements alternatifs.

> **L'entente amiable.**

Cette première approche dans votre tentative de règlement du litige avec le commerçant électronique est la même qu'il s'agisse d'un commerçant français ou étranger, puisqu'il s'agit en fait que d'un simple d'un dialogue avec ce dernier.

Ainsi, la solution la plus simple, la plus rapide et la moins coûteuse est celle qui consiste à s'entendre directement avec le commerçant.

Pour cela, écrivez-lui par mail et/ou par lettre postale avec accusé de réception en lui indiquant :

- 1- la nature de votre mécontentement
- 2- la date de votre commande
- 3- coordonnées du site sur lequel vous avez commandé
- 4- les références de votre commande
- 5- le prix payé ainsi que son mode de paiement

- 6- ce que vous comptez réclamer (remboursement, geste commercial, échange, etc.)

Veillez à toujours conserver une trace de vos courriers et n'adressez jamais les originaux mais des photocopies.

Cette phase de « rapprochement » avec le commerçant électronique peut cependant ne pas se révéler fructueuse.

Vous pourrez alors préférer ne pas porter l'affaire devant les tribunaux et recourir aux modes de règlements alternatifs.

> *Les modes alternatifs de règlement des litiges*

Il s'agit de:

- la médiation.
- la conciliation.
- l'arbitrage.

Sachez que les modes alternatifs de règlement des litiges (1) jouent une place importante dans l'établissement de la confiance dans le commerce électronique, car ils ont des avantages certains sous le mode traditionnel de règlement des litiges qu'est le procès.

En effet, ce mode de règlement des litiges est :

- moins cher
- plus rapide
- confidentiel
- plus souple

>> *La médiation*

En pratique, la médiation met en avant trois parties que sont : le consommateur, le commerçant et le médiateur.

Le médiateur fera une étude de la situation, entendra les parties séparément puis ensemble, et proposera enfin une solution.

(1) l'idée vient des USA et du Canada où il existe une grande tradition de médiation et de conciliation.

Sachez que vous n'êtes absolument pas tenus de vous conformer et d'accepter la solution proposée par le médiateur. Car cette solution ne devient obligatoire que si les deux parties l'ont acceptée.

N'hésitez pas à vous opposer à cette solution si vous n'en êtes pas satisfait.

Faites cependant preuve de bon sens, car il est évident que l'issue d'une médiation ne sera jamais totalement en votre faveur.

>>la conciliation

La conciliation est très proche de la démarche que vous avez effectuée au préalable en essayant de vous arranger avec le commerçant. Mais ici, vous pourrez dans certains cas bénéficier de l'aide d'une personne tiers qui jouera le rôle de « modérateur ». Ce rôle est souvent joué par un juge.

Contrairement à la médiation, c'est aux parties de faire des propositions. Par conséquent, ici encore, rien ne vous est imposé.

>> L'arbitrage

L'arbitrage est également un mode alternatif des règlements mais il se rapproche du procès.

En effet, vous devez dans un premier temps accepter de vous soumettre à un arbitre et ce, de façon solennelle. Dès lors, vous vous êtes engagé dans cette procédure à accepter la sentence que l'arbitre rendra.

Ê Sachez qu'il est possible de recourir à ces modes alternatifs en étant présent physiquement, ou en utilisant (1) les moyens électroniques.

Des sites tels que celui [d'iris médiation](#) sont spécialisés dans la médiation en ligne (2).

Il est fort probable que ces modes se développeront dans le futur pour rejoindre ce qui est fait aux USA avec des variantes du type :

- co-médiation
- médiation-arbitrage
- etc...

Ce type de procédure a également un avantage non négligeable qu'est celui d'éviter en règle générale le problème complexe de la loi applicable.

En effet, vous pourrez ici décider avec plus de souplesse les points sur lesquels vous êtes prêts à transiger sans avoir à tenir compte de l'application de telle ou telle loi impérative.

(1) C'est ce qu'encourage l'article 17 de la directive du 8 juin 2000 qui ne va pas tarder à être transposée en droit français.

(2) Vous retrouverez les coordonnées du site dans l'annuaire ainsi que d'autres sites pour la médiation.

Sachez que vous pouvez prendre contact avec la Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes : [DGCCRF](#) (1) ou avec des associations de consommateurs qui vous aideront dans vos différentes démarches.

† Si le commerçant électronique est installé dans un pays membre de l'Union européenne.

Il existe dans cette hypothèse un [« formulaire de réclamation »](#) qui a été créé et édité par la Commission européenne.

Ce formulaire est disponible dans toutes les langues de l'Union.

Cela facilitera grandement le dialogue avec le commerçant dans la recherche d'une solution amiable (2).

(1) Coordonnées complètes dans l'annuaire

(2) Vous retrouverez les coordonnées du Centre européen des consommateurs, qui met à votre disposition ce formulaire dans l'annuaire.

¶ Si le commerçant électronique est installé dans un autre pays.

La procédure risque alors d'être un peu plus compliquée dans sa mise en place, mais ici encore, les choses sont facilitées par l'existence d'un formulaire.

Ce dernier est édité par le Réseau International de Contrôle de la Commercialisation.

Vous pouvez alors vous procurer ce [formulaire international](#) et le renvoyer à la DGCCRF (1).

Si les démarches amiables ont échoué, vous pouvez décider qu'il est dans votre intérêt de cesser toutes démarches et procédures ; ou vous pouvez décider de ne pas baisser les bras et porter l'affaire devant les tribunaux.

Dans cette hypothèse il faudra vous armer de patience et faire souvent preuve d'opiniâtreté.

(1) Vous trouverez un exemplaire papier de ce formulaire à la fin de cet ouvrage.

2-2 Résolution judiciaire des litiges

Cette démarche est sans aucun doute la plus « lourde » car :

- Elle risque de durer dans le temps (même si le juge des référés est saisi), du fait de l'encombrement des tribunaux et des différentes possibilités de recours qu'il existe à l'encontre des décisions de justice.
- Elle risque de vous coûter cher, car il est généralement indispensable de ce faire assister par un avocat, dont les honoraires peuvent être élevés.
- La question de la Loi applicable aura alors une grande importance, et risque justement de ralentir le rendu du jugement du tribunal en cas de conflit de loi entre la loi que vous voudriez voir appliquée et celle que le commerçant électronique voudrait voir appliquée.

Sachez que les associations de consommateurs pourront également vous aider dans le cadre d'une résolution judiciaire d'un litige.

En effet, il n'est pas rare de s'apercevoir que le litige ne porte pas sur une seule transaction mais sur plusieurs, impliquant plusieurs e-consommateurs.

Les associations pourront donc non seulement vous aider dans vos démarches, mais parfois agir à vos côtés.

Vous trouverez dans cette partie des explications concernant l'aspect judiciaire du litige, mais il vous est fortement recommandé de prendre contact avec un avocat ; que ce soit de votre propre initiative ou par le biais d'une association de consommateurs.

Il est également intéressant de prendre contact avec le greffe de votre tribunal d'instance ou de grande instance. [les Tribunaux](#)
Celui-ci pourra vous fournir des informations précieuses quant à certaines démarches.

> Si le litige est avec un site français.

Cette hypothèse est sans aucun doute la plus simple puisqu'elle exclut (en principe) le problème du conflit de Loi.

Vous pouvez saisir soit le tribunal de votre lieu de résidence, soit celui du lieu d'établissement du commerçant électronique (1).

Sachez que la protection du consommateur vous est nettement favorable en droit français (2).

(1) Règlement de Bruxelles I entré en vigueur le 1^{er} mars 2002.

(2) Pour plus d'informations vous pouvez consulter le Code de la Consommation, ainsi que d'autres textes tels que la Convention de Rome, la Directive du 8 juin 2000 ou le texte du projet de Loi pour la confiance dans l'économie numérique. Vous trouverez les références en fin d'ouvrage.

> Si le litige est avec un site étranger.

C'est ici que la situation risque de devenir assez complexe car il faut faire une application des différents textes, conventions, directives, etc..., en la matière.

En effet, il est fort probable qu'il y aura un conflit de loi entre celle dont vous réclamez l'application et celle dont le commerçant se prévaut.

Il convient à ce stade de ne pas entrer dans les détails et simplifier la situation.

Il vous est ici proposé une schématisation volontaire du raisonnement.

Il faut à ce stade déterminer la loi qui va s'appliquer pour régir votre contrat.

La difficulté vient ici de l'interprétation que l'on peut faire des articles de la convention de Rome et de la Directive de 2000.

Sachez que sur la question de la loi applicable au e-consommateur, et le conflit potentiel de normes entre la Directive 2000/31/CE et la Convention de Rome du 19 juin 1980, qui pourraient en résulter, la ministre déléguée a fait remarquer que le risque que le consommateur ne puisse se voir appliquer la loi de son lieu de résidence, était levé dans la mesure où la condition prévue par la Convention de Rome, selon laquelle la conclusion du contrat doit être précédée d'une « proposition spécialement faite ou d'une publicité », est considérée comme effectuée systématiquement dans le cas du commerce électronique.

Sachez également que la Directive du 8 juin 2000 renforce la protection du e-consommateur.

Ainsi, vous pourrez alors généralement bénéficier de l'application de la loi française.

Cette question relevant cependant de la technique juridique appliquée au commerce électronique, il vous est vivement recommandé de vous adresser directement à un professionnel du droit.

Au terme de ce second chapitre consacré à la résolution des litiges liés à la vente électronique, le lecteur a pu prendre conscience de la réelle différence qu'il existe entre la résolution extra-judiciaire et la résolution judiciaire.

Il ne s'agissait en aucun cas de favoriser l'un ou l'autre des modes de résolution, mais de mettre entre les mains du lecteur tous les éléments nécessaires pour que ce dernier puisse faire un choix en fonction de sa situation.

Il a ainsi pu découvrir certains éléments de droit mais également des conseils pour les différentes étapes concernant ces deux grandes voies de règlement des litiges.

Ici encore, le lecteur en ligne a pu cliquer sur les différents liens hypertextes, et le lecteur du support papier a pu se référer aux différents documents présents en fin d'ouvrage.

ANNUAIRE

Vous pourrez trouver dans cette rubrique la liste des différents contacts indispensables qui ont été évoqués dans le guide, ainsi que d'autres tout aussi indispensables.



ACSEL

Association pour le Commerce et les Services en Ligne

www.acsel-net.org

adresse : 15, rue de la Banque 75002 Paris

Tél : 01 49 26 03 04

Fax : 01 49 26 03 52

Mail : info-acsel@wanadoo.fr

ADIM

Association des internautes médiateurs

www.adim.asso.fr

adresse : 135, rue Michel Ange 75016 Paris

Tél : nc

Fax : nc

Mail : adim@adim.asso.fr

ADIF

Association des internautes de France

<http://www.adif.freesurf.fr/>

ADN

Association des Nouvelles Technologies

www.adn972.asso.fr

Adresse : Zone de Gros la Jambette Ancien Imm Madkaud 97232 Le Lamentin / Martinique

Tél : 05 96 50 23 35

Fax : 05 96 65 70 14

Mail : adn@cgit.com

AFUB

Association Française des usager des banques

Adresse : 5 place Métiver 75020 Paris

Tél : 01 43 66 33 37

Fax : 05 96 65 70 14

site : <http://www.afub.org/index.php>

AICO

Association des Internautes du Centre Ouest

www.aicof.com

Mail : adslpour tous@aol.com

ANIS

Association Nord Internet Solidaire

nord-internet-solidaire.org

Adresse : 139, rue des Arts, 59100 Roubaix

Tél : 03 20 70 26 21

Mail : infoanis@ouvaton.org



CEC

Centre européen des consommateurs

<http://www.cec-ecc>. Tél : 03 28 82 89 00 ; 47bis rue Delespaul 59000 Lille

CIAO

Site qui compare les prix

<http://www.ciao.fr/websearch.php>

CyberLex

Le site juridique des nouvelles technologies

www.cyberlex.org

Mail : xavier.daras@vnumail.com

D

Défense-Consommateur

www.defense-consommateur.org

Adresse : 26, Allée de la Pastourelle - 85100 Les Sables d'Olonne

Mail : defense.conso@wanadoo.fr

DGCCRF

Direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes.

<http://www.dgccrf/> Adresse : 8, rue Froissart 75153 PARIS CEDEX 03

F

FEVAD

Fédération des Entreprises de Vente A Distance

www.fevad.com

Adresse : 60 rue la Boétie, 75008 Paris

Tél 01.42.56.38.86

Fax : 01.45.63.91.95

Mail : webmaster@fevad.com

Forum des droits sur l'Internet

<http://www.foruminternet.org/>

I

INC

Institut national de la consommation

<http://www.conso.net/>

IRIS MEDIATION

Institut de médiation en ligne

<http://www.iris.sgdg.org/mediation/>

J

Journal du Net

<http://www.journaldunet.com/>

L

Lpic

ligue de protection des internautes câblés

<http://www.lpic-fr.net/>

T

TRIBUNAUX

Pour connaître l'adresse du tribunal compétent

<http://www.justice.gouv.fr/>

U

UFC

Union fédérale des consommateurs et que choisir..

<http://www.quechoisir.org/>

DOCUMENTS PRATIQUES

Voici le formulaire international.

Réseau international de contrôle de la commercialisation Mécanisme de règlement des différends transfrontaliers

Plainte soumise par

Nom, prénom:

Adresse:

Ville:

État/province:

Code postal:

Pays:

Nature de la plainte

Précisez la date de la transaction, les modalités, le montant payé et le fondement de votre plainte (par exemple, les produits n'étaient pas tels qu'ils étaient décrits, le produit n'a pas été livré, etc.)

Pièces jointes

Joignez des **copies** de tout document se rapportant à votre plainte. Conservez les originaux. Indiquez les documents que vous joignez à votre plainte.

Solution demandée

Comment aimeriez-vous que ce différend soit réglé (remboursement du montant payé, livraison de l'article commandé, etc.)?

Entreprise visée par la plainte

Nom de l'entreprise:

Adresse:

Ville:
État/province:
Code postal:
Pays:

Réponse de l'entreprise

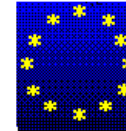
_____ **J'accepte** de donner suite à la solution demandée par le consommateur.
[Décrivez les mesures que vous prendrez pour régler le différend.]

_____ **J'accepte de donner suite en partie à la solution** demandée par le consommateur. [Expliquez pourquoi vous n'êtes pas entièrement d'accord avec la solution demandée et décrivez les mesures que vous prendrez pour régler le différend.]

_____ **Je ne suis pas d'accord** avec la solution demandée par le consommateur. [Expliquez pourquoi vous n'êtes pas d'accord.]

Signature du représentant de l'entreprise

Date: _____



Le cas échéant, cachet
l'entité qui propose l'
utilisation
du présent formulaire
aux
consommateurs

FORMULAIRE DE RECLAMATION DU CONSOMMATEUR

Le présent formulaire a été rédigé par les services de la Commission européenne et ne doit pas être modifié par ses utilisateurs.

L' utilisation du formulaire vise à améliorer la communication entre les consommateurs et les professionnels pour atteindre, dans la mesure du possible, une solution à l' amiable aux problèmes qu' ils peuvent rencontrer dans le cadre des différentes transactions.

Ce formulaire est disponible dans toutes les langues de l' Union européenne (<http://europa.eu.int/comm/dg24>.)

!! En aucun cas ce formulaire ne doit être envoyé à la Commission européenne.

Celle-ci n'a pas de compétence pour intervenir dans ce type de litiges !

COORDONNEES DES PARTIES

Réclamation présenté par :	A l'égard de :
Nom :	Nom :
Adresse, rue, N° :	Adresse, rue, N° :
Ville, code postal :	Ville code postal :
Pays :	Pays :
N° Tel :	N° Tel :
N° Fax :	N° Fax :
E-mail :	E-mail :
Au nom de* :	Autres données :
<p><i>* A compléter seulement dans le cas où la réclamation du consommateur serait présentée par un tiers et non par lui-même. Dans ce cas, il est souhaitable que le consommateur appose sa signature en dessous de son nom.</i></p>	

INSTRUCTIONS A SUIVRE

- Afin de bien cerner le problème et la demande, ce formulaire propose un choix de réponses multiples à chaque question.
Il faut choisir les réponses les plus adaptées (**une ou plusieurs**) et compléter, le cas échéant, cette information dans les espaces libres prévus à cet effet.
 - Il est recommandé d'accompagner ce formulaire de la copie de pièces justificatives pertinentes et de l'envoyer, en gardant une copie, par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen permettant d'établir la preuve de l'envoi et de la réception .
 - Le réclamant doit laisser un délai approprié au professionnel (au moins 15 jours) pour répondre. La réponse du professionnel doit être communiquée au réclamant par le renvoi du formulaire entier. Ensuite, le consommateur doit lui renvoyer le coupon de réponse (page 4).
- AVERTISSEMENT :** La plupart des législations nationales prévoient un délai au-delà duquel les personnes ne peu-vent plus revendiquer leurs droits via une procédure judiciaire. Ce délai de prescription est parfois relativement court, notamment dans le cas d'achat de biens. C'est la législation applicable au litige qui détermine si l'utilisation de ce formulaire interrompt ou non ce délai.

RECLAMATION DU CONSOMMATEUR

I- PROBLEMES RENCONTRES

Date à laquelle vous avez rencontré le(s) problème(s) (Jour/Mois/Année) : / /

Précisez si le problème est apparu ou non pour la première fois :

Problème relatif à :

- 1 " Non livraison du produit
- 2 " Non exécution/exécution partielle du service
- 3 " Retard dans la livraison du produit
- 4 " Retard dans la prestation du service
- 5 " Défaut du produit
- 6 " Défaut dans la prestation du service
- 7 " Produit non-conforme à la commande
- 8 " Produits/services non commandés
- 9 " Dommages subis
- 10 " Refus d'appliquer la garantie
- 11 " Refus de vente
- 12 " Refus de prêter un service
- 13 " Pratiques commerciales/méthodes de vente
- 14 " Mauvaise information

Durée du retard :

Décrivez le défaut :

- 15 " Information insuffisante
- 16 " Modalités de paiement
- 17 " Prix
- 18 " Augmentation du prix
- 19 " Frais supplémentaires
- 20 " Frais/facturation non justifiés
- 21 " Conditions contractuelles
- 22 " Couverture du contrat
- 23 " Evaluation des dégâts
- 24 " Refus de verser dédommagement
- 25 " Dédommagement insuffisant
- 26 " Modification du contrat
- 27 " Mauvaise exécution du contrat
- 28 " Annulation/résiliation du contrat
- 29 " Annulation d' une prestation
- 30 " Remboursement d' un prêt
- 31 " Intérêts demandés
- 32 " Non-respect d' un engagement
- 33 " Précisions complémentaires :
- 34 " Autre type de problème :

II- CIRCONSTANCE DES FAITS

(Précisez la date et le lieu d'achat ou de signature du contrat, décrivez le produit ou le service en cause ainsi que le prix, les modalités de paiement ou tout autre élément utile pour l'appréciation de votre réclamation):

III- DEMANDES DU CONSOMMATEUR

Obtenir :

- 35 " Livraison du produit ou prestation du service
- 36 " Réparation du produit ou du service
- 37 " Echange du produit
- 38 " Annulation de la vente
- 39 " Exécution de la garantie
- 40 " Exécution des engagements
- 41 " Conclusion d'un contrat
- 42 " Annulation/résiliation du contrat
- 43 " Annulation d'une facture
- 44 " Prestation d'informations
- 45 " Correction de l'évaluation des dégâts
- 46 " Versement du dédommagement pour un montant de:
- 47 " Remboursement de l'acompte d'un montant de:
- 48 " Remboursement d'autres paiements effectués pour un montant de :
- 49 " Remise de prix d'un montant de :
- 50 " Facilités de paiement

51 " Précisions complémentaires :

52 " Autre type de demande :

IV- EXPLICATIONS COMPLEMENTAIRES (facultatif)

V- FONDEMENT JURIDIQUE (facultatif)

VI- PIECES JUSTIFICATIVES

Liste des pièces jointes:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

A défaut d'un règlement à l'amiable ou dans l'absence de réponse dans un délai de _____ jours à partir de l'envoi de la présente réclamation, je me réserve le droit de saisir toute instance compétente.

Fait à _____, le _____

SIGNATURE:

REPONSE DE L' ENTREPRISE / PROFESSIONNEL

Référence (à donner par le professionnel) :

53 " J' accepte entièrement votre réclamation et je m' engage à :

54 " J' accepte en partie votre réclamation et je vous propose de :

dans un délai de

55 " Je ne reconnais pas le bien fondé de votre réclamation mais j' accepte de faire un geste commercial et je m' engage à :

dans un délai de

56 " Je n' accepte pas votre réclamation. Justification :

57 " Je vous propose de soumettre le litige à un organe indiqué ci-dessous, compétent pour la résolution extrajudiciaire de ce type de litiges de consommation:

Fait à _____ , le _____

SIGNATURE:



À ENVOYER PAR LE CONSOMMATEUR AU PROFESSIONNEL

Réf. donnée par le professionnel :

Réclamation présentée par :

A l' égard de :

Au nom de :

58 " Je suis satisfait(e) et j' accepte votre proposition de règlement du litige.

59 " Je n' accepte pas votre proposition car :

60 " Suite à votre proposition je vous informe que je soumettrai le litige à l' organe que vous avez proposé.

Fait à _____ , le _____

SIGNATURE:

BIBLIOGRAPHIE

- Code de la consommation
- Code civil
- Loi sur la sécurité quotidienne
- Directive 2000/31/CE du 8 juin 2000
- Projet de loi pour la confiance dans l'économie numérique
- Convention de Rome 19/06/1980
- Directive 97-7 du 20 mai 1997 sur les contrats à distance.
- Règlement de Bruxelles 1 du 1/03/2002
- Cours de Monsieur le Recteur Moreau (DESS Droit et pratique du commerce électronique 2002-2003)
- Cours de Monsieur Passa (DESS Droit et pratique du commerce électronique 2002-2003)
- Droit Civil, V.Toulet. Edition CPU.