

La Protection des consommateurs sur Internet

Le droit offre de nombreuses protections aux consommateurs sur Internet :

Depuis la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, le commerce en ligne est strictement encadré. La vente sur Internet est soumise à de nombreuses conditions de validité. Les commerçants sont obligés de s'identifier, et sont soumis à un régime de responsabilité de plein droit, autrement dit renforcé par rapport à un professionnel hors ligne.

En 2004, le législateur a prévu une protection spécifique des consommateurs vis-à-vis de leurs fournisseurs d'accès: le contrat d'accès doit comporter de nombreuses mentions obligatoires relatives à l'identité du prestataire, les services offerts, et la durée du contrat. Cette loi régit également les conditions dans lesquelles ce type de contrat peut être modifié par le fournisseur.

Les consommateurs n'étant pas encore suffisamment protégés vis-à-vis de ce type de prestataire, la loi Châtel du 3 janvier 2008 est récemment venue compléter ce dispositif.

Cette loi prévoit notamment l'obligation pour le fournisseur d'accès de rembourser à l'abonné son dépôt de garantie dans un délai de 10 jours à compter de la restitution du matériel au professionnel. La durée du contrat est en outre limitée de façon à permettre au client de changer plus rapidement de prestataire.

La loi Châtel protège également le consommateur contre l'abus des numéros surtaxés. Elle interdit à tout fournisseur d'accès, et même à tout vendeur sur Internet, d'utiliser un numéro surtaxé pour son service après vente. Les commerçants doivent désormais communiquer à leurs clients un numéro de téléphone non surtaxé pour ce type d'appels.

De plus, les vendeurs en ligne doivent obligatoirement indiquer une date limite de livraison. En cas de dépassement de sept jours, le consommateur peut demander, par lettre recommandée avec accusé de réception, son remboursement.

De nombreux litiges ayant pour objet le remboursement du consommateur ayant exercé son droit de rétractation, la loi Châtel précise enfin que le professionnel est tenu de rembourser au consommateur la totalité des sommes versées. Ce qui inclut les frais d'envoi initial du produit. A moins que le consommateur l'ait demandé, ce remboursement ne peut plus se faire sous forme d'avoir : il doit se faire en argent.

Aujourd'hui, le consommateur bénéficie par conséquent de nombreux moyens de se défendre face aux professionnels sur Internet, et d'augmenter ainsi sa confiance dans le commerce en ligne. Ce qui, en période de crise, constitue une bonne nouvelle.

Prochain rendez-vous fin janvier

www.avocats-montpellier.com