

LE BILLET DE NOTRE AVOCAT

Les consommateurs mieux protégés sur Internet

La nouvelle directive relative aux «droits des consommateurs», adoptée le 25 octobre 2011, renforce le devoir d'information du professionnel envers le consommateur avant la conclusion d'un contrat à distance. L'information doit être claire et complète et assurer une transparence «accrue», en particulier concernant le prix du produit et les frais supplémentaires comme le transport, l'affranchissement (y compris lors du droit de rétractation pour les objets encombrants). En outre, une information spécifique doit figurer sur les sites, clairement et lisiblement, avant toute commande, afin d'indiquer des restrictions de livraison et les moyens de paiement acceptés. 14 jours calendaires, c'est le délai pendant lequel le consommateur peut se rétracter d'un contrat hors établissement ou à distance, à compter du jour où les produits sont reçus (ou bien les services contractés), sans avoir à motiver sa décision. A défaut d'information sur l'exercice de ce droit, le consommateur bénéficie de 12 mois supplémentaires pour se rétracter. Le professionnel doit rembourser au plus tard dans les 14 jours suivant le moment où il est informé de la rétractation. De plus, il doit livrer les biens au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, faute de quoi, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat et d'être remboursé de toute somme payée.



**M^E ALAIN
BENSOUSSAN,**
avocat à la cour d'appel de Paris
et spécialiste en droit
de l'informatique,
vous informe
de vos droits.