

Spécial « l'Oï s'en mêle »

Fournisseurs d'accès, cybermarchands

Comment régler vos litiges

Face à l'absence de réaction, au manque de compréhension, voire à l'incompétence d'un marchand en ligne ou d'un FAI, il y a parfois de quoi perdre son sang-froid. Suivez nos conseils pour résoudre vos problèmes sans crise de nerfs. Et n'oubliez pas que la loi vous protège.

Difficultés pour résilier un contrat, défaut de service, perte de colis, défaillance de SAV : chaque mois, vous êtes des dizaines à nous faire part des litiges qui vous opposent aux cybermarchands et aux fournisseurs d'accès à Internet. Il nous est évidemment impossible de nous occuper de tous les problèmes que vous nous soumettez. Mais, dans chaque numéro, nous intervenons sur quelques cas et nous publions les plus significatifs dans nos pages *Forum*, dans la rubrique « l'Oï s'en mêle ».

Pas question pour autant de rester inactifs face aux difficultés que vous rencontrez. En analysant les cas que vous nous exposez régulièrement, nous avons identifié les quatre types de litiges les plus fréquents. Pour vous aider à les résoudre et vous éviter de vous perdre dans de vaines réclamations, nous avons sélectionné huit cas représentatifs. Après avoir contacté les lecteurs et complété le dossier lorsque c'était nécessaire, nous nous sommes mis en relation avec le vendeur en ligne ou le fournisseur d'accès à Internet concernés, pour tenter une médiation.

Avec ces exemples, vous trouverez tous les conseils qui vous permettront de minimiser les risques de litiges, mais aussi de les résoudre le plus rapidement possible lorsqu'ils surviennent. Car en France, la législation est favorable aux consommateurs, et ne nécessite pas d'engager de frais. Maître Isabelle Pottier, avocate spécialiste en droit de l'informatique, nous indique les droits et recours en cas de litige avec un cybermarchand ou un FAI. Elle nous expose notamment l'arme la plus efficace : l'injonction de faire. **PF**

Que dit la loi ?



Trois questions à maître Isabelle Pottier, avocate au cabinet Alain-Bensoussan.

Cécile Ollier

Le droit de rétractation

Quelle est la législation pour ce qui concerne la vente en ligne ? S'applique-t-elle à tous les biens ou y a-t-il des exceptions ?

Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs après réception du produit pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif, ni à payer de pénalités.

Mais les frais de retour restent à sa charge (à noter que certains commerçants allongent ce délai à quinze jours et/ou prennent en charge les frais de retour). Une fois ce droit exercé, le commerçant en ligne est tenu de rembourser sans délai le consommateur, au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé (art. L. 121-20 et L. 121-1 du Code de la consommation).

Ces règles comportent toutefois quelques exceptions. Elles ne s'appliquent pas aux contrats relatifs aux services financiers ; à la vente de CD/DVD/vidéo, logiciels lorsque ceux-ci ont été « déscellés », ni aux programmes associés à du matériel, sauf lorsqu'ils sont indivisibles ; à un service dont l'exécution aurait commencé avec l'accord du client avant la fin du délai de sept jours. Une incertitude subsiste quant à l'exercice du droit de rétractation pour les produits téléchargeables susceptibles d'être retournés au vendeur après reproduction.



Bruno Mallart

L'annulation de prélèvement

Un abonné au Net peut-il suspendre le prélèvement automatique, en raison par exemple du non-fonctionnement chronique de sa ligne?

A moins d'avoir résilié son contrat, suspendre un prélèvement bancaire en cours d'abonnement entre deux parties est illégale. En théorie, faire opposition est possible. Mais en pratique, vous risquez des sanctions pour opposition abusive, car si le FAI n'a pas commis de faute, vous serez considéré comme ayant rompu votre contrat, et vous pourriez alors devoir verser des dommages et intérêts. La solution, si le FAI manque à ses obligations malgré vos relances, est de déposer une demande en injonction de faire au juge de proximité. Cette procédure permet d'obtenir l'exécution d'une obligation qui ne paraît pas contestable (livraison d'une chose, fourniture d'un service...) et dont la valeur ne dépasse pas 4 000€ (1). Parallèlement, vous pourrez demander une opposition pour prélèvement abusif. Car profiter d'une autorisation de prélèvement pour facturer tout et n'importe quoi est illégal (un modem qu'on a rendu, des mois de connexion qu'on n'a pas eus...). Il faudra alors vérifier chaque mois s'il y a prélèvement et recommencer la procédure afin de se faire rembourser à l'issue de l'injonction.

(1) Formulaire de demande en injonction de faire disponible à l'adresse: www.justice.gouv.fr/Formulaires/particuliers/Form12288v02.pdf

La suspension unilatérale du contrat

Un abonné à Internet peut-il annuler le contrat liant au FAI avant la fin de la période contractuelle en raison de l'absence de service?

Le client peut exiger une résiliation du contrat sans frais si le FAI ne remplit pas ses obligations. Mais pour éviter les ennuis, il est recommandé de demander une injonction de faire qui peut aboutir à une résiliation sans frais si le fournisseur d'accès à Internet ne s'exécute pas dans les délais prescrits par le juge (voir ci-contre). La résiliation est également possible si le FAI modifie unilatéralement les conditions contractuelles de fourniture d'un service: il doit en effet les communiquer au consommateur au moins un mois avant leur entrée en vigueur, assorties de l'information selon laquelle ce dernier « peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification » (art. L. 121-84 du Code de la consommation modifié par la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004).