

Commerce en ligne : suivez le guide !

Vous projetez de créer un site web marchand pour développer votre business ? La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes vient de mettre en ligne un guide pratique, rappelant les règles commerciales et juridiques qui encadrent cette activité. Un support bienvenu pour monter votre projet sur des bases solides.

Aiguillonnés par la concurrence d'Internet, les commerçants, artisans et professions libérales sont de plus en plus nombreux à créer leur site web, pour gagner en visibilité et commercialiser leur offre en ligne. Néanmoins, ce canal de vente obéit à des règles bien spécifiques, relevant du commerce à distance. Celles-ci ne sont pas toujours connues du profane. C'est pourquoi la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a voulu les rappeler dans un guide pratique de 25 pages, disponible en téléchargement sur le site du ministère de l'Économie et des Finances (voir ci-dessous : Pour en savoir plus).

Des règles juridiques précises

Ce guide n'a pas vocation à énumérer les recettes commerciales les plus lucratives en matière de e-commerce, mais à expliquer de manière claire et concrète les règles juridiques qui encadrent la vente en ligne : validation du contrat à distance, conditions de vente, droit de rétractation, facturation, délais de livraison... Au final, il constitue un support précieux pour bâtir un site fiable, parfaitement conforme aux règles commerciales en vigueur.

En préambule, un premier chapitre est consacré à la création d'un site marchand. L'occasion de rappeler tous les points à surveiller lorsqu'on choisit de recourir aux services d'un prestataire pour la réalisation de son site Internet. Ceux-ci sont nombreux. Entre les clauses de réservation de nom de domaine, de référencement, de maintenance, de reconduction tacite, voire de droits d'auteur, les contrats peuvent réserver de désagréables surprises au client qui ne prend pas la peine d'étudier le sien en détail.

Une fois le site créé, la rigueur reste de mise, comme le rappelle la DGCCRF. Notamment en termes de transparence de l'information vis-à-vis du client, qu'il soit professionnel ou particulier. Les conditions de vente doivent être détaillées de manière exhaustive, sous peine d'amende (jusqu'à 2 millions d'euros si elles ne figurent pas sur le site). Les conditions encadrant le droit de rétractation du client doivent également figurer noir sur blanc. À cet égard, le guide rappelle que le délai légal de 7 jours, actuellement en vigueur, passera à 14 jours en 2014. Les autres règles encadrant la facturation, le paiement, la livraison, sont à leur tour clairement rappelées et expliquées.

Soldes et remises

Autre point abordé en détail : celui de la fixation des prix de vente, ainsi que des remises et promotions. Sur le web comme en magasin, ces opérations

commerciales obéissent à des règles bien particulières notamment en matière de publicité et d'affichage. Dates de début et de fin d'opération, prix de référence, prix réduit... Tout doit être clairement indiqué par le commerçant en ligne.

Le guide de la DGCCRF conclut ce tour d'horizon avec un rappel des organismes à contacter ainsi que des voies de recours possibles, en cas de problème avec un prestataire informatique ou un hébergeur de site Internet, voire un autre commerçant en ligne indélicat. Une conclusion bienvenue, d'autant plus utile que le développement rapide du e-commerce a généré un certain nombre de pratiques commerciales approximatives, voire douteuses.

Pour en savoir plus :

[DGCCRF – Le guide du vendeur e-commerce](#)

© Thibault Bertrand - Uni-éditions - octobre 2013