



## Définition de la vente à distance

Par **Nono25**, le **02/02/2008** à **10:53**

Bonjour, j'ai quelques questions :

1) je suis une entreprise et je fais du commerce en ligne (Internet), je souhaiterai savoir si mes clients viennent retirer en main propre leur commande à ma boutique si dans ce cas là cela est considéré comme de la vente par correspondance malgré le fait qu'ils aient acheté le produit via mon site web (donc qu'ils n'ont pas vu le produit avant l'achat et que l'achat s'est fait via un bon de commande crée automatiquement sur mon site web) ?

2) normalement le consommateur bénéficie d'un délai de rétraction de 7 jours suivant la réception de sa commande, est-il possible de supprimer ce délai et de l'écrire noir sur blanc dans nos conditions générales de vente afin que le consommateur soit clairement informé de cet aspect d'une commande ferme (pas de remboursement possible) ?

Merci pour vos réponses.

Par **Jurigaby**, le **11/02/2008** à **12:12**

Bonjour.

1) ça reste de la vente à distance même si ils sont venus chercher le bien dans vos entrepots.

2)La réponse est non. On ne peut pas déroger aux règles contenues dans le code de la consommation.

Par **Nono25**, le **11/02/2008** à **13:03**

Merci pour votre réponse claire et précise.

Voici mon soucis : je souhaite proposer à mes internautes des produits que je n'ai pas en stock et que j'achète auprès de fournisseurs qui sont implantés à l'étranger (USA, Asie, etc...) ces pays ont un code de la consommation qui est différent du notre et de ce fait lorsque j'achète un de leur produit c'est une commande ferme, je n'ai pas de possibilité de renvoyer le produit au bout de 7 jours pour me faire rembourser, de ce fait si l'un de mes internautes m'ayant commandé et acheté un produit me le renvoie dans le délai de rétractation légale de 7 jours je suis dans l'obligation de le rembourser mais je me retrouve dans ce cas là avec un produit sur les bras (je n'ai pas de possibilités de renvoyer à mon tour le produit et de me faire rembourser auprès de mon fournisseur), voyez-vous une solution légale à mon problème qui pourrait me couvrir contre ce risque de retour-remboursement de produits ?

Par **Jurigaby**, le **11/02/2008** à **14:14**

re-bonjour.

Voici les cas dans lesquels le délai de rétractation peut être écartée:

[citation]Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats :

- 1° De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 4° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ;
- 5° De fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;
- 6° De service de paris ou de loteries autorisés.[/citation]

Il n'y a aucune hypothèse qui concerne votre situation.. Même avec une interprétation extensive du 3°, c'est pas gagné.

Par **Nono25**, le **11/02/2008** à **17:07**

Merci pour votre réponse.

Comme vous dites, c'est pas gagné !

C'est quand même dommage que l'on ne puisse pas supprimer (ou changer) cette clause de rétractation, à partir du moment où le consommateur est clairement au courant dans nos conditions générales de vente qu'il s'agit d'une commande ferme (pas de retour possible du produit) !

Une autre question : si un de mes clients vient physiquement à ma boutique et signe un bon de commande concernant l'achat d'un de mes produits et qu'il vient le chercher à ma boutique une fois qu'il est arrivé, s'agit-il encore d'une vente par correspondance (vente à distance) dans ce cas là ? Y a-t-il encore ce délai de rétractation de 7 jours qui court ?

Merci pour vos réponses.

Par **Jurigaby**, le **11/02/2008** à **19:15**

Bonjour.

Il n'y a pas vente à distance dès lors que le contrat est conclu en la présence de l'acheteur et du vendeur.

Par **Nono25**, le **12/02/2008** à **11:09**

Merci pour votre réponse.

C'est donc peut-être la solution à mon problème, réunir l'acheteur et le vendeur dans le même lieu.

- 1) Donc si cela n'est plus considéré comme une vente par correspondance il n'y a plus de délai de rétractation de 7 jours, c'est bien cela ?
- 2) Par contre comment peut-on prouver légalement qu'il y a bien eu rencontre physique entre les 2 parties (en cas de conflit) ?
- 3) Que dois-je mettre sur le bon de commande pour que cela soit clairement explicite ?
- 4) Ce cas de figure doit-il être stipulé dans mes conditions générales de vente sur mon site Internet ou cela coule-t-il de source ?

Merci pour vos réponses.

Par **Jurigaby**, le **12/02/2008** à **18:15**

Bonjour.

1)D'accord avec vous.. Faites tout de même attention au fait que le délai de retractation s'applique aussi dans le cadre de la vente à domicile.

2)Et bien, ce sera à l'acquéreur de prouver qu'il s'agit bien d'une vente à distance.. A priori pas de soucis, surtout si sur vos bons de commande, vous utilisez des formules types du genre: Vente conclue ce jour, dans les locaux d la société X.

3) Cela coule de source.

Par **Nono25**, le **12/02/2008** à **23:26**

Un grand merci pour toutes vos réponses claires et précises.