

FOCUS SUR LA VENTE À DISTANCE

La vente à distance, qu'elle s'effectue en ligne, par téléphone, par catalogue, par correspondance ou par courrier électronique, occupe une place croissante dans les pratiques commerciales. Cette pratique, désormais incontournable dans le paysage commercial, soulève néanmoins de nombreuses interrogations. Il nous a donc semblé utile de clarifier son régime juridique et de distinguer certaines idées reçues des règles effectivement applicables.

■ QUAND UNE VENTE EST-ELLE CONSIDÉRÉE COMME À DISTANCE ?

Un **contrat à distance** est défini comme :

« tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat » (Article L221-1 du Code de la consommation)

Une **vente à distance**, c'est **DONC** quand :

- Un **professionnel** (comme un concessionnaire) vend un produit ou un service à un **consommateur**,
- **Sans être physiquement présent au même endroit** que le client (donc sans contact en face-à-face à aucun moment),
- En utilisant **uniquement des moyens de communication à distance** (par exemple : site internet, téléphone, email, courrier, etc.),
- **Du début jusqu'à la conclusion du contrat** (pendant toute la phase de contractualisation)

Ce qui compte : la **conclusion du contrat** (validation de la commande, signature du bon de commande) doit se faire **entièrement à distance**, sans que le vendeur et le client soient ensemble au moment de cet engagement.

Peu importe que le vendeur et le client soient **ensemble au moment de la livraison** : seule la phase de contractualisation est prise en compte pour qualifier la vente à distance.

■ Cas de vente à distance :

Un client se rend **en concession pour recueillir des informations** (fiche produit, prix, brochure, essai) mais **négocie ensuite à distance** (par téléphone, mail...) et **signe le bon de commande sans revenir en concession**.

→ La vente est bien **à distance** (Directive 2011/83/UE, considérant 20).

■ Cas non considérés comme vente à distance :

- Le **site internet** du concessionnaire offre **uniquement des informations sur les véhicules à la vente** ainsi que ses coordonnées.
- Le **bon de commande est négocié intégralement en concession**, avec la présence physique du client. Le client souhaite réfléchir et signe ensuite le bon de commande chez lui, qu'il renvoie par mail ou courrier.

– Le **bon de commande est ébauché** en recourant à une technique de communication **à distance** (téléphone, mail), mais est finalement **conclu et signé chez le concessionnaire**.

→ Ces ventes ne sont **pas** qualifiées de vente **à distance** (Directive 2011/83/UE, considérant 20)

Bonnes pratiques à mettre en place :

Si vous entendez **exclure l'application des règles applicables à la vente à distance et notamment le droit de rétractation**, vous devez pouvoir **prouver** que le contrat a été **entièrement négocié et/ou signé en présentiel**.

● Faire signer une **fiche de contact ou de négociation** indiquant que le **client a reçu l'ensemble des informations et a négocié l'ensemble des éléments** et notamment les caractéristiques du produit, son prix, les modalités de paiements et de livraison en concession.

● **Indiquer dans le bon de commande** : « Ce contrat a été entièrement négocié en présence physique simultanée du vendeur et de l'acheteur. »

■ QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES LORSQU'IL Y A VENTE À DISTANCE ?

➤ Des obligations d'informations renforcées

❖ AVANT LA VENTE

Dans le cadre d'une vente à distance, **vos obligations d'informations précontractuelles sont renforcées**.

→ Vous devez fournir au client de manière **lisible et compréhensible les informations prévues aux articles L.221-5 et R.221-2** du Code de la consommation (incluant celles prévues aux articles L.111-1 et R.111-1, mais pas uniquement — voir tableau ci-dessous) ou les mettre à disposition par tout **moyen adapté** à la technique de communication utilisée (site, téléphone, email...).

L'information doit être délivrée avant la signature du bon de commande.

Informations OBLIGATOIRES à communiquer AVANT la signature (pour une liste exhaustive se reporter aux dispositions des articles du code de la consommation ci-dessus mentionnés + au modèle de document précontractuel mis à disposition par la DICA) :

LA LETTRE JURIDIQUE

Thème	Informations à donner au client
Le produit	Caractéristiques essentielles
Le prix	Prix unitaire du véhicule et de chacune des options et prestations supplémentaires souscrites par le client et prix total TTC
La livraison	Date ou délai de livraison prévu
Le professionnel	Nom / raison sociale, adresse (établissement + siège si différent), téléphone, email
Le paiement	Modalités de paiement (acompte, solde, financement...)
Rétractation	Délai de 14 jours, modalités d'exercice, formulaire type, coût de renvoi du bien lorsque celui-ci en raison de sa nature ne peut être normalement renvoyé par la poste
Garanties et SAV	- Garantie légale de conformité (L.217-4 à L.217-13 C. conso) - Garantie contre les vices cachés (C. civ. art. 1641 à 1648 et 2232) - Garantie commerciale et SAV le cas échéant
Réclamations & médiation	Procédure interne + coordonnées du médiateur compétent (art. L.616-1 C. conso)
Autres infos	Coût du canal utilisé (si différent du tarif de base) (**), existence de cautions (**), codes de conduite (**), durée minimale des obligations (**), fonctionnalités des biens comportant des éléments, des contenus et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables et toute compatibilité et interopérabilité de ces biens dont le professionnel a ou devrait avoir connaissance.

(**) a priori sans objet pour vos ventes de VDL.

Cas particuliers : téléphone ou espace limité (ex. téléachat)

Si le canal utilisé limite l'espace ou le temps, vous devez au minimum fournir :

- La description du bien
- Le prix
- L'identité du professionnel
- La durée du contrat
- Le droit de rétractation

Les autres informations pourront être transmises ultérieurement par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance.

Et dans la pratique : comment prouver que l'information a été donnée ?

Pour vous permettre de vous ménager la preuve de la remise de ces informations avant la conclusion du contrat, la DICA mettra à votre disposition très prochainement un modèle d'informations précontractuelles.

Ce modèle sera à compléter avec les détails propres à chaque vente (produit, prix, conditions, etc.).

Nous vous conseillons :

- de transmettre ce document dès les premiers échanges avec le client et en toutes hypothèses AVANT la signature du bon de commande
- et de conserver la preuve de l'envoi (email avec accusé de réception, copie signée, etc.).

Pour accéder au modèle d'informations précontractuelles rendez-vous dans la rubrique « documents commerciaux et modèles » dès sa mise à disposition sur le site de la DICA.

Bon à savoir :

Le tableau synthétique ci-dessus concerne uniquement la vente d'un bien (à l'exclusion des prestations de services). Il reprend les principales obligations, sans prétendre à l'exhaustivité.

❖ APRÈS LA VENTE

Dans un délai raisonnable et au plus tard au moment de la livraison

Vous devez fournir au client sur support durable (papier, email, PDF téléchargeable, etc.) :

- La confirmation du contrat : Toutes les informations précontractuelles déjà listées (produit, prix, garanties, rétractation, etc.) sauf si elles ont déjà été transmises sur support durable avant la commande
- Le Formulaire type de rétractation : Modèle prévu par l'annexe à l'article R.221-1 du Code de la consommation

Attention :

Si vous n'avez pas fourni ce formulaire OU si les informations sur le droit de rétractation sont incomplètes :

- Le délai de rétractation passe de 14 jours à 12 mois
- + Risques de sanctions civiles et pénales

Définition utile :

Support durable :

« tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté [...], et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ».

Exemples concrets : e-mail, PDF, clé USB, disque dur, CD-Rom...

❖ INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES VENTES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Avant la finalisation de la commande :

Vous devez rappeler de manière lisible et compréhensible :

- ✓ Les caractéristiques essentielles du bien
- ✓ Le prix total
- ✓ La Durée du contrat (*)
- ✓ le cas échéant, la durée des obligations minimales (*)

*Sans objet pour une vente de camping-car ou de caravane.

Au moment de la commande :

Le client doit reconnaître explicitement son obligation de paiement :

- ✓ Affichage obligatoire d'une mention du type : « Commande avec obligation de paiement » ou formule équivalente claire et sans ambiguïté
- But : éviter les achats involontaires

Sur le site de vente (et au plus tard en début du processus de commande) :

Indiquer clairement :

- ✓ Les moyens de paiement acceptés
- ✓ Les restrictions de livraison (zones non desservies, délais spécifiques...)

■ UN DROIT DE RÉTRACTATION POUR VOS CLIENTS

Sous quel délai ?

14 jours calendaires à compter de la réception du bien par le consommateur ou un tiers (autres que le transporteur, désigné par lui) et non de la commande.

A noter : Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le jour de la réception du bien n'est pas compté dans ce délai.

A défaut de fournir ce formulaire au client, ou en cas d'informations incomplètes sur le droit de rétractation, le délai de rétractation est prorogé de 12 mois à compter de l'expiration du délai initial de 14 jours (outre des sanctions pénales et civiles).

Comment ?

- Par tout moyen exprimant clairement la volonté de votre client de se rétracter :
- Retour du bien est à la charge du client, uniquement si vous en avez informé le client.

Quelles conséquences ?

Le client doit :

- Vous restituer ou renvoyer le bien sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant sa décision de se rétracter

Vous devez :

- Rembourser toutes les sommes versées (y compris les frais de livraison standard)
- Au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle il a été informé de la rétractation MAIS remboursement différé possible jusqu'à la récupération du bien ou preuve d'expédition sauf si le vendeur propose de récupérer lui-même le bien
- En utilisant le même moyen de paiement (sauf accord contraire)

Les exceptions :

Le droit de rétractation ne s'applique pas dans certains cas limitativement énumérés par la loi, parmi lesquels :

- Biens personnalisés ou conçus sur demande spécifique du client. L'interprétation qu'en font les magistrats est très stricte. Ainsi une demande par le client de bénéficiaire d'options (peinture, accessoires...) ne sera pas considérée comme suffisante par les magistrats

A noter : Aucune renonciation volontaire du consommateur au droit de rétractation n'est valable pour la vente d'un bien.

DÉPRÉCIATION DU CAMPING-CAR : QUI PAIE ?

Le consommateur peut être tenu responsable d'une dépréciation du bien si :

« Celle-ci résulte de manipulations autres que celles nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement ».

A NOTER : Aucune disposition ne précise ce qu'il faut entendre par « dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement. ». Cette notion sera donc laissée à l'appréciation d'un magistrat en cas de contentieux et à ce jour aucune jurisprudence n'est venue en préciser les contours. Nous avons donc tenté de la définir dans notre modèle en prévoyant que « la dépréciation résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour en établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement » correspondait à un véhicule accidenté et/ou endommagé ou à un essai et donc une utilisation de celui-ci au-delà de 1000 kilomètres. Nous avons également défini les dédommagements vous revenant en cas de dépréciation à l'instar de ce qui se fait dans le secteur de l'automobile : frais de remise en état ou indemnisation de 1 euro par kilomètre au-delà de 1000 kilomètres. Cependant, nous attirons votre attention sur le fait que nous ne savons pas à ce jour comment un magistrat interpréterait nos dispositions en cas de contentieux et s'il les entérinerait. Il pourrait ne pas retenir la notion de dépréciation telle que nous l'avons définie ou tout du moins en diminuer le dédommagement. Nous ne savons pas également à ce jour, faute de recul, si les inspecteurs de la répression des fraudes valideraient ces dispositions en cas de contrôle.

ET CONCRETEMENT ?

Vous retrouvez dans les documents qui seront à votre disposition très prochainement par la DICA :

- ❖ Un modèle d'informations précontractuelles à compléter avec les détails propres à chaque vente (produit, prix, conditions, etc.) (voir ci-dessus).
- ❖ Un modèle d'annexe à joindre à votre bon de commande lorsque vous êtes dans le cadre d'une vente à distance.
- ❖ Un Processus de signature d'un Bon de commande par échange de mails.

Pour accéder à nos modèles, rendez-vous à la rubrique « documents commerciaux et modèles » dès leur mise à disposition sur le site de la DICA.

Nos documents et notre notice sont adaptés uniquement pour la vente à distance de campings car et de caravanes.

POINTS DE VIGILANCE :

Vente en ligne (e-commerce)

Les informations ci-dessus et documents qui seront édités par la DICA (modèle d'informations précontractuelles et annexes) ne suffisent pas à eux seuls pour remplir l'ensemble de vos obligations légales en matière de vente en ligne, notamment pour la vente d'accessoires. Vérifiez votre conformité avec l'ensemble des obligations résultant du Code de la consommation, du Code du commerce et du Code civil notamment.

Utilisation de l'annexe

Le modèle d'annexe qui sera fourni sera exclusivement destiné à être joint à l'édition de juillet 2025 des bons de commande DICA.

Elle ne devra pas être utilisée pour d'autres supports.

Prospection téléphonique

En cas de vente conclue suite à une prospection commerciale par téléphone, vous devez impérativement respecter les règles résultant des articles suivants du Code de la consommation :

- Article L. 221-16 du Code de la consommation (règles sur l'accord écrit du consommateur)
- Article L. 221-17 (nullité du contrat sans confirmation écrite)

Pour mémoire également, La loi « antidémarchage » du 30 juin 2025 prévoit à compter du 1^{er} août 2026 une interdiction de principe du démarchage téléphonique directement ou par l'intermédiaire d'un tiers dans tous les secteurs si l'entreprise n'a pas obtenu le consentement explicite et préalable du client.

Focus sur la force probante des signatures

Lorsque vous concluez une vente à distance, soyez particulièrement attentifs à la force probante des documents signés, notamment en cas de litige avec un client qui contesterait, de mauvaise foi, avoir donné son accord.

Si la signature est manuscrite (ex. : retour du contrat signé par courrier)

- Avant la signature : vous pouvez demander que la signature de votre client soit légalisée, c'est-à-dire authentifiée en mairie ou par un notaire.
- Après la signature : en cas de litige, vous pourrez recourir à une vérification d'écriture (article 1373 du Code civil) pour prouver l'authenticité de la signature.

Si la signature est électronique (ex. : retour du contrat signé par mail)

Pour qu'une signature électronique soit juridiquement valable, elle doit reposer sur un procédé fiable d'identification, garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache.

Cette fiabilité est présumée (jusqu'à preuve du contraire) si :

- la signature est créée,
- l'identité du signataire est assurée,
- l'intégrité du document est garantie.

Suivant des modalités techniques définies réglementairement.

Bon réflexe :

La meilleure garantie contre les contestations reste de passer par un prestataire de certification électronique conforme à la réglementation, qui assure toutes les conditions de validité juridique.