

VPC : Vente Par Correspondance

Même si Novelas asbl n'effectue actuellement aucune vente par correspondance (novelas sert d'interface entre l'auteur et le lecteur), il me semblait judicieux de proposer à nos concitoyens de s'informer sur les lois et règles en vigueur concernant la vente par correspondance et sur le net. De plus, en tant qu'auteur, je suis amené à vendre mes livres par correspondance ou lors de salon.

Le prochain sujet sera les Conditions Générales de Vente (CGV) qui figureront sur le site.

1) Définition

Pour rester accessible à tout un chacun dans un domaine très complexe, je vous propose une version adaptée de ce que l'on entend par Vente par Correspondance que l'on préfère appeler Vente A Distance.

Mais tout d'abord, il faut définir les différents types de vente que l'on peut classer en vente directe, face à face ou à distance.

- 1- Vente directe (dans le magasin du fournisseur)
- 2- Vente en extérieur (salon)
- 3- Vente à domicile
- 4- Vente par correspondance
- 5- Vente publique

Dans la vente directe, le consommateur choisit son article, le paie et l'emporte (ou se le fait livrer à domicile). Il n'y a pas de délai de rétractation, son achat est réputé valide dès qu'il sort du magasin mais il peut rapporter le bien en cas de défaut pour se faire rembourser ou l'échanger.

Dans la vente à distance, ni l'acheteur ni le vendeur ne se rencontrent. Tout se passe par écrit ou par téléphone de la commande à la livraison (à domicile ou dans un point relais) en passant par le paiement. Le consommateur dispose d'un délai de rétractation de sept jours ouvrables à daté de la réception du bien sous certaines conditions que nous verrons au point 3.

Un contrat de vente est valable dès qu'il y a accord, même verbal, entre les deux parties mais sans écrit, il est beaucoup plus difficile de prouver la véracité des faits.

Si les conditions légales ne sont pas respectées, la vente est considérée comme nulle.

2- Législation

La loi du 14 juillet 1991 et principalement les articles 77, 78, 86 et suivants.

La loi du 25 mai 1999 (Moniteur belge 23.06.1999) modifiant la loi du 14 juillet 1991.

Traité de Rome 1957

Articles 7 et 8 de la loi du 11 mars 2003 (loi sur le commerce électronique)

La loi du 5 juin 2007 (LPCC)

Il existe bien sûr beaucoup d'autres sources juridiques.

3) Délai de rétractation

C'est le délai légal durant lequel le client a le droit de renoncer à son achat sans frais et à se faire rembourser l'intégralité du bien (sous condition de le retourner en état au fournisseur). Ce délai est variable en fonction de la nature du bien ou du service et de la manière dont le contrat a été établi.

Il est généralement de 7 jours ouvrables à partir de la livraison du produit ou du jour de la conclusion du contrat s'il s'agit d'un contrat de services.

Le délai peut être de 14, voire 30 jours selon les cas spécifiques.

Si vous n'avez pas été averti de vos droits, le délai de rétractation est prolongé à 3 mois.

La rétractation doit être signifiée par courrier recommandé.

En Belgique, le délai commence à courir le lendemain du jour de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service. Le consommateur dispose donc d'un jour supplémentaire.

De par leur nature certains bien ou services ne peuvent être restitués et sont donc dus.

C'est le cas par exemple de produit créé sur mesure, de biens alimentaires, de cd/dvd, de journaux, de service de transport ou d'hébergement, des paris et billets de loterie.

Cas de vente en extérieur (salon / à domicile)

Ne bénéficient pas de délai de rétractation :

- les contrats relatifs à la construction, vente ou location de biens immobiliers.
- la livraison régulière de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante.
- l'achat conclu après que le consommateur ait demandé préalablement la visite du vendeur en vue de cet achat

Pour tous les autres cas, le délai est de 7 jours ouvrables qui suivent la signature du contrat ou de la livraison du bien.

Dans le cadre de salon, foire ou exposition, il n’y a pas de délai de rétractation.

La loi belge accorde cependant un délai pour tout achat dont le prix excède 200€(montant indexé) non payé en totalité sur place.

4) Rome II et la localisation du dommage

Les ventes sont au niveau européen régies par la convention de Rome qui prévoit que la juridiction compétente en cas de litige est celle où se situe le siège social de la société fournissant le bien ou le service. Avec Rome II (11/01/2009), c’est l’endroit où le litige a lieu qui prime ce qui est en soi une révolution qui permettra aux consommateurs d’être mieux protégés.

Plus d’info sur <http://www.businessandlaw.be/article1342.html>

5) Ventes frauduleuses

La Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 (transposé en droit belge par la loi du 5 juin 2007) a pour objectif d’harmoniser la réglementation relative à la protection des consommateurs dans les différents Etats-membres concernant le commerce électronique. Je vous invite à vous renseigner sur cette loi et ses conséquences pour les consommateurs.

6) Ventes liées/couplées

Il s’agit de la vente de plusieurs produits liés lors d’un seul achat.

Par exemple acheter un ordinateur et le voir équipé d’un système d’exploitation (généralement windows) ou acheter un téléphone avec obligation d’un abonnement auprès d’un opérateur téléphonique spécifique.

En Belgique, tant qu’à présent, ces ventes sont interdites mais la loi est souvent contournée par des astuces juridiques.

Cette loi belge est également en opposition avec la législation européenne qui laisserait supposer que celle-ci serait bientôt supprimée du droit national belge.
A suivre donc.

7) Résumé

Pour qu'une vente soit valide, voici toutes les données indispensables que le fournisseur est censé vous communiquer lors de la vente ou sur le contrat de vente qu'il vous délivre.

1. L'identité du vendeur et son adresse géographique (pas de boîte postale !)
2. Les caractéristiques essentielles du produit ou du service
3. Le prix du produit ou du service
4. Les frais de livraison, le cas échéant
5. Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat
6. L'existence ou l'absence d'un droit de renonciation (minimum 7 jours à dater de la réception du produit ou conclusion du contrat appelé délai de rétractation. Ce délai peut être porté à 3 mois si les conditions n'ont pas été respectées)
7. Les modalités soit de reprise, soit de restitution du produit, y compris les frais éventuels y afférents
8. Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base
9. La durée de validité de l'offre ou du prix
10. Le cas échéant, la durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un produit ou d'un service.

En cas de communications téléphoniques, le vendeur est tenu d'indiquer explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de son appel.

Sauf exception, le client a droit à 7 jours de réflexion à la commande appelé délai de rétractation. S'il n'est clairement exprimé, ce délai est prorogé jusqu'à 3 mois.

8) Conclusion

La législation européenne est parfois plus souple que la loi belge et il faut parfois vérifier leur conformité. Dans l'absolu le consommateur est bien informé des conditions de ventes, du moins il a à sa disposition les documents. Le danger réside souvent dans le fait que les vendeurs occultent l'un ou l'autre point de la vente, ce qui la rend frauduleuse.

Je vous conseille d'être prudent et parfois de retarder votre achat de façon à réfléchir correctement aux implications. Surtout dans le cadre de contrat liant pour un an et plus. Bien sûr, le domaine artistique est régi par les lois sur le commerce mais nous savons tous qu'il s'agit d'achat du cœur et qu'il est difficile de le raisonner.

9) Bibliographie

http://mineco.fgov.be/protection_consumer/home_fr.htm
http://mineco.fgov.be/protection_consumer/trade_practices/trade_law/law_on_protection_fr_001.htm

<http://www.web-libre.org/dossiers/vente-par-correspondance,2326.html>
<http://www.fedis.be/menu.asp?id=6349&lng=fr&niveau1=0&m=0>
http://www.eccbelgium.be/FR/infocenter/news_detail.asp?u=83&nID=1165
<http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/summary.pl>
<http://www.businessandlaw.be/article1342.html>
<http://www.businessandlaw.be/article1234.html>

<http://users.skynet.be/avocats/lavente.htm>
<http://belgoit.be/linterdiction-de-la-vente-couplee-remise-en-cause-par-leurope>
<http://www.fundp.ac.be/droit/crid>
http://www.droitbelge.be/fiches_detail.asp?idcat=18&id=122
http://statbel.fgov.be/fr/spf/Foires_expositions/Contexte_legal/index.jsp

Code civil belge

TITRE III. - Des contrats ou des obligations conventionnelles en général
(articles 1101 - 1369)

TITRE VI. - DE LA VENTE
(articles 1582 -1701)

Van Puyvelde Stephan, Février 2010