



E-commerce: réduction du délai de remboursement de l'acheteur après rétractation de l'achat en ligne

publié le **22/04/2014**, vu **30381 fois**, Auteur : [Anthony BEM](#)

Le volet E-commerce de la loi Hamon qui entre en vigueur le 13 juin 2014 réduit le délai dont dispose le vendeur pour rembourser l'acheteur en cas de rétractation suite à un achat sur internet.

Comme cela a été souligné dans un [article précédent](#), le volet E-commerce de la loi Consommation, qui entre en vigueur à partir du 13 juin 2014, va permettre au consommateur de bénéficier d'un temps de réflexion plus long suite à une commande passée sur internet.

Ainsi, après le 13 juin 2014, le consommateur, qui achète un bien ou une prestation de service en ligne ou par correspondance, disposera d'un délai de 14 jours, au lieu de 7 jours auparavant, pour changer d'avis sur son achat.

Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation et retourne le bien, le professionnel est tenu de lui rembourser la totalité des sommes versées.

Avant la loi Hamon, il était prévu que le professionnel disposait d'un délai de 30 jours pour rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées.

Désormais, avec la loi Hamon, en cas de retour du bien ou d'annulation de la prestation de service, le professionnel devra rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

La loi Hamon ou loi Consommation réduit ainsi le délai dont dispose le professionnel de la vente en ligne pour rembourser le consommateur ayant exercé son droit de rétraction, de sorte qu'après le 13 juin 2014, date d'entrée en vigueur de la disposition en question, ce délai de remboursement ne sera plus que de 14 jours, au lieu de 30 jours actuellement.

En outre, la loi Consommation apporte une précision importante s'agissant de la question du remboursement du consommateur dans la mesure où la totalité des sommes versées par ce dernier doivent lui être remboursées par le vendeur, à savoir notamment les frais de livraison ; ce que la loi ne prévoyait pas jusqu'à présent.

Toutefois, si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel, celui-ci ne sera pas obligé de rembourser les frais supplémentaires.

S'agissant des modalités de remboursement, le professionnel de la vente en ligne peut rembourser le consommateur en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale (carte bleue, chèque,...) ou un autre moyen de paiement (virement, chèque-cadeau, bon de réduction,...) avec l'accord exprès du consommateur et à condition que le

remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Par ailleurs, la loi Hamon précise que pour les contrats de vente de biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait justifié une preuve de l'envoi de ces biens.

Hormis ce cas, le professionnel, qui ne rembourse pas le consommateur dans le délai de 14 jours, verra la somme à rembourser majorée de plein droit d'un taux d'intérêt pouvant aller du taux d'intérêt légal (0,04%) jusqu'à un taux de 50% en fonction du nombre de jours suivant l'expiration du délai légal de remboursement.

En outre, la loi Hamon prévoit que le professionnel, qui refuse de rembourser le consommateur ayant exercé son droit de rétractation dans les délais, peut être puni d'une amende pouvant aller jusqu'à 15.000 € pour une personne physique et 75.000 € pour une personne morale.

Par conséquent, il est vivement recommandé aux professionnels de la vente en ligne et sites d'E-commerce de se conformer, avant le 13 juin 2014, aux nouvelles conditions d'exercice du droit de rétractation du consommateur résultant de la loi consommation (loi Hamon), sous peine de voir leur responsabilité engagée et une modification des conditions générales de vente est aussi nécessaire pour informer les clients de cette mise en conformité.

Je suis à votre disposition pour toute action ou information ([en cliquant ici](#)).

PS : Pour une recherche facile et rapide des articles rédigés sur ces thèmes, vous pouvez taper vos "*mots clés*" dans la barre de recherche du blog en haut à droite, au dessus de la photographie.

Anthony Bem
Avocat à la Cour
27 bd Malesherbes - 75008 Paris
01 40 26 25 01
abem@cabinetbem.com

www.cabinetbem.com