

## **Les contrats conclus à distance**

### **Article 25 :**

On entend par :

- 1) " technique de communication à distance " : tout moyen utilisé pour la conclusion d'un contrat entre un fournisseur et un consommateur sans la présence simultanée des parties.
- 2) " opérateur de technique de communication " : toute personne physique ou morale relevant du secteur public ou privé dont l'activité professionnelle est basée sur la mise à la disposition du fournisseur d'une ou plusieurs techniques de communication à distance.
- 3) " cyber-commerçant " : Toute personne physique ou morale utilisant, dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale, le réseau internet.

### **Article 26 :**

Les dispositions du présent chapitre s'appliquent à toute personne physique ou morale exerçant une activité à distance ou proposant, par un moyen électronique, la fourniture d'un produit, d'un bien ou la prestation d'un service au consommateur. Ces dispositions s'appliquent également à tout contrat résultant de cette opération entre un consommateur et un fournisseur au moyen d'une technique de communication à distance.

Le fournisseur est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le fournisseur qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de la totalité ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

### **Article 27 :**

Le contrat de vente à distance par un moyen électronique est valable s'il a été conclu conformément aux conditions prévues par la loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques et par la législation en vigueur en la matière ainsi qu'aux conditions prévues dans la présente loi.

### **Article 28 :**

Ne sont pas soumis aux dispositions du présent chapitre les contrats conclus dans les cas suivants:

- par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés ;

- avec les opérateurs de télécommunications pour l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ;
- pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portants sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location ;
- lors d'une vente aux enchères publiques.

**Article 29 :**

Sans préjudice des informations prévues par les articles 3 et 5 ou par toute autre législation et réglementation en vigueur, l'offre de contrat de vente à distance doit comporter les informations suivantes :

1° L'identification des principales caractéristiques du produit, bien ou service objet de l'offre 2° Le nom et la dénomination sociale du fournisseur, les coordonnées téléphoniques qui permettent de communiquer effectivement avec lui, son adresse électronique et physique et s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, s'il s'agit d'une personne autre que le fournisseur, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;

Concernant le cyber-commerçant :

- S'il est assujéti aux formalités de l'inscription au registre de commerce, son numéro d'immatriculation et le capital de la société ;
- S'il est assujéti à la taxe sur la valeur ajoutée, son numéro d'identité fiscale ;
- Si son activité est soumise au régime de la licence, le numéro de la licence, sa date et l'autorité qui l'a délivrée ;
- S'il appartient à une profession réglementée, la référence des règles professionnelles applicables, sa qualité professionnelle, le pays où il a obtenu cette qualité ainsi que le nom de l'ordre ou l'organisation professionnelle où il est inscrit.

3° Le cas échéant, les délais et frais de livraison ;

4° L'existence du droit de rétractation prévu à l'article 36 ci-dessous, sauf dans les cas où les dispositions du présent chapitre excluent l'exercice de ce droit ;

5° Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;

6° La durée de la validité de l'offre et du prix ou tarif de celle-ci ;

7° Le coût de la technique de communication à distance utilisée ;

8° Le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un produit, bien ou service.

Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont communiquées au consommateur de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Sans préjudice des dispositions de la loi n° 53-05 relative à l'échange électronique de données juridiques, le fournisseur doit, avant la conclusion de contrat, rappeler au consommateur ses différents choix et lui permettre de confirmer sa demande ou la modifier selon sa volonté.

**Article 30 :**

Le fournisseur doit permettre au consommateur d'accéder facilement aux conditions contractuelles applicables à la fourniture des produits et biens ou à la prestation de services à distance, et d'en prendre connaissance, sur la page d'accueil du site électronique du fournisseur du produit ou du prestataire de service ou sur n'importe quel support de communication comportant une offre du fournisseur. Ces conditions doivent également être expressément acceptées par le consommateur, avant la confirmation de l'acceptation de l'offre.

**Article 31 :**

Sans préjudice des dispositions de l'article 29, le fournisseur doit, s'il s'agit d'une vente à distance, utilisant le téléphone ou n'importe quelle autre technique de communication à distance, indiquer expressément au début de la conversation avec le consommateur, son identité et l'objet commercial de la communication.

**Article 32 :**

Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison :

- 1) la confirmation des informations mentionnées aux articles 3, 5 et 29, à moins que le fournisseur n'ait satisfait à cette obligation avant la conclusion du contrat ;
- 2) L'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;
- 3) Une information sur les conditions et les modalités d'exercice de son droit de rétractation, prévu à l'article 36 ;
- 4) Les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales ;
- 5) Les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an.

Les numéros de téléphone destinés à recevoir les appels du consommateur en vue de suivre la bonne exécution du contrat conclu avec le fournisseur ou pour l'examen d'une réclamation, ne peuvent être soumis à des taxes additionnelles. Ces numéros doivent être indiqués dans le contrat et dans les correspondances.

Le consommateur doit être mis en mesure de suivre sa demande et d'exercer son droit de rétractation ou de bénéficier de la garantie par n'importe quel moyen de communication et cela sans avoir à supporter des frais supplémentaires.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux services fournis en une seule fois au moyen d'une technique de communication à distance et facturés par l'opérateur de cette technique à l'exception du 2).

**Article 33 :**

La fourniture de produits et de biens ou la prestation de services au consommateur sans commande préalable de sa part est interdite, lorsque cette fourniture comporte une demande de paiement. Le silence du consommateur ne vaut pas consentement.

Le consommateur n'est tenu à aucune contrepartie en cas de fourniture dont il n'aurait pas fait la commande.

**Article 34 :**

En cas de litige entre le fournisseur et le consommateur, la charge de la preuve incombe au fournisseur notamment en ce qui concerne la communication préalable des informations prévues à l'article 29, leur confirmation et le respect des délais ainsi que le consentement du consommateur.

Toute convention contraire est réputée nulle et de nul effet.

**Article 35 :**

Les opérations de paiement relatives aux contrats conclus à distance sont soumises à la législation en vigueur.

Le fournisseur garantit au consommateur la sécurité des moyens de paiement qu'il propose.

**Article 36 :**

Le consommateur dispose d'un délai :

- de sept jours pour exercer son droit de rétractation ;
- de trente jours pour exercer son droit de rétractation, si le fournisseur n'honore pas son engagement de confirmer par écrit les informations prévues dans les articles 29 et 32.

Et cela, sans avoir à se justifier, ni à payer des pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Les délais mentionnés à l'alinéa précédent courent à compter de la date de réception du bien ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Les dispositions du présent article sont applicables sous réserve de celles des articles 38 et 42.

**Article 37 :**

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le fournisseur est tenu de rembourser, sans délai, au consommateur le montant total payé et au plus tard dans les 15 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

**Article 38 :**

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 produits, biens ou de services dont le prix ou le tarif 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.

**Article 39 :**

Sauf si les parties en sont convenues autrement, la commande doit être exécutée dans le délai maximum de trente jours à compter du jour où le fournisseur a confirmé la réception de la commande du consommateur.

**Article 40 :**

En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du produit, du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les quinze jours du paiement des sommes qu'il a versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

**Article 41 :**

Si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion du contrat ou dans le contrat, le fournisseur peut fournir un produit, un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Les frais de retour

consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé.

**Article 42 :**

Les dispositions des articles 29, 32, 36 et 37 ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet :

- 1) La fourniture de biens de consommation courante réalisée au lieu d'habitation ou de travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées fréquentes et régulières
- 2) La prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Les dispositions des articles 29 et 32 ci-dessus sont toutefois applicables aux contrats conclus par voie électronique lorsqu'ils ont pour objet la prestation des services mentionnés au 2) ci-dessus.

**Article 43 :**

Nonobstant toute législation contraire, le fournisseur assume seul la responsabilité en cas de litige relatif à la propriété intellectuelle.

**Article 44 :**

Les dispositions du présent chapitre sont d'ordre public.