



CONSOMMATION

FICHE PRATIQUE

Fiche pratique 11 : Les ventes aux enchères en ligne

actualisée

Les achats sur internet ont connu une progression spectaculaire en quelques années. Cet essor concerne surtout les sites de ventes aux enchères avec l'émblématique E-BAY. Ces sites ne sont soumis à aucune réglementation spécifique à l'heure actuelle. En effet, la loi du 10 juillet 2000 qui régit les ventes volontaires de meubles aux enchères publiques exclut de son champ d'application les opérations de courtage aux enchères réalisées à distance par voie électronique. Cependant, ce texte est en voie d'adaptation vis-à-vis de la nouvelle physionomie des achats réalisés par les consommateurs. D'une part, une proposition de loi tendant à modifier cette loi a été adoptée en première lecture par le Sénat le 28 octobre 2009. D'autre part, la 1^{ère} jurisprudence en matière d'enchères sur internet a été rendue par la Cour d'appel de Paris dans un arrêt du 8 avril 2009. La Cour a condamné un dépôt ventes aux enchères car celui-ci avait organisé une vente aux enchères publiques sur internet sans disposer de l'agrément octroyé par le Conseil des ventes volontaires et prévu par la loi du 10 juillet 2000.

Il est possible d'acheter et de vendre de nombreux articles aux enchères sur internet, que l'on soit un vendeur professionnel ou un vendeur occasionnel avec quelques exceptions. Cependant, il convient de respecter certaines règles afin d'éviter les litiges.

Les règles relatives aux biens présents sur les sites de vente aux enchères

Certains biens ne doivent pas être l'objet de transactions sur les sites de vente aux enchères en raison de leur nature. Il convient de bien lire toutes les informations relatives aux biens mis en vente.

La nature du bien

Certains biens dont la commercialisation est interdite ne peuvent faire l'objet de transactions sur internet. Il en va ainsi des armes, de certains produits pharmaceutiques, des produits non conformes aux bonnes mœurs ou portant atteinte à la dignité humaine. Par ailleurs, certains biens font l'objet d'une réglementation spécifique, tels que le tabac ou l'alcool. Il est indispensable de bien se renseigner au préalable.

Le descriptif du bien

Il est primordial de lire attentivement les caractéristiques du bien, consulter les photos, se renseigner sur les frais de port, les moyens de paiement acceptés, l'état de l'objet ainsi que les éventuelles garanties ou conditions de retour posées par le vendeur. En cas d'annonce imprécise, il est tout à fait possible de demander davantage d'informations ou des photos supplémentaires. Si le vendeur ne donne pas suite, il vaut mieux abandonner l'achat.

Les règles relatives aux vendeurs sur les sites de vente aux enchères sur internet

Ces règles diffèrent selon que le vendeur a le statut de vendeur professionnel ou de simple particulier.

Le vendeur est un vendeur professionnel

Il n'existe pas de définition légale du vendeur professionnel. Cependant, la jurisprudence retient trois critères pour le définir : la régularité de l'activité, son caractère lucratif et l'intention d'en faire une activité professionnelle.

Les conséquences du statut de vendeur professionnel

Le droit de la consommation s'applique ce qui signifie que le consommateur bénéficie du droit de rétractation de 14 jours et des garanties légales et peut avoir droit éventuellement à une garantie commerciale.

➤ Application du délai de rétractation

Il est possible pour le consommateur de retourner le bien dans un délai de 14 jours à compter de la livraison (article L 221-18 du code de la consommation).

Cependant, il n'est pas possible d'exercer son droit de rétractation en ce qui concerne certains biens dont les caractéristiques figurent à l'article L 221-28 du code de la consommation comme par exemple les journaux, périodiques, les fournitures d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été scellés par le consommateur...

Le délai de rétractation est prorogé lorsque la confirmation des informations à caractère obligatoires prescrites par l'article L 221-11 du code de la consommation n'a pas été effectuée. Il passe de 14 jours à 12 mois. Cependant, si la confirmation des informations intervient dans ce délai de 12 mois, le délai de rétractation repasse à 14 jours.

➤ Application des garanties

La garantie légale de conformité est prévue par les articles L 217-4 et suivants du code de la consommation. D'une durée de deux ans à compter de la livraison du bien, elle permet d'obtenir le remplacement ou la réparation d'un bien comportant un défaut ou ne correspondant pas à la description qui en a été faite. De plus, si le défaut intervient dans un délai de 24 mois, le défaut est présumé donc le consommateur n'aura pas à le prouver. Le consommateur choisit la solution qui lui convient le mieux. Toutefois, si l'option choisie génère un coût manifestement disproportionné pour le vendeur, celui-ci pourra sélectionner l'autre modalité.

Si aucune de ces solutions n'est applicable, le consommateur a la possibilité de se faire rembourser et de restituer le bien ou de conserver le bien et se voir octroyer une diminution du prix. Il est à noter que cette option s'exerce sans frais pour l'acheteur. Ainsi, les frais de retour de l'objet sont à la charge du vendeur.

La garantie légale des vices cachés est prévue par les articles 1641 et suivants du code civil. Elle protège l'acheteur contre les défauts cachés et altérant le bien d'une telle manière que s'il l'avait su, il n'aurait pas acquis le bien. Cette garantie joue dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Elle permet d'obtenir l'annulation de la vente et le remboursement du prix payé ou la conservation du bien et l'octroi d'une réduction sur le prix. Le défaut se prouve par tout moyen. Cette garantie nécessite la saisine du tribunal pour être appliquée.

Le vendeur peut proposer une garantie commerciale. Quelquefois, c'est le constructeur qui pourra proposer la sienne. L'article L 217-15 du code de la consommation impose au vendeur de donner certaines informations au client, le contenu de la garantie, sa durée, les coordonnées du garant notamment. En cas d'immobilisation du bien, la durée de la garantie est prorogée d'une durée égale

à celle de la période d'immobilisation lorsque celle-ci est d'au moins 7 jours selon l'article L 217-16 du code de la consommation.

Le vendeur est un simple particulier

Dans cette hypothèse, l'acheteur ne bénéficie pas des dispositions protectrices du code de la consommation. Il peut se prévaloir de la garantie légale des vices cachés.

Que le vendeur soit professionnel ou profane, il est intéressant de consulter son profil. En effet, les principaux sites de ventes en enchères ont mis en place un système de notation. Celle-ci tient compte du délai d'expédition, de la conformité du produit avec l'annonce, de son état général ainsi que celui de l'emballage. Ainsi, le client pourra connaître les motifs de satisfaction et ceux d'insatisfaction.

Quel que soit le statut du vendeur, celui-ci doit assurer la bonne exécution du contrat sauf cas de force majeure, fait du tiers ou faute de la victime. Cela signifie que la responsabilité du site ne peut être engagée. En effet, celui-ci ne fait que mettre en relation un acheteur et un vendeur.

Un litige peut survenir lors de la transaction entre le vendeur et l'acheteur en raison d'un objet pas livré ou d'un produit défectueux.

Que faire en cas de litige ?

Il convient tout d'abord de rechercher une solution amiable. A défaut, il est possible de contacter l'administration. En cas d'échec des deux solutions précédemment évoquées, il sera nécessaire de recourir à la voie judiciaire.

Règlement du litige à l'amiable

Il convient de contacter le vendeur dans un premier temps. A défaut, il est possible de lui adresser une lettre recommandée avec accusé de réception le mettant en demeure de procéder à l'envoi du bien ou à son remboursement.

Recours à l'administration

En cas d'infraction à la réglementation des prix, d'une pratique déloyale ou d'une tromperie, il est possible d'alerter la DGCCRF.

En cas d'escroquerie présumée, il est possible de se rendre sur le site www.internet-signalement.gouv.fr

Recours à la voie judiciaire

Si le montant du litige est inférieur à 4000 euros, il faudra saisir le juge de proximité. Si le montant du litige est compris entre 4001 euros et 10 000 euros, le juge d'instance sera compétent. Au-delà de 10 000 euros, le tribunal de grande instance sera compétent et le recours à un avocat sera obligatoire.

Cas particulier des achats effectués à l'étranger

La loi applicable est en principe celle du pays du vendeur. Cependant, la loi française peut s'appliquer lorsque par exemple le vendeur vise explicitement le marché français. Si le vendeur est un professionnel, les dispositions du code de la consommation s'appliquent. En revanche, si le vendeur est un particulier, ces dispositions ne s'appliquent pas. En cas de litige avec un vendeur au sein de l'Union européenne, il est possible de s'adresser au Centre européen des consommateurs à l'adresse suivante : www.europe-consommateurs.eu/fr/vos-droits/commerce électronique

Il est indispensable de lire attentivement les conditions générales de vente des sites de vente aux enchères. En ce qui concerne les moyens de paiement, il est très important d'utiliser des outils de paiement sécurisé permettant une traçabilité de la transaction bancaire par exemple, les paiements par carte bancaire, chèque et virement. En revanche, il est indispensable de proscrire l'envoi d'espèces par courrier, même en recommandé.

De plus, certains sites ont noué des partenariats avec des sociétés d'assurance ou ont mis en place des systèmes de garantie avec toutefois une franchise et un plafond qui permettent d'obtenir réparation, sous certaines conditions, en cas de problème avec le vendeur.