

LOI HAMON : CE QUI CHANGE POUR LES E-COMMERÇANTS

Publiée le mardi 10 Juin 2014 - Économie numérique

Elle impacte tout particulièrement les sites d'e-commerce. En effet, suite à cette loi, des changements sont nécessaires à la fois en front-office (visible par l'internaute) et en back-office (au niveau de la logistique). Focus sur les principaux points à connaître et à mettre en place.

1 - DROIT DE RÉTRACTATION ALLONGÉ À 14 JOURS

- Modifiez vos conditions générales de vente - CGV (à défaut, le consommateur bénéficiera de 12 mois pour se rétracter)
- Vérifiez si vous bénéficiez d'une exception vous permettant d'écarter l'application du droit de rétractation
- Remboursez le consommateur dans les 14 jours de sa rétractation.

2 - INFORMATION RENFORCÉE DU CONSOMMATEUR

- Mentionnez les moyens de paiement acceptés au plus tard au début de la commande
- Précisez les délais de livraison (à défaut le délai sera de 30 jours maximum)
- Rappelez au consommateur les garanties applicables
- Affichez le récapitulatif de la commande et rappelez les CGV préalablement à la validation de la commande
- Envoyez le formulaire type de rétractation lors de la confirmation de la commande
- Assurez-vous que le contenu et le mode de confirmation de la commande sont conformes à la loi (envoi par courrier électronique de toutes les informations de la commande et lettre de rétractation type)
- Affichez l'information au bon endroit (page d'accueil de votre site, dans le parcours de commande ...)
- Modifiez vos conditions générales de vente

3 - INTERDICTION D'IMPOSER UN PAIEMENT SUPPLÉMENTAIRE

Obtenez le consentement exprès du consommateur (exemples: ne pas pré-cocher les cases optionnelles, ni insérer automatiquement des produits dans le panier de commande...).

4 - AJOUT D'UNE NOUVELLE MENTION SUR LE BOUTON DE COMMANDE

Modifiez le nom de votre bouton de commande: "Commande avec obligation de paiement"

5 - RESPONSABILITÉ DU PROFESSIONNEL JUSQU'À LA REMISE DU BIEN AU CONSOMMATEUR

N'incluez pas de clause contraire dans vos CGV

6 - PREUVE À LA CHARGE DU PROFESSIONNEL

Sauvegardez et organisez la traçabilité

Parcours type d'une commande en ligne conforme à la nouvelle réglementation

Le non-respect de cette nouvelle réglementation vous expose à des pénalités pouvant aller jusqu'à 15 000 euros, en plus d'une atteinte à votre réputation.

De nombreux décrets sont attendus pour préciser l'application de la loi Hamon, tenez-vous informé grâce à www.cci.fr/loihamon (<http://www.cci.fr/loihamon>)

[Fiche pratique sur la Loi Hamon \(.pdf - 763.52 Ko\)](#)

