

Fiches pratiques



Magasin drive

Muni d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone mobile, chaque consommateur peut devenir un cyber-client de son magasin en trois clics. Ce circuit de distribution où les consommateurs viennent récupérer leurs courses commandées sur internet, s'est développé ces dernières années. Vérifiez toujours que les produits remis correspondent bien à votre commande !

Les magasins drive pratiquent souvent les mêmes prix que dans l'hypermarché ou le supermarché, un service gratuit, un paiement au retrait ou en ligne, un chargement des courses facilité.

L'achat dans des magasins drive obéit aux règles de la vente à distance.

La commande

Le professionnel doit respecter **les obligations d'information précontractuelle** relatives à tous les contrats, et plus particulièrement aux contrats conclus à distance.

Avant la commande, l'enseigne doit communiquer au consommateur ou mettre à sa disposition, de manière lisible et compréhensible :

- les caractéristiques essentielles des produits ;
- le prix ;
- la date ou le délai auquel s'engage le professionnel pour remettre les produits ;
- les informations relatives à son identité concernant :
 - son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
 - les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ;
 - les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
 - les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation ou, l'information selon laquelle le droit de rétractation ne peut être exercé ou les circonstances dans lesquelles le consommateur perd ce droit ainsi qu'un formulaire type de rétractation ;

- l'existence et les modalités d'exercice de garanties (légales et/ou commerciales) ;
- la durée du contrat ;
- l'interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance, ainsi que les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables.

Le professionnel doit également informer le consommateur des potentiels frais supplémentaires ne pouvant être calculés à l'avance (transport, livraison, affranchissement, etc.), à défaut ces derniers ne seront pas payés par le consommateur.

Lorsque la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au consommateur, avant la conclusion du contrat au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation. Le professionnel transmet au consommateur les autres informations par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée

► **Au début de la commande**

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison.

Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations précitées, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies, sur un support durable, avant la conclusion du contrat. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation.

► **A la fin de la commande**

Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat.

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. À cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte, à peine de nullité, la mention claire et

lisible : "commande avec obligation de paiement" ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

En cas de litige, c'est au magasin drive qu'il incombera de prouver qu'il a correctement informé le consommateur avant la conclusion de la commande.

Conformité des produits

Comme pour toute vente, les produits doivent être conformes à ce qui a été commandé. Si l'un d'eux est défectueux, l'enseigne doit le remplacer, ou le rembourser. Toute contestation sera difficile une fois le produit emporté.

Il est important de lire les conditions générales de vente accessibles en ligne.

Il est recommandé de vérifier les achats effectués au moment du retrait. En cas de problème, informer l'employé et déposer une réclamation sur place.

Produits manquants

Si un ou plusieurs produits sont manquants, le chargé de commande doit en informer le client lors du retrait.

L'enseigne est tenue de rembourser le trop-perçu sans délai et au plus tard dans les 14 jours. Au-delà, une majoration s'applique. Le remboursement se fait par le même moyen de paiement que celui utilisé initialement par le consommateur sauf accord exprès et absence de frais supplémentaire. Le magasin peut proposer un avoir que l'on a droit de refuser au profit d'un remboursement.

En cas d'annulation de la commande

En matière de vente à distance, le consommateur peut exercer discrétionnairement son droit de rétractation pendant quatorze jours à compter de la réception de la commande et ne peut renoncer à ce droit par une clause, laquelle serait alors nulle. Le consommateur doit être informé de son droit de rétractation à la commande et à la livraison.

Les produits non alimentaires (textiles, électroménager, etc.) ne posent pas de difficulté de même que ceux portant une date limite d'utilisation optimale (DLUO), comme les huiles ou les conserves.

En revanche, ce délai ne s'applique pas aux denrées périssables comme les fruits et légumes frais, produits portant une date limite de consommation (DLC) et surgelés.

Il ne s'applique pas non plus aux biens descellés par le consommateur et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

L'enseigne doit mettre à disposition du consommateur un formulaire type de rétractation qui n'empêche pas celui-ci de faire valoir son droit par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur sa volonté.

Le professionnel peut mettre à disposition du consommateur un mode de rétractation en ligne. Il doit alors accuser réception de la rétractation sur un support durable et ce, sans délai.

En cas de litige, le consommateur devra prouver qu'il a effectivement fait valoir son droit de rétractation. Il devra restituer les produits au professionnel dans un délai raisonnable, au plus tard sous 14 jours. Il ne supporte que les frais directs de renvoi sauf si le professionnel les prend en charge ou s'il a oublié de préciser qu'ils n'étaient pas à sa charge.

La dépréciation des biens du fait de manipulations non nécessaires par le consommateur peut engager sa responsabilité.

Des clauses particulières

Des pénalités en cas de non retrait de la commande sont prévues par plusieurs enseignes.

En cas d'impossibilité de se rendre sur place aux horaires prévus, prévenir le service et demandez les conditions de report.

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.



Vous avez rencontré un problème en tant que consommateur ?

Signalez-le sur www.signal.conso.gouv.fr, le site de la DGCCRF

Crédit photo : ©Fotolia

Texte de référence

Code de la consommation – articles : [L.221-1 et suivants relatifs aux contrats conclus à distance ou hors établissement](#)