

E-commerce: ce que la loi Hamon a changé dans la vente en ligne – | Le Net Expert Informatique

E-commerce : ce que la loi Hamon a changé dans la vente en ligne

La loi Hamon relative à la consommation encadre les pratiques des cybermarchands en matière d'information et de droits du consommateur. Le point sur les règles à respecter pour éviter les sanctions.

La loi Hamon sur la consommation est entrée en vigueur le 14 juin dernier. Elle renforce l'information et la protection du consommateur et permet de mieux encadrer le commerce en ligne à l'échelle européenne. Objectif : sécuriser les ventes par internet. Voici les principales mesures à mettre en place pour respecter la loi, éviter des pénalités et gagner en fiabilité donc augmenter les ventes.



L'information du consommateur est primordiale. Exemple. Le client doit se voir notifier au plus tard au début de la commande les moyens de paiement acceptés (CB, chèques, cartes cadeaux) mais pas seulement. Si aucun délai de livraison n'est indiqué, les produits doivent être livrés au plus tard 30 jours après la commande.

Autre point de vigilance lors du récapitulatif de la commande : l'interdiction des cases pré-cochées (suggestion d'achat, emballage cadeau, livraison express, assurance annulation). Le droit de rétractation du client est allongé à 14 jours (si cette information est absente, il bénéficiera de 12 mois) et son remboursement après rétractation doit se faire dans les 14 jours suivant le retour. Un rappel des Conditions Générales de Vente (CGV) doit aussi apparaître avant validation. Celles-ci sont essentielles. Elles doivent être disponibles dans un format imprimable standard non modifiable (type pdf). Pensez à les modifier sur les points suivants: délais de livraison, garanties et SAV, moyens de paiement, politique de rétractation, responsabilité du commerçant. En cas de non respect, le e-commerçant peut être jugé pour clause abusive.

Expert Informatique et formateur spécialisé en sécurité Informatique, en **cybercriminalité** et en **déclarations à la CNIL**, Denis JACOPINI et Le Net Expert sont en mesure de prendre en charge, en tant qu'intervenant de confiance, la sensibilisation ou la **formation de vos salariés** afin de leur enseigner les bonnes pratiques pour assurer une meilleure protection juridique du chef d'entreprise.

Contactez-nous

Après cette lecture, quel est votre avis ?

Cliquez et laissez-nous un commentaire...

Source

http://lentreprise.lexpress.fr/marketing-vente/ebusiness/infographie-e-commerce-ce-que-change-la-loi-hamon_1650150.html :