

Informations pour les acheteurs d'aliments pour animaux via un moyen de communication à distance (e-commerce)

Version 01 / Juillet 2023

Table des matières

Introduction	1
Lois et ordonnances relatives au moyen de communication à distance pour l'achat d'aliments pour animaux	2
For et droit applicable.....	5

Auteurs

Morgane Jacobs
Céline Clément

Introduction

Lors d'une vente sur un moyen de communication à distance (e-commerce) les règles valables pour les contrats de vente traditionnels sont appliquées sans adaptation spécifique de la loi.

En Suisse, tout contrat de vente est régi essentiellement par la Loi fédérale contre la concurrence déloyale ([LCD ; RS 241](#)), l'Ordonnance sur l'indication des prix ([OIP ; RS 942.211](#)) et la Loi fédérale sur la protection des données ([LPD ; RS 235.1](#)). Le Code suisse des obligations (Loi fédérale complétant le Code Civil suisse – Livre cinquième : droit des obligations ; [CO, RS 220](#)) établit les dispositions pour les contrats de vente traditionnels.

Un guide des achats en ligne est mis à disposition par le bureau d'Etat à l'économie (SECO).

<https://www.e-commerce-guide.admin.ch/ecommerce/fr/home.html>

Dans l'Union Européenne, les règles pour les contrats de vente sont établies par la Directive relative aux droits des consommateurs ([Directive 2011/83/UE](#)) et la Directive sur le commerce électronique ([Directive 2000/31/CE](#)).



Lois et ordonnances relatives au moyen de communication à distance pour l'achat d'aliments pour animaux

Loi fédérale complétant le Code civil suisse (Livre cinquième : Droits des obligations)

([CO](#) ; [RS 220](#))

→ Une vente est réputée comme conclue si les deux parties (vendeur et acheteur) se sont mises d'accord sur tous les points essentiels du contrat de vente : l'**objet de la vente**, le **prix d'achat** et la **conclusion du contrat de vente** ([art. 1 à 2, CO](#) et [art.184, al. 1, CO](#)).

→ L'acheteur est tenu de **payer le prix conformément aux clauses du contrat** et d'accepter la chose vendue, pourvu qu'elle lui soit offerte dans les conditions stipulées ([art. 211, al. 1, CO](#)).

Conditions générales de vente (CG)

Les CG ne sont pas obligatoires dans un contrat de vente, mais lorsqu'elles sont intégrées au contrat de vente, elles sont considérées comme acceptées par le client. Par conséquent, il faut toujours vérifier si :

- Le client (acheteur) est informé que les CG font partie intégrante du contrat.
- Le client (acheteur) peut en prendre connaissance d'une manière acceptable.
- Le client (acheteur) **déclare accepter les CG** lors de la conclusion d'un contrat ([art. 2, CO](#)).

NB : Les conditions peuvent être régulièrement modifiées → Il faut **toujours conserver une copie électronique** ou imprimée de la commande et des points principaux en date du contrat.

Dans l'Union Européenne, les CG doivent être clairement accessibles au consommateur (Directive 2000/31/UE, art. 10, § 3) avec les informations devant s'y retrouver (Directive 2011/83/UE, art. 6, § 1, pt. g).

Garantie

Toute action en garantie est régie par le CO ([art. 197 à 210](#)) en sus des clauses du contrat ! Cependant, toute clause qui supprime ou restreint la garantie est nulle si le vendeur a frauduleusement dissimulé à l'acheteur les défauts de la chose ([art. 199, CO](#)).

→ L'état de **la chose reçue doit être vérifié au plus vite** pour aviser le vendeur sans délai, sous peine de risquer de perdre ses droits en cas de défauts ([art. 201, CO](#)).

→ La loi prévoit la **résiliation du contrat**, le **remboursement de la moins-value** ([art. 205, CO](#)), ou le **remplacement** de la chose vendue ([art. 206, CO](#)).

→ Lors de défaut, elle se prescrit par **deux ans à compter de la livraison** faite à l'acheteur ([art. 210, al. 1, CO](#)).

Dans l'Union Européenne, il existe une garantie légale de conformité d'une durée minimale de deux ans. Si un produit se révèle défectueux ou non conforme à sa description, le vendeur est tenu de le réparer ou de le remplacer gratuitement. Si le produit ne peut pas être réparé ou remplacé dans un délai raisonnable ou sans désagrément, un remboursement ou une réduction de prix peut être exigée (Directive 2011/83/UE, art. 2, pt. 14).

Transfert des risques

→ Les risques passent à l'**acquéreur dès la conclusion du contrat** ([art. 185, CO](#)).

Dans l'Union Européenne, le risque de perte ou d'endommagement des produits sont transférés à l'acheteur dès que ce dernier prend physiquement la possession de ses biens (Directive 2011/83/UE, art. 20).

Droit de révocation

→ Il n'existe **pas de droit de révocation**, sauf raisons impérieuses : la nullité ([art. 20, CO](#)), la disproportion évidente entre les prestations, appelée lésion ([art. 21, CO](#)), les vices de consentement ([art. 23 et suivants, CO](#)). Le vendeur peut toutefois prévoir un droit de révocation de manière volontaire dans les conditions générales.

Dans l'Union Européenne, un droit de révocation de 14 jours est prévu par la loi (Directive 2011/83/UE, art. 9) sans avoir à motiver de décision et sans encourir d'autres coûts, à compter du jour où le consommateur prend physiquement possession du bien. Si le consommateur n'est pas informé de son droit de révocation (Directive 2011/83/UE art. 6, §. 1, pt. h), le délai de révocation expire au terme d'une période de douze mois à compter de la fin du délai initial.

L'exercice du droit de révocation doit se faire avant l'expiration du délai de révocation légal de 14 jours. Le consommateur doit en informer le moyen de communication à distance via un formulaire (pas d'exigence de forme). Le professionnel doit, dès lors, rembourser intégralement le consommateur dans un délai de 14 jours suivant la notification de la révocation (Directive 2011/83/UE art. 13). Le remboursement sous forme de bons d'achat n'est plus autorisé.

Délai de livraison

→ Il n'y a **pas de délai maximal de livraison** prévu dans la loi.

Dans l'Union Européenne, un délai de livraison de 30 jours est prévu (Directive 2011/83/UE art. 18), sauf si les parties en disposent autrement. En cas de manquement, un délai supplémentaire adapté aux circonstances est fixé par le consommateur. Si après cet ultime délai, la livraison n'a pas eu lieu, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat immédiatement.

Informations obligatoires à trouver sur un moyen de communication à distance

Les informations obligatoires devant être fournies par un site internet se trouvent dans différentes ordonnances : Loi fédérale contre la concurrence déloyale ([LCD ; RS 241](#)), Ordonnance sur l'indication des prix ([OIP ; RS 942.211](#)), Ordonnance sur les aliments pour animaux ([OSALA ; RS 916.307](#)) et Ordonnance sur le livre des aliments pour animaux ([OLALA ; RS 916.307.1](#)).

Méthode déloyale de vente

Informations obligatoires à trouver sur un site de e-commerce :

→ **Identité, adresse de contact** et adresse pour le **courrier électronique** ([art. 3, al. 1, let. s, LCD](#)).

→ **Nom ou la raison sociale et l'adresse de l'établissement responsable de l'étiquetage** pour tous les aliments pour animaux ([art. 15, al. 1, let. b, OSALA](#)).

→ **Numéro de téléphone gratuit** ou un **autre moyen de communication si ce sont des aliments pour animaux de compagnie** ([art. 11, OLALA](#)).

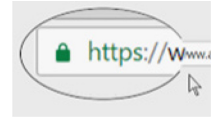
NB : L'entreprise de commerce en ligne vendant des aliments pour animaux* doit être enregistrée ou agréée chez Agroscope pour pouvoir le faire. La liste des entreprises enregistrées ou agréées est consultable sur le site du contrôle officiel des aliments pour animaux (Agroscope) : <https://www.agroscope.admin.ch/agroscope/fr/home/themes/animaux-rente/aliments-animaux/controle-des-aliments-pour-animaux/formulaire1.html>

* pas pour la vente au détail des aliments pour animaux de compagnie

Le client d'un moyen de communication à distance doit pouvoir ([art. 3, al. 1, let. s, LCD](#)) :

- Visualiser les **différentes étapes techniques** conduisant à la conclusion d'un contrat
- Disposer d'**outils techniques appropriés permettant de détecter et de corriger les erreurs** de saisie avant l'envoi d'une commande.
- Recevoir une **confirmation sans délai la commande par courrier électronique**.

NB 1 : Une connexion est sécurisée si elle est dotée d'une URL « https » avec la présence d'un cadenas.



NB 2 : Consulter les avis peut être un gage de sécurité ou à minima permet de se faire une opinion. Attention toutefois que ces évaluations peuvent être falsifiées.

Un moyen de communication à distance à destination du client suisse doit donner accès aux conditions suivantes ([art. 3a, al. 1, LCD](#)) :

- Obtenir un **accès illimité à l'interface en ligne ou ne pas être redirigé sans son consentement** vers une version différente de l'interface en ligne à laquelle le client a voulu initialement accéder.

NB : Un nom de domaine se terminant en «ch», ne signifie pas que le site est Suisse (l'indication du for juridique ou l'adresse du siège (voir impressum) révèle où est basé le site en question).

Dans l'Union européenne, tout moyen de communication à distance est tenu de fournir des informations détaillées conformément à la [Directive 2011/83/UE art. 6, § 1](#) et [Directive 2000/31/UE art. 5, § 1](#) (coordonnées, principales caractéristiques du produit et son prix total, taxes et frais de livraison compris, ...).

Les différentes étapes techniques nécessaires à la conclusion du contrat et les moyens de corriger la commande doivent être clairement visibles et mises à disposition du consommateur ([Directive 2000/31/UE, art. 10, § 1, pt. a-d](#) et [art. 11, § 2](#)). Le consommateur dans le cadre de la communication à distance doit être informé d'une manière claire et apparente de l'obligation de payer avant de passer commande ([Directive 2011/83/UE, art. 8, § 2](#)). Il est en outre interdit au professionnel de pré-cocher des cases d'acceptation de biens ou services supplémentaires payants. Le consommateur doit être informé sans délai et par email de la confirmation de sa commande ([Directive 2000/31/UE, art. 11, § 1](#)).

Il est également interdit de surtaxer les lignes téléphoniques lorsque le consommateur veut contacter le vendeur, seul le tarif de base est à payer ([Directive 2011/83/UE art. 21](#)).

Indications des prix

- Le **prix à payer effectivement doit être indiqué en francs suisses** (prix de détail) et à tout moment ([art. 3, al. 1, OIP](#)). Les informations pertinentes le concernant doivent être **visibles et aisément lisibles** aux **environs immédiats** de la marchandise illustrée/décrite ([art. 7, 8 et 9, OIP](#)).

- Pour tout article mesurable ([définition, art. 6, OIP](#)), le **prix unitaire** doit être indiqué ([art. 5, al. 1, OIP](#)). Lorsqu'il s'agit de marchandises préemballées, le **prix de détail** et le prix unitaire doivent être indiqués ([art. 5, al. 2, OIP](#), plus précisément [art. 5, al. 3, OIP](#)).

Dans l'Union Européenne, lorsqu'un site de e-commerce mentionne des prix, ils doivent être indiqués de manière claire et non ambiguë et précisent notamment si les taxes et les frais de livraison sont inclus ([Directive 2000/31/UE, art. 5, § 2](#)). Lorsque le prix ou tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles doit apparaître ([Directive 2011/83/UE art. 5, § 1, pt. c](#)).

Frais supplémentaires

→ Les taxes publiques, les contributions anticipées à l'élimination et les **suppléments non optionnels de tous genres doivent être inclus dans le prix de détail** ([art. 4, al. 1, OIP](#)).

→ Les **frais d'expédition** peuvent être indiqués **séparément** ([art. 4, al. 1, OIP](#)).

NB : Lorsque que le site mentionne : « des frais supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction de votre pays de résidence », cela indique qu'il peut y avoir des frais de dédouanement à payer.

Dans l'Union Européenne, il est interdit de facturer des frais supérieurs aux coûts supportés pour l'utilisation des moyens de paiements ([Directive 2011/83/UE art. 19](#)). Si le vendeur ne respecte pas les obligations d'informations concernant les prix et les frais supplémentaires, c'est au professionnel de vente d'assumer ces frais ([Directive 2011/83/UE, art. 6, § 6](#)).

Loi sur la protection des données ([LPD ; RS 235.1](#))

Toutes les dispositions générales concernant la protection des données sont éditées dans la section 2 et 3 de la LPD ([art. 4 à 15, LPD](#)).

→ Devoir **d'informer de manière appropriée le consommateur lors de la collecte d'informations personnelles**.

NB : De manière générale, soyez vigilants et ne communiquez que les données personnelles nécessaires.

Dans l'Union Européenne, la [Directive 2002/58/UE](#) (Directive vie privée et communications électroniques) régleme les communications non sollicitées et assure un niveau élevé de protection des consommateurs.

For et droit applicable ([lien](#))

En cas de litige concernant les contrats conclus avec des consommateurs, le for (juridiction applicable) est ([art. 32, Code de protection civil, CPC RS 272](#)) :

- Celui du domicile ou du siège de l'une des parties lorsque l'action est intentée par le consommateur ;
- Celui du domicile du défendeur lorsque l'action est intentée par le fournisseur

En sus [art. 15 à 17 de la convention de Lugano CL RS 0.275.12](#) ; Compétence en matière de contrats conclus par les consommateurs.

[Art. 114](#) et [art.120, Loi fédérale sur le droit international privé, LDIP RS 291](#) : Compétence en matière du droit des obligations en matière internationale concernant les contrats des consommateurs.

Impressum

Éditeur	Agroscope Rte de la Tioleyre 4, Postfach 64 1725 Posieux www.agroscope.ch
Renseignements	controledesaliments@agroscope.admin.ch
Rédaction	Morgane Jacobs
Copyright	© Agroscope 2023

Exclusion de responsabilité

Agroscope décline toute responsabilité en lien avec la mise en œuvre des informations mentionnées ici. La jurisprudence suisse actuelle est applicable.