

29 mai 2001

Modèle d'harmonisation des règles
régissant les contrats de vente par Internet

Table des matières

Définitions	1
Application	2
Divulgence des renseignements	2
Copie du contrat de vente par Internet	4
Annulation d'un contrat de vente par Internet	4
Pouvoir du Tribunal relativement au droit d'annulation	6
Avis d'annulation	6
Effet de l'annulation	7
Obligations lors de l'annulation	7
Recouvrement du remboursement	8
Recours du consommateur relativement aux frais portés sur une carte de crédit	8
Infraction	9

Définitions¹

1. Les définitions qui suivent s'appliquent [à la présente loi ou au présent règlement].

- a) « consommateur » [**Règle générale, un consommateur est une personne qui reçoit ou a le droit de recevoir des biens ou des services d'un commerçant par suite d'un achat, d'une location ou d'un autre accord**]²;
- b) « transaction de consommateur » Fourniture de biens ou de services à un consommateur par un commerçant à la suite d'un achat, d'une location ou d'un autre accord;
- c) « biens » [**Règle générale, s'entend d'un biens meuble utilisé principalement à des fins personnelles, familiales ou domestiques**]³;

¹ Afin d'assurer la conformité avec la législation existante, chaque ressort devra déterminer quels termes ou expressions il y a lieu de définir.

²Voir, par exemple, l'alinéa 1(1)b) de la *Fair Trading Act* de l'Alberta (SA 1998 ch. F-1.05).

³Voir, par exemple, l'alinéa 1(1)e) de la *Fair Trading Act* de l'Alberta (SA 1998 ch. F-1.05).

- d) « Internet » Réseau global décentralisé qui relie les réseaux d'ordinateurs et les appareils similaires les uns aux autres pour l'échange électronique d'information et qui utilisent des protocoles standardisés de communication⁴;
- e) « contrat de vente par Internet » Un contrat de consommation effectué par communication électronique de documents, sur l'Internet;
- f) « services » [**Règle générale, s'entend de tous les genres de services offerts ou fournis principalement à des fins personnelles, familiales ou domestiques**]⁵;
- g) « commerçant » [**Règle générale, s'entend d'une personne qui, dans le cours de ses affaires, fournit des biens ou des services aux consommateurs**]⁶.

Application

2 [Chaque ressort devra déterminer la portée qu'il entend donner au modèle, notamment s'il convient d'exclure certaines catégories d'entreprises⁷ ou certains types de biens et de services, ou les deux, de l'application de certaines ou de toutes les dispositions.]

Divulgence des renseignements

3(1) Avant la conclusion d'un contrat de vente par Internet avec un consommateur, le commerçant doit :

- a) divulguer les renseignements suivants au consommateur :
 - (i) le nom du commerçant et, s'il diffère, le nom sous lequel le commerçant exploite son entreprise,
 - (ii) l'adresse de l'entreprise du commerçant et, si elle diffère, l'adresse postale du commerçant,
 - (iii) le numéro de téléphone du commerçant et, s'il y a lieu, son numéro de télécopieur et son adresse électronique,

⁴Voir, par exemple, l'article 127 de la *Loi sur la protection du consommateur* du Manitoba (C.P.L.M. ch. C2000).

⁵Voir, par exemple, l'alinéa 1(1)k) de la *Fair Trading Act* de l'Alberta (SA 1998 ch. F-1.05).

⁶Voir, par exemple, l'alinéa 1(1)l) de la *Fair Trading Act* de l'Alberta (SA 1998 ch. F-1.05).

⁷Plusieurs motifs peuvent justifier de ne pas appliquer les articles proposés à certaines catégories d'entreprises. Par exemple, il peut arriver qu'une autre Loi ou un autre règlement prévoit les droits et les recours du consommateur dans le cadre d'une transaction particulière.

- (iv) une description valable et exacte des biens et services vendus au consommateur, incluant toutes les caractéristiques et spécifications techniques,
 - (v) une liste détaillée du prix des biens et des services vendus au consommateur, ainsi que des frais connexes payables par le consommateur, y compris les frais d'expédition et les taxes,
 - (vi) une description de tous les frais supplémentaires susceptibles de s'appliquer au contrat, comme les droits de douanes et les frais de courtage, dont les montants ne peuvent raisonnablement être calculés par le commerçant,
 - (vii) le montant total du contrat ou, lorsque le contrat vise des biens et des services dont l'acquisition est prévue pour une période indéterminée, le montant des versements périodiques fixés par le contrat,
 - (viii) la monnaie dans laquelle les montants exigibles aux termes du contrat sont payables,
 - (ix) les clauses, les conditions et le mode de paiement,
 - (x) la date de la livraison des biens ou du commencement de la prestation des services,
 - (xi) les dispositions prises par le commerçant quant à la livraison, notamment l'identité du transporteur, le mode de transport et le lieu de la livraison,
 - (xii) la politique du commerçant en matière d'annulation, de retour, d'échange ou de remboursement, s'il y a lieu,
 - (xiii) toutes les autres restrictions, limitations ou conditions susceptibles de s'appliquer aux achats;
- b) donner expressément au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser le contrat et d'en corriger les erreurs⁸ immédiatement avant de le conclure.
- (2) *Pour les fins du paragraphe (1), un commerçant est réputé avoir communiqué les renseignements décrits à l'alinéa (1)a) si ces renseignements sont :*

⁸ Cette précision traduit la disposition de la *Loi uniforme sur le commerce électronique* relative à la correction des erreurs.

- a) mis bien en évidence et présentés d'une manière claire et compréhensible, et
- b) rendus accessible d'une manière qui garantit
 - (i) que le consommateur y a accès, et
 - (ii) que le consommateur peut les conserver et les imprimer.

Copie du contrat de vente par Internet

4(1) Le commerçant doit remettre au consommateur qui conclut un contrat de vente par Internet une copie écrite du contrat ou une version électronique de ce contrat dans les 15 jours qui suivent la conclusion du contrat.

(2) La copie du contrat de vente par Internet prévue au paragraphe (1) inclut :

- a) les renseignements mentionnés à l'alinéa 3(1)a),
- b) le nom du consommateur, et
- c) la date de la conclusion du contrat.

(3) Pour l'application du paragraphe (1), un commerçant est réputé avoir remis une copie du contrat de vente par Internet au consommateur si, selon le cas, cette copie est

- a) envoyée par courrier électronique à l'adresse électronique fournie par le consommateur au commerçant pour recevoir les renseignements relatifs au contrat;
- b) envoyée par télécopieur au numéro de télécopieur fourni par le consommateur au commerçant pour recevoir les renseignements relatifs au contrat;
- c) envoyée par la poste ou livrée à l'adresse fournie au commerçant par le consommateur pour recevoir les renseignements relatifs au contrat,
- d) activement transmise de manière qui garantit que le consommateur peut en conserver une copie,
- e) fournie au consommateur de toute autre manière qui permet au commerçant de prouver que le consommateur en a reçu copie.

Annulation d'un contrat de vente par Internet

5(1) Un consommateur peut annuler un contrat de vente par Internet dans les circonstances suivantes :

- a) en tout temps entre la date de conclusion du contrat et sept (7) jours suivant la réception de la copie du contrat si
 - (i) le commerçant n'a pas divulgué au consommateur les renseignements décrits à l'alinéa 3(1)a), ou
 - (ii) le commerçant n'a pas expressément donné au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser le contrat ou d'en corriger les erreurs immédiatement avant sa conclusion.
- b) dans les trente (30) jours qui suivent la date de la conclusion du contrat si le commerçant ne remet pas au consommateur une copie du contrat conformément à l'article 4.

(2) Outre les droits d'annulation prévus au paragraphe (1), le consommateur peut annuler un contrat de vente par Internet en tout temps avant la livraison des biens ou le commencement de la prestation de la prestation des services prévus au contrat, si

- a) dans le cas de biens, le commerçant ne les livre pas dans les trente (30) jours qui suivent la date de livraison prévue au contrat ou qui suivent toute autre date de livraison convenue, par écrit ou par formulaire électronique, entre le consommateur et le commerçant, ou
- b) dans le cas de services, le commerçant ne commence pas la prestation des services dans les trente (30) jours qui suivent la date prévue au contrat pour le commencement de la prestation ou toute autre date convenue, par écrit ou par formulaire électronique, entre le consommateur et le commerçant pour le commencement de la prestation des services.

(3) Si, dans les trente (30) jours qui suivent la date de la conclusion du contrat de vente par Internet qui ne précise pas la date de livraison ou la date du commencement de la prestation des services, le commerçant n'a pas livré les biens ou commencé à fournir les services, le consommateur peut annuler ce contrat en tout temps avant la livraison des biens ou le commencement de la prestation des services visés par le contrat.

(4) Pour l'application des paragraphes (2) et (3),

- a) un commerçant est réputé avoir livré les biens aux termes d'un contrat de vente par Internet, si, selon le cas,

- (i) il y a eu tentative de livraison, mais le consommateur a refusé la livraison à ce moment-là,
 - (ii) il y a eu tentative de livraison, mais celle-ci n'a pu être exécutée parce qu'il n'y avait personne pour accepter la livraison pour le consommateur le jour en question et que le consommateur avait reçu un préavis raisonnable de cette date à laquelle les biens étaient prêts pour la livraison.
- b) un commerçant est réputé avoir commencé à fournir les services visés par un contrat de vente par Internet, si, selon le cas,
- (i) il a tenté de commencer à fournir les services, mais le consommateur les a refusés à ce moment-là,
 - (ii) il a tenté de commencer à fournir les services, mais n'a pas pu le faire parce qu'il n'y avait personne pour accepter que la prestation des services commence le jour en question et ce, après que le consommateur a reçu un préavis raisonnable de cette date à laquelle le commerçant était prêt à commencer la prestation des services.

Pouvoir du Tribunal relativement au droit d'annulation

6 Si, selon l'avis de [indiquer le tribunal compétent], il serait inéquitable d'annuler un contrat de vente par Internet conformément à l'article 5, la cour peut rendre toute ordonnance qu'elle juge appropriée⁹.

Avis d'annulation

7(1) Un contrat de vente par Internet est annulé aux termes de l'article 5 dès qu'un avis d'annulation est donné conformément au présent article.

(2) Un avis d'annulation peut être formulé de n'importe quelle façon en autant qu'il exprime l'intention du consommateur d'annuler le contrat de vente conclu par Internet.

(3) L'avis d'annulation peut être donné au commerçant par n'importe lequel moyen, notamment, par la remise en mains propres, par courrier recommandé, par téléphone, par messenger, par télécopieur ou par courrier électronique.

⁹ Il est possible que les juridictions souhaitent fournir une liste d'exemples de situations injustes, à des fins d'illustration.

(4) Sauf si l'avis d'annulation est remis en mains propres, il est réputé avoir été remis au moment de son envoi.

Effet de l'annulation

8(1) L'annulation d'un contrat de vente par Internet conformément à l'article 5 a pour effet d'annuler le contrat comme s'il n'avait jamais existé.

(2) L'annulation d'un contrat de vente par Internet conformément à l'article 5 a aussi pour effet d'annuler, comme si le contrat n'avait jamais existé,

- a) toute transaction du consommateur accessoire,
- b) toute garantie consentie en considération du montant exigible aux termes du contrat, et
- c) tout cautionnement fourni par le consommateur ou une caution en considération du montant exigible aux termes du contrat.

(3) Tout contrat de crédit accessoire au contrat principal de vente par Internet est conditionnel au contrat de vente par Internet qu'il fasse ou non partie du contrat de vente ou qu'il y soit ou non annexé, et si le contrat de vente par Internet est annulé, cette annulation a pour effet d'annuler le contrat de crédit comme si le contrat de vente par Internet n'avait jamais existé.

Obligations lors de l'annulation

9(1) Si un contrat de vente par Internet est annulé conformément à l'article 5, le commerçant rembourse au consommateur, dans les quinze (15) jours qui suivent la date d'annulation, toutes les sommes payées par ce dernier aux termes du contrat et de toute transaction de consommateur accessoire, que ces sommes aient été versées au commerçant ou à une autre personne.

(2) Si des biens sont livrés à un consommateur aux termes d'un contrat de vente par Internet qui est annulé conformément à l'article 5, le consommateur les retourne au commerçant, dans les quinze (15) jours qui suivent la date d'annulation ou la date de livraison, selon la date la plus tardive, sans les avoir utilisés et dans le même état que celui dans lequel ils lui ont été livrés.

(3) Le consommateur peut retourner les biens conformément au paragraphe (2) par n'importe quel moyen qui lui permet d'obtenir une confirmation de la livraison faite au commerçant.

(4) Le commerçant doit accepter un retour de biens effectué par un consommateur conformément au paragraphe (2).

(5) Le commerçant est tenu de payer les frais raisonnables engagés pour retourner les biens conformément au paragraphe (2).

(6) Les biens retournés par le consommateur conformément au paragraphe (2), autrement qu'en mains propres, sont réputées, pour l'application du présent paragraphe, avoir été retournées au commerçant au moment où elles sont envoyées par le consommateur.

(7) Toute inexécution des obligations qui incombent à un consommateur conformément au présent article peut faire l'objet de poursuites par le commerçant en tant que violation d'une obligation d'origine législative

Recouvrement du remboursement

10 Le consommateur qui annule un contrat de vente par Internet conformément à l'article 5 et auquel le commerçant n'a pas remboursé, dans le délai de quinze (15) jours prévu au paragraphe 9(1), tous les montants versés peut engager une action pour dette contre le commerçant afin de les recouvrer.

Recours du consommateur relativement aux frais portés à une carte de crédit

11(1) Un consommateur qui a porté au compte de sa carte de crédit l'ensemble ou une partie de la contrepartie payable aux termes du contrat de vente par Internet ou toute transaction de consommateur accessoire, peut demander à l'émetteur de cette carte d'annuler ou de virer les frais et les intérêts courus ou tout autre frais, lorsque le consommateur a annulé son contrat conformément à l'article 5 et que le commerçant ne lui a pas remboursé, dans le délai de quinze (15) jours prévu au paragraphe 9(1), la totalité des montants versés.

(2) La demande présentée aux termes du paragraphe (1) doit être faite par écrit ou sur formulaire électronique et contient les renseignements suivants :

- a) le nom du consommateur;
- b) le numéro de la carte de crédit du consommateur;
- c) la date d'expiration de la carte de crédit du consommateur;
- d) le nom du commerçant;
- e) la date de conclusion du contrat de vente par Internet;

- f) le montant en dollars de la contrepartie débitée du compte de carte de crédit pour le contrat de vente par Internet ou pour toute transaction de consommateur accessoire;
- g) une description des biens ou des services suffisante pour permettre de les reconnaître;
- (h) le motif d'annulation du contrat de vente par Internet conformément à l'article 5;
- (i) la date et la méthode d'annulation du contrat de vente par Internet.

(3) L'émetteur de la carte de crédit doit

- a) accuser réception de la demande du consommateur dans les trente (30) jours qui suivent cette réception
- b) si la demande respecte les conditions prescrites au paragraphe (2), annuler ou virer les frais portés à la carte de crédit et tout intérêt ou autre frais associés dans un délai de deux cycles de facturation de l'émetteur de la carte de crédit ou dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours, si ce délai est plus court.

(4) Une demande présentée conformément au paragraphe (1) peut être remise à l'émetteur de la carte de crédit par tout moyen, notamment, par la remise en mains propres, par courrier recommandé, par messenger, par télécopieur ou par courrier électronique.

(5) La demande est réputée avoir été livrée au moment de son envoi, sauf si elle est faite en mains propres.

Infraction

12 Toute violation des paragraphes 9(1) ou 11(3) constitue une infraction à [indiquer l'article de la loi pertinente].