

Applications professionnelles

1. Protéger le client européen

Situation

Vous êtes assistant(e) de gestion dans la petite agence de voyages indépendante Voyages en Périgord, située à Périgueux (24) et spécialisée dans la découverte de cette région qui attire beaucoup de touristes. Des séjours clés en main de durées variables sont proposés. Certains ne comprennent que l'hébergement, la restauration et le programme de découverte, d'autres comprennent en plus le transport complet du client.

Un client polonais souhaite acheter un voyage pour le mois d'août d'une durée de deux semaines pour un groupe de 101 personnes. Afin de répondre à cette demande spécifique, votre chef d'entreprise vous demande de lui indiquer quelles sont ses obligations en tant que vendeur européen, quels sont les principaux risques encourus par la clientèle lors de la signature du contrat et quels sont ses moyens d'action en cas de non-respect des clauses.

Consigne

Rédigez une réponse structurée à votre chef d'entreprise, sous forme de note, en vous aidant de l'annexe que vous complétez si nécessaire par des recherches personnelles.

ANNEXE – L'information du consommateur européen

ANNEXE

Vous achetez un DVD sur un site Internet européen ; à la réception, vous ne pouvez pas le visionner. Vous habitez dans une zone frontalière ; vous commandez des fenêtres à un professionnel venu à votre domicile, on vous demande un paiement immédiat. Lors d'un voyage dans un pays de l'UE, vous achetez un appareil photo qui, à votre retour, s'avère inutilisable. [...]

Prenez contact, dans la mesure du possible, avec le professionnel, par téléphone, par courrier, par courriel, pour tenter de trouver un accord. À défaut, vous disposez de certains recours.

Il existe depuis le 1^{er} janvier 2007, au niveau de l'Union européenne, un réseau de coopération administrative entre les États membres pour protéger les consommateurs contre les pratiques déloyales de certains professionnels.

Pour pouvoir bénéficier de l'action de ce réseau, votre litige doit concerner un professionnel établi dans l'Union européenne et les secteurs ou pratiques suivants qui font l'objet de réglementations communautaires : démarchage à domicile, crédit à la consommation, vente de voyages ou séjours à forfait, vente d'immeubles en temps partagé, vente à distance y compris de services financiers, garantie du bien acheté, médicaments à usage humain, publicité télévisuelle, indication de prix, clause abusive dans les contrats, indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol.

Vous pouvez adresser votre réclamation à la Direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de votre département. Ce service se chargera de transmettre votre dossier au point de contact français du réseau de coopération. Si votre litige a toutes les caractéristiques d'une infraction intracommunautaire, votre dossier sera adressé au point de contact du pays de l'Union européenne dans lequel est implanté le professionnel afin de faire cesser la pratique illicite.

Si votre litige ne vous paraît pas entrer dans ce cadre, vous pouvez faire appel au Centre européen des consommateurs de Kehl (courriel : info@euroinfo-kehl.eu).

Ce centre vous prête assistance dès lors que le professionnel est établi dans l'Union européenne (en Islande ou en Norvège également). Il peut vous conseiller ou vous permettre d'obtenir un règlement amiable de votre litige. Il vous informe de vos droits si vous souhaitez saisir la justice.

www.bercy.gouv.fr

2. Rédiger un contrat de vente international

Situation

La PME Les Faïences du lac, située à Riez dans les Alpes-de-Haute-Provence (04), est spécialisée dans la fabrication de carreaux de faïence faits main. Vous êtes assistant(e) de gestion dans cette société et vous venez de recevoir de la société Petroff, décorateur d'intérieur à Kiev, en Ukraine, plusieurs demandes de devis. Vous pensez que cette société pourrait devenir un client régulier.

Consignes

Avant de faire une première proposition commerciale à la société Petroff, vous étudiez la législation des contrats commerciaux entre l'Ukraine et la France.

- 1 Précisez, en vous aidant de l'annexe, les différences et les similitudes entre un contrat de vente ukrainien et un contrat français.
- 2 Préparez un contrat de vente international avec l'Ukraine afin de faciliter les échanges avec le client Petroff.

ANNEXE – Les contrats commerciaux en Ukraine

ANNEXE

La législation contractuelle

Un bon de commande assorti de conditions de vente et de livraison ne suffit pas pour réaliser des échanges avec l'Ukraine. En Ukraine, le contrat est obligatoire pour toute transaction internationale. En effet, son existence est doublement nécessaire :

- contrôle et passage en douanes ;
- paiement de la part du contractant ukrainien (en raison du contrôle des changes, les sociétés ukrainiennes ne peuvent transférer d'argent à l'étranger sans preuve d'un contrat commercial). Au niveau du droit et des contrats commerciaux, les législations françaises et ukrainiennes diffèrent peu. En effet, toutes deux s'intègrent parfaitement dans le droit commercial international. Néanmoins, les éléments suivants méritent attention.

Les textes juridiques

La législation ukrainienne en matière de contrats commerciaux s'appuie sur divers textes : code commercial et code civil (tous deux entrés en vigueur le 1^{er} janvier 2004) ; loi sur l'activité commerciale extérieure ; loi sur le droit international privé ; incoterms.

La loi en vigueur sur l'activité d'investissement, adoptée en 1991, établit certains principes et donne en particulier un certain nombre de garanties aux investisseurs. [...] L'accord entre le gouvernement de l'Ukraine et le gouvernement de la République française sur l'encouragement mutuel et la protection mutuelle des investissements a été ratifié par l'Ukraine le 2 juin 1995.

Les contrats commerciaux

Selon le code commercial ukrainien, trois clauses sont obligatoires : le prix, l'objet et la durée d'exécution du contrat.

www.ubifrance.fr

3. Compléter un contrat de transport de marchandises

Situation

La société Agios Péninsa, située 4 chemin de la Garonne à Bordeaux (33), est spécialisée dans le transport national de marchandises. M. Mickealis, le chef d'entreprise, utilise une lettre de voiture comme contrat de transport. Il remet un exemplaire dûment complété à chaque client avant l'exécution de la prestation.

Assistant(e) de gestion dans cette entreprise, vous recevez la demande de transport n° 56 du client Les Confitures Adrian (annexe 1).

Consignes

- 1 Complétez la lettre de voiture en annexe 3 pour le transport du client Les Confitures Adrian, en tenant compte des informations données en annexes 1 et 2.
- 2 Quelles informations le client devra-t-il porter sur la lettre de voiture en cas de non-respect des clauses du contrat de transport ?

1 ANNEXE 1 – Demande de transport du client Adrian

ANNEXE

Le client Adrian souhaite transporter 20 tonnes de sucre en cartons de 30 kg d'une valeur unitaire de 370 € HT la tonne.

La marchandise sera chargée dans les locaux de la Société du Sucre français, 20 route du Port, 13000 Marseille, le 10/04/N dès 6 h du matin.

Elle sera acheminée chez le client Adrian : SA Confitures Adrian, 415 route de Lacanau, 33480 Castelnau-de-Médoc. Tél. : 05 21 21 00 35

2 ANNEXE 2 – Informations complémentaires

ANNEXE

- Notre chauffeur, M. Rodriguez, mettra 7 heures 30 pour parcourir les 680 km aller. Il sera parti la veille de Bordeaux. Le trente-trois tonnes utilisé est immatriculé AA 412 RD. Le chargement/déchargement de la marchandise par des manutentionnaires dure une heure.

- Le prix du transport aller/retour incluant les frais de carburant et de péage est de 780 € HT.

Applications professionnelles

3 ANNEXE 3 – Lettre de voiture

ANNEXE

1 Exemple de l'expéditeur
Copy for sender

LETTRE DE VOITURE
NATIONALE**LETTRE DE VOITURE INTERNATIONALE**
INTERNATIONAL CONSIGNMENT NOTE

Nº

INTERNATIONAL CONSIGNMENT NOTE
Ce transport est soumis, nonobstant toute clause contraire, à la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR).
This carriage is subject, notwithstanding any clause to the contrary, to the Convention on the Contract for the International Carriage of goods by road (CMR).

IDENTIFICATION	DATE :	Transporteur (nom, adresse, pays) Carrier (name, address, country) :					
	DONNEUR D'ORDRE (CLIENT OU COMMISSIONNAIRE) : Raison sociale : Adresse : Localité : Dépt : Tél. : N° de commande :		INSTRUCTIONS DU TRANSPORTEUR AU(X) CONDUCTEUR(S) : DATE ET HEURE D'ARRIVÉE AU LIEU DE DÉCHARGEMENT DEMANDÉES PAR LE REMETTANT : Le à H.		Immatriculation N° Tracteur N° Semi		
MARCHANDISES / GOODS	Marques et Numéros Marks and Nos :	Nombre de colis Number of packages :	Mode d'emballage Method of packing :	Nature de la marchandise Nature of the goods :	Cubage m ³ Volume in m ³ :	Poids brut kg Gross weight in kg :	Valeur déclarée Declared value :
MARCHANDISES DANGEREUSES L'EXPÉDITION CONTIENT DES MATIÈRES DANGEREUSES SELON RTMD/ADR. DÉCLARATION JOINTE OBLIGATOIRE ☐ CLASSE :		Documents annexés Documents attached :		☐ À payer par To be paid by : Prix de transport Carriage charges : Réductions Discounts :	Expéditeur Sender :	Monnaie / Currency :	Destinataire Consignee :
Prescriptions d'affranchissement Instructions as to payment for carriage : ☐ Franco / Carriage paid ☐ Non franco / Carriage forward		Formalités douane Customs forms :		Contre remboursement Cash on delivery :	Solde / Balance : Suppléments Supplement charges : Frais accessoires Other charges : + TOTAL :		
Expéditeur / Sender : Adresse : Localité / Dépt : Pays : Observations particulières ou réserves ou contre-réserves :				Date et heure d'arrivée au lieu de chargement : le à h. Date et heure de départ du véhicule chargé libéré : le à h. Nom du conducteur : signature Nom du remettant (1) : signature			
Destinataire / Consignee : Adresse : Localité / Dépt : Pays : Observations particulières ou réserves ou contre-réserves :				Date et heure d'arrivée au lieu de déchargement : le à h. Date et heure de départ du véhicule déchargé libéré : le à h. Nom du conducteur : signature Nom du destinataire (1) : signature			
EXÉCUTÉES AU CHARGEMENT CONVENUES ☐ NON CONVENUES ☐ (3) Nom du demandeur : Signature : EXÉCUTÉES AU DÉCHARGEMENT CONVENUES ☐ NON CONVENUES ☐ (3) Nom du demandeur : Signature :							
PALETTES Modèle : Charges due l'expéditeur / Rendues à l'expéditeur : A restituer : Livrées au destinataire / Rendues par le destinataire : A reprendre :							

[illegible]

Entraînement à l'épreuve E4.1

Situation

Vous êtes assistant(e) de gestion au sein de la PME Les Chocolats du Marché qui fabrique des chocolats et des nougats dans la Drôme, 15 route du Vercors, à Die (26150).

Afin de faciliter la prise de commande, vous décidez de faire évoluer le site Internet de l'entreprise (www.leschocolatsdumarche.fr) en site marchand. Pour cela, vous prenez connaissance des obligations du vendeur et des droits de l'acheteur en ligne (annexe).

Consigne

■ Préparez sur un tableur le formulaire de la page « bon de commande » à mettre en ligne.

ANNEXE - E-commerce : les obligations du vendeur et les droits de l'acheteur en ligne

ANNEXE

Comme dans la vente à distance, le client qui achète sur Internet est protégé par une législation spécifique. Il est indispensable de la connaître avant de se lancer.

La vente par correspondance [...] a pour support un catalogue ou un prospectus adressé à un éventuel client. Le téléachat suit la même démarche, à savoir faire des offres directes au public.

[...] Lors de la vente sur Internet, le client est généralement demandeur et cherche lui-même sur la Toile ce qu'il veut acheter. Quelle que soit la méthode de vente utilisée, l'acheteur est protégé dans tous les cas par un certain nombre de règles.

LES OBLIGATIONS D'INFORMATION DU VENDEUR

Quel que soit le support choisi (papier, téléphone, Internet, etc.) dans le cadre d'une vente à distance, le fournisseur doit faire figurer plusieurs éléments dans son offre : les caractéristiques du bien ou du service, le nom du vendeur, son adresse et son numéro de téléphone, le prix du produit ou du service TTC, les conditions générales de vente, les frais de livraison, les modalités de paiement et de livraison, l'existence d'un droit de rétractation, la durée de validité de l'offre, le coût de la communication à distance utilisée si elle dépasse le tarif de base et, s'il s'agit de la fourniture continue d'un service ou d'un bien, sa durée minimale (art. L. 111-1 à L. 111-3, L. 121-18

et L. 121-19 du Code de la consommation). En ce qui concerne la vente par Internet, le vendeur doit également informer son acheteur des étapes à suivre pour conclure le contrat (comment sélectionner les produits ou services retenus, modes de paiement proposés...) ainsi que des moyens techniques permettant de corriger des erreurs possibles lors de la saisie des données.

Et au plus tard au moment de la livraison du produit ou du service, il doit fournir les informations relatives au service après-vente, aux garanties commerciales et aux conditions de résiliation du contrat si celui-ci est à durée indéterminée ou supérieure à un an.

UN DROIT DE RÉTRACTATION POUR TOUS

Quel que soit le vecteur utilisé dans la vente à distance (correspondance postale, téléphone, télévision ou Internet), le client dispose d'un délai de sept jours francs à compter de la livraison du produit pour se rétracter et retourner la marchandise, et ce sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour (art. L. 121-20 du Code de la consommation).

À noter que si certaines informations obligatoires n'ont pas fait l'objet d'une confirmation écrite au client (telles que celles relatives au

service après-vente, aux garanties commerciales et aux conditions de résiliation du contrat à durée indéterminée ou supérieure à un an), le délai de rétractation est de trois mois.

Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, le vendeur est tenu de le rembourser dans un délai maximal de trente jours. Mais certains contrats, tels ceux liés à l'envoi de denrées périssables ou à l'abonnement à un journal, ne sont pas couverts par le délai de rétractation.

L'EXÉCUTION DU CONTRAT

Le vendeur doit exécuter son obligation dans un délai maximal de trente jours à compter du lendemain de la réception de la commande, sauf accord contraire entre les parties (art. L. 121-20-3 du Code de la consommation).

Si le fournisseur ne peut respecter ce délai, par exemple suite à une rupture de stock, le client doit en être informé clairement et surtout il peut, s'il le souhaite, être remboursé dans un délai maximal de trente jours suivant le paiement. Toutefois, et à la seule condition que cette

possibilité ait été prévue lors de la conclusion initiale du contrat, le vendeur peut lui proposer un produit ou un service à un prix équivalent.

S'il ne respecte pas ses obligations, le vendeur est responsable vis-à-vis de l'acheteur des dommages qu'il aura subis.

Sa responsabilité est engagée même s'il a fait appel à un sous-traitant, à charge pour lui de se retourner contre ce dernier pour se faire rembourser les sommes qu'il aura versées au client [...].

LA CONCLUSION D'UN CONTRAT DE VENTE PAR INTERNET

Pour être valable, un contrat de vente par voie électronique doit permettre au client de vérifier en ligne le détail de sa commande (nombre et description des produits ou services achetés) et le prix total de la facture.

L'acheteur doit disposer de la faculté de corriger d'éventuelles erreurs. Le serveur doit aussi lui permettre de confirmer son achat au

moyen d'un double-clic. Le vendeur doit ensuite très rapidement accuser réception de la commande. En pratique, un premier courriel de confirmation de commande est vite envoyé ; il est généralement accompagné d'une adresse électronique permettant de suivre les modalités de livraison.

© Isabelle Voisin, L'Entreprise.com