Magasin Drive
Service au volant

Muni d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone mobile, chaque consommateur peut devenir un cyber-client de son magasin préféré en trois clics. Les achats sont ensuite récupérés d'un coup de volant.

Les magasins drive pratiquent 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.

I – Conformité des produits

Comme pour toute vente, les produits doivent être conformes à ce qui a été commandé. Si l'un deux est défectueux, l'enseigne doit le remplacer, ou le rembourser. Cela sera difficile de contester 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.

II – 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. Parfois elle propose un avoir que l'on a droit de refuser au profit d'un remboursement.

III – 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 pas 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 problème 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 également pas aux biens descellés par le consommateur et ne pouvant être renvoyé 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'ambigüité 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
Il devra restituer les produits au professionnel dans un délai raisonnable, au plus tard sous quatorze jours. Il ne supporte que les frais direct 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.

IV – Des clauses particulières

Les 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.

Textes applicables
- Code de la consommation - articles L121-16 et suivants relatifs aux contrats conclus à distance ou hors établissement

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.
Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre département.

Actualisée en juillet 2014