



entreprise europe

Vente en ligne en Europe à un consommateur

Cette fiche s'adresse aux entreprises établies et assujetties à la TVA en France effectuant une vente en ligne à un consommateur établi dans un État membre de l'Union Européenne autre que la France.

Les biens vendus sont expédiés ou transportés par vous-mêmes ou pour votre compte à destination de l'État où votre client est établi. La vente ne donne pas lieu à réalisation de formalités en frontière.

Les conditions générales de vente (CGV)

I – Le principe des conditions générales de vente

Les conditions générales de vente correspondent à l'ensemble des informations communiquées par le fournisseur au client préalablement à la vente d'un bien ou d'un service, et sont une obligation de communication pour tous les sites d'e-commerce, et les boutiques en ligne (petites ou grandes).

Cette obligation est visée par l'article L113-3 du Code de la consommation, selon lequel :

« Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente, »

Les CGV comprennent d'une part les données permettant d'identifier le vendeur en ligne, d'autres part un ensemble de règles encadrant la vente de produits ou services en l'absence d'un accord spécifique. Elles sont donc destinées à défendre les droits du vendeur et de l'acheteur.

Il est indispensable de faire figurer dans les CGV :

- Les modalités d'achats en ligne (commande)
- Les modalités de paiement
- L'expédition et le délai de livraison
- Le délai de rétractation

II – Le droit de rétractation du consommateur

Le délai de rétractation est aujourd'hui harmonisé dans tous les États membres de l'Union européenne. **Ce délai est de 14 jours** et le consommateur n'a pas besoin de donner une quelconque motivation pour le déclencher.

Le droit de rétractation s'applique également pour les produits soldés, d'occasion ou déstocké, mais il ne s'applique pas pour les produits rapidement périssables, personnalisés, dont l'ouverture peut altérer la qualité du produit, ...

Si le professionnel n'informe pas le consommateur de l'existence du délai de rétractation, **le délai de rétractation passe de 14 jours à 1 an.**

Si le professionnel communique les informations nécessaires aux consommateurs dans le délai des 12 mois alors à partir de la réception de ces informations par le consommateur le délai repasse à 14 jours.

L'usage du droit de rétractation a pour effet **d'éteindre toutes les obligations du contrat**, mais aussi des contrats accessoires.

Quel est son point de départ ?

Ce point de départ peut varier en fonction des types de contrats :

Point de départ du délai de rétractation	
Contrat de service	Par principe : au jour de la conclusion du contrat Cas spécifique : si la prestation de service inclue la livraison de biens (par exemple un décodeur), au jour de la réception du bien
Contrat de vente	Par principe : au jour où le consommateur est en possession du bien Cas spécifiques : <ul style="list-style-type: none">- <u>Biens multiples livrés séparément</u> : au jour où le consommateur est en possession du dernier bien- <u>Livraison de bien régulière</u> : au jour où le consommateur est en possession du premier bien
Contrat spécifique (gaz, électricité, eau...)	Par principe : au jour de la conclusion du contrat Attention : le consommateur devra payer le professionnel pour le travail fourni jusqu'au délai de rétractation

Quel modèle le consommateur peut-il utiliser pour se rétracter ?

Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur peut adresser un formulaire au professionnel. La directive européenne 2011/83 propose un [modèle valable](#) dans son Annexe I partie B.

Le consommateur peut aussi adresser au professionnel une **déclaration qui indique clairement son choix d'utiliser son droit de rétractation**. Il doit l'adresser avant l'expiration du délai.

La charge de la preuve de l'utilisation du droit de rétractation pèse sur le consommateur.

Quelles sont les obligations du vendeur et du consommateur après usage du droit de rétractation ?

Les obligations du vendeur :

- Rembourser le consommateur : le paiement + les frais de livraison (hors surplus dû au choix d'un mode livraison plus coûteux)
- Rembourser au plus tard dans les 14 jours suivant l'information de la rétractation. Un paiement différé est possible pour les contrats de vente (jusqu'à récupération des biens ou preuve de l'expédition des biens).
- Utiliser le même moyen de paiement que le consommateur pour effectuer le remboursement

Attention : En cas de retard dans le remboursement celui-ci est automatiquement majoré.

Les obligations du consommateur :

- Renvoyer le bien au vendeur
- Renvoyer dans un délai maximum de 14 jours après avoir utilisé son droit de rétractation
Exemple : si le consommateur achète un vêtement le 1er juillet, il a jusqu'au 14 juillet pour se rétracter. S'il se rétracte le 10 juillet, il devra renvoyer le vêtement avant le 24 juillet.
- Engagement de sa responsabilité en cas de dépréciation du bien, c'est-à-dire de dégradations dues à des manipulations non nécessaires à l'utilisation de ce bien

III – Le délai de livraison

Le produit doit être fourni au client dans les **30 jours à compter du lendemain du passage de la commande**. En cas de non-respect de ce délai, le professionnel prend le risque que le consommateur rompt le contrat et doit rembourser le consommateur dans un délai raisonnable.

IV – La sécurisation du paiement

Quel mode de paiement privilégier ?

Il est nécessaire de se renseigner sur les habitudes d'achat des consommateurs.

Par exemple, en Allemagne, le prélèvement électronique ELV est volontiers utilisé, alors qu'en France c'est la carte bancaire qui s'impose.

Comment sécuriser le paiement ?

De nombreuses solutions de paiement en ligne sont actuellement disponibles sur le marché. Les plus connues sont : SIPS e-payment solution, Paypal, Payzen, Paybox, Bluepaid ...

3D-Secure ou encore Secure payment application (Mastercard) sont des systèmes additionnels de sécurisation des paiements.

Dans quelle devise facturer ?

En cas de proposition de tarifs en devise étrangère, il faudra faire attention aux fluctuations des cours de change. Les banques peuvent proposer des solutions de couverture du risque de change.

La TVA applicable

I – La détermination de la TVA applicable

- si le montant global des « ventes à distance » réalisé à destination d'un Etat membre est inférieur ou égal au seuil fixé par cet Etat, **le vendeur facture la TVA française**
- si le montant global des « ventes à distance » réalisé à destination de cet Etat membre est supérieur au seuil fixé par cet Etat, **le vendeur ne facture pas la TVA française** mais la TVA de cet Etat après accomplissement d'obligations spécifiques

Seuils (V) applicables pour les ventes à distance Mise à jour mars 2014	
ALLEMAGNE	100 000 €
AUTRICHE	35 000 €
BELGIQUE	35 000 €
BULGARIE	70 000 BGN
CHYPRE	35 000 €
CROATIE	270 000 HRK
DANEMARK	280 000 DKK
ESPAGNE	35 000 €
ESTONIE	35 000 €
FINLANDE	35 000 €
GRECE	35 000 €
HONGRIE	35 000 €
IRLANDE	35 000 €
ITALIE	35 000 €
LETTONIE	35 000 €
LITUANIE	35 000 €
LUXEMBOURG	100 000 €
MALTE	35 000 €
PAYS-BAS	100 000 €
POLOGNE	160 000 PLN
PORTUGAL	35 000 €
ROUMANIE	118 000 RON
ROYAUME-UNI	70 000 GBP
SLOVAQUIE	35 000 €
SLOVENIE	35 000 €
SUEDE	320 000 SEK
REPUBLIQUE TCHEQUE	1 140 000 CZK

Appréciation et calcul du seuil

Pour savoir si vous dépassez ou non ce seuil, vous prenez en compte le montant cumulé Hors Taxe de toutes les « ventes à distance » que vous avez consenties à tous vos clients (non assujettis) de l'Etat membre considéré depuis le premier janvier de l'année en cours :

- Si ce montant est inférieur ou égal au seuil, l'opération est taxable en France.
- Si ce montant est supérieur au seuil, l'opération est taxable dans l'Etat du client, ainsi que les opérations suivantes.

Exemple

Votre client non assujetti est établi en Allemagne. Cet Etat membre a fixé le seuil à 100 000 euros. Il s'agit de votre première « vente à distance » de l'année en cours, réalisée à destination de l'Allemagne. La vente s'élève à 10 000 euros HT. Vous facturez votre client 10 000 euros HT + la TVA française.

Vous avez un autre client non assujetti en Allemagne auquel vous vendez des biens pour un montant de 50 000 euros HT. Votre cumul s'élève à ce moment à 60 000 euros HT (10 000 + 50 000). Le seuil des 100 000 euros n'est pas franchi. Vous facturez votre client 50 000 euros HT + la TVA française.

Si en cours d'année, après des « ventes à distance » successives en Allemagne, le cumul de vos ventes s'établit à 90 000 euros HT, vous consentez une nouvelle « vente à distance » à un client non assujetti en Allemagne pour un montant HT de 20 000 euros.

Le nouveau cumul est porté à 110 000 euros HT (20 000 plus 90 000), le seuil est donc franchi.

Cette vente devient imposable en Allemagne et vous devez facturer (après réalisation d'obligations spécifiques) la TVA allemande sur la totalité de la vente et non la TVA française. Toutes les ventes ultérieures à vos clients non assujettis allemands seront imposables à la TVA allemande.

ATTENTION :

Si l'année précédente à l'année en cours, vous avez dépassé le seuil fixé par l'Etat membre considéré, et par conséquent vos « ventes à distance » sont devenues taxables dans cet Etat, les « ventes à distance » que vous réalisez pour l'année en cours à destination de cet Etat resteront taxables pour toute l'année dans cet Etat, quelque soit le montant.

Si l'année précédente à l'année en cours le seuil n'a pas été franchi dans l'Etat membre considéré, le système du seuil s'applique à l'année en cours.

II – Les obligations relatives à la TVA résultant de la vente en ligne

Deux situations sont possibles :

1ère situation :

Vous réalisez des « ventes à distance » taxables en France (cumul inférieur ou égal au seuil fixé par l'Etat membre de destination). Ces ventes sont assimilées à des ventes internes à la France. Vous émettez par conséquent une facture conforme au droit français sur laquelle vous faites apparaître le montant Hors Taxe + TVA Française.

Vos obligations au titre de la facture, de la déclaration et de l'acquiescement de la TVA sont identiques à celles relatives aux opérations réalisées sur le territoire français.

2ème situation :

Vous réalisez des ventes taxables dans l'Etat d'établissement de vos clients non assujettis (cumul supérieur au seuil fixé par l'Etat membre de destination).

Dans cette hypothèse vous êtes tenus aux obligations suivantes :

Obligations liées à la taxation dans l'État d'établissement du client

Identification fiscale de l'entreprise dans l'État membre du client	L'identification fiscale consiste en une immatriculation auprès des Services fiscaux de l'État membre du client qui attribuera à l'entreprise un numéro de TVA intracommunautaire utilisable dans cet État. Il est possible de recourir à un mandataire fiscal pour effectuer ces obligations en votre nom.
Etablissement de la facture	Conforme au droit français et à la législation de l'État membre du client, où l'entreprise est dorénavant immatriculée Faire attention aux mentions obligatoires (numéro d'immatriculation, taux de TVA, ...)
Déclarations de TVA	<p>En France, déclarer la vente sur la déclaration de TVA, modèle CA3 ou CA4, selon que l'entreprise est soumise au régime réel normal ou simplifié d'imposition.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur le CA3, indiquer cette vente en ligne 06 (cadre A : montant des opérations réalisées, opérations non imposables; rubrique 0034 : livraisons intracommunautaires). - Sur le CA4, (régime simplifié), cocher en ligne 01 (réalisation d'opérations de commerce intracommunautaire; rubrique 0041: livraison de biens à destination d'un autre pays membre de la CEE). Le détail chiffré devra être porté sur la déclaration récapitulative annuelle CA12. <p>Dans l'État Membre du client, réaliser les obligations relatives à la déclaration et au versement de la TVA prévues par cet État membre.</p>
Les autres obligations déclaratives	<p>En France, établir une Déclaration d'Échanges de Biens (DEB) : https://pro.douane.gouv.fr</p> <p>La DEB répond à un double objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contrôle fiscal des opérations intracommunautaires, - l'établissement des statistiques du commerce extérieur. <p>La DEB est une déclaration récapitulative mensuelle (il est éventuellement possible de la faire au coup par coup si les opérations ne sont pas régulières, après accord exprès des services douaniers).</p> <p>L'obligation de déposer une DEB naît dès la première « vente à distance » taxable dans l'État d'établissement du client non assujetti.</p>

Attention : Il est nécessaire de penser à la protection des données personnelles ainsi que de protéger votre propriété industrielle. Pour plus d'information : www.cnil.fr et www.inpi.fr

Sources :

- Note de Synthèse réalisée par le réseau Enterprise Europe Network de la CCI de Lyon, avec le concours de Mme Elisabeth Ducomet Juriste International
- [GREX CCI Grenoble fiche technique : vendre des biens en ligne à l'international](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/consumer_topics/online_shopping_fr.htm)
- http://ec.europa.eu/consumers/ecc/consumer_topics/online_shopping_fr.htm
- [droit de rétractation d'un achat à distance](#)



L'Europe à la portée de votre entreprise.