

# Informations pour les entreprises mettant sur le marché des aliments pour animaux au 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 la vente d'aliments pour animaux .....	2
For et droit applicable (lien).....	5

## Auteurs

Morgane Jacobs  
Céline Clément

## Introduction

Toute entreprise mettant en circulation des aliments pour animaux sur le marché suisse est soumise aux règles de l'Ordonnance sur les aliments pour animaux ([OSALA ; RS 916.307](#)) et de l'Ordonnance sur le livre des aliments pour animaux ([OLALA ; RS 916.307.1](#)). Pour exercer son activité, toute entreprise du secteur de l'alimentation animale doit s'enregistrer chez AGROSCOPE ([art. 47 OSALA](#)) ou être agréée par ce dernier ([art. 48 OSALA](#)).

La vente au détail d'aliments pour animaux de compagnie ne nécessite pas d'enregistrement et n'est pas soumise au chapitre 5 de l'OSALA (art.40 à 59 OSALA).

➔ Les informations sur les exigences légales sont à lire dans le document « *Lois et Ordonnances concernant les entreprises actives dans le secteur de l'alimentation animale et les aliments pour animaux* ».

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.

*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 la vente d'aliments pour animaux

Toutes les informations devant figurer sur un moyen de communication à distance sont détaillées sur le site du portail [PME du SECO](#).

## Loi fédérale complétant le Code civil suisse (Livre cinquième : Droits des obligations) (CO ; RS 220)

Le contrat de vente traditionnel est régi par le CO (conditions générales de la conclusion du contrat art. 1 à 31 du [chapitre I](#) du titre premier « de la formation des obligations », ainsi que dans les [chapitre I](#) (art. 184 à 186) et [chapitre II](#) (art. 187 à 213) du titre sixième « de la vente et de l'échange »).

- 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](#)).
- **Aucune forme** particulière n'est exigée pour un contrat de vente.

### Conditions générales de vente (CG)

- Les CG ne sont **pas obligatoires** dans un contrat de vente. Elles peuvent être librement déterminées, dans les limites de la loi ([art. 19, CO](#)).
- Les **CG abusives ou inappropriées sont contraires à la loi** ([art. 8, LCD](#)).
- Si une convention accompagne le contrat de vente, **le vendeur est obligé de s'acquitter de ses obligations reprises dans les CG** ([art. 184, al. 2, CO](#)). Les CG font foi en cas de litige !

La conclusion du contrat amène l'acceptation de la convention si les CG sont intégrées dans le contrat de vente. Par conséquent, le vendeur doit :

- Informer que les CG font partie intégrante du contrat.
- Mettre à disposition les CG d'une manière acceptable.
- **Demander l'approbation des CG** lors de la conclusion d'un contrat ([art. 2, CO](#))

*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). 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](#)).

- Lors de défaut, elle se prescrit par **deux ans à compter de la livraison** faite à l'acheteur ([art. 210, al. 1, CO](#)).
- La loi prévoit la **résiliation du contrat** ([art. 205 CO](#)), le **remboursement de la moins-value** ([art. 205, CO](#)), ou le **remplacement** de la chose vendue ([art. 206, CO](#)).
- **Le vendeur doit être avisé sans délai en cas de défaut**, faute de quoi il peut retirer les droits de garantie à l'acheteur ([art. 201, 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](#)). Un vendeur peut toutefois décider de l'accorder mais n'y est pas contraint.

*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 fournir par un moyen de communication à distance**

Les informations obligatoires devant être fournies par un moyen de communication à distance 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

Les informations devant obligatoirement être fournies par un moyen de communication à distance sont ([art. 3 al. 1 let. s LCD](#)) :

→ **Identité, adresse de contact** et adresse pour le **courrier électronique**).

→ Indiquer les **différentes étapes techniques** conduisant à la conclusion d'un contrat.

- Fournir les outils techniques appropriés permettant de détecter et de corriger les erreurs de saisie avant l'envoi d'une commande.
- Confirmer sans délai la commande du client par courrier électronique.
- Numéro de téléphone gratuit ou un autre moyen de communication approprié dans le cadre du e-commerce des aliments pour animaux de compagnie ([art. 11, OLALA](#) et [art. 12, al. 3 OSALA](#)).
- Nom ou raison sociale et adresse de l'établissement responsable de l'étiquetage pour tous les aliments pour animaux ([art. 15, al. 1, let. b, OSALA](#)).

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

- Appliquer des tarifs ou conditions de paiement non discriminatoires
- Fournir un accès illimité à l'interface en ligne et ne pas rediriger sans son consentement vers une version différente de l'interface à laquelle le client a voulu initialement accéder.

*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 ([art. 16, LCD](#)), **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](#)).
- Le **prix doit être mentionné sans induire en erreur** : sans annoncer de réductions de prix et/ou mentionner d'autres prix en sus ([art. 18, LCD](#)).

Les offres promotionnelles doivent respecter les indications de prix de manière générale ([art. 13, OIP](#) et [art. 17, LCD](#)). Les prix comparatifs et les réductions de prix ne sont autorisés qu'à certaines conditions et pendant un certain temps seulement ([art. 16, al.1 à 3, OIP](#)).

*Dans l'Union Européenne, les offres promotionnelles et les conditions pour en bénéficier doivent être clairement identifiables ([Directive 2000/35/UE art. 6, 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**. Les frais d'expédition peuvent être indiqués séparément ([art. 4, al. 1, OIP](#)).

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).

Dans l'Union Européenne, lorsqu'un moyen de communication à distance 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 calculé à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles doit apparaître (Directive 2011/83/UE art. 5, § 1, pt. c).

## Prix de détail et prix unitaire

- **La quantité et le prix** doivent être indiqués pour les marchandises mesurables, ainsi que le **prix unitaire** ([art. 16a, al. 1, LCD](#)).
- 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](#)).

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

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

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

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 <a href="http://www.agroscope.ch">www.agroscope.ch</a>
Renseignements	<a href="mailto:controledesaliments@agroscope.admin.ch">controledesaliments@agroscope.admin.ch</a>
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.