

Fiche 7

Enchère à distance

Objectifs

L'opérateur de ventes peut proposer à ses clients un service d'enchère à distance – hors la présence de l'enchérisseur – qui peut prendre la forme d'un ordre d'achat ou d'une participation aux enchères par téléphone ou par internet. Ce service n'est pas obligatoire même s'il répond à une demande forte des clients. Il offre une opportunité supplémentaire de vente à condition d'être bien maîtrisé.

Pratiques

- ✓ L'opérateur ne doit proposer à ses clients que le service qu'il peut effectivement assurer.
- ✓ L'opérateur rappelle au client que l'enchère à distance n'est qu'une facilité proposée, mais que, dans le cadre de ce service, il n'est tenu qu'à une obligation de moyen et non de résultat, compte tenu notamment des contingences techniques.
- ✓ Il prévient le client des risques de dysfonctionnement liés aux problèmes de connexion.
- ✓ L'opérateur qui souhaite proposer un service d'enchère à distance doit prévoir un délai maximum d'enregistrement des enchérisseurs. Ce délai lui permet de procéder aux vérifications d'identité et de solvabilité bancaire ; il informe le client de ce processus de vérification.
- ✓ Avant d'enregistrer un ordre d'achat ou une participation aux enchères par téléphone ou par internet, l'opérateur s'enquiert de l'identité du client en lui demandant de produire une pièce d'identité. Il s'enquiert également de l'identité bancaire du client en lui demandant de produire un relevé d'identité bancaire (RIB).

Si ce client est une société, l'opérateur demande un document attestant de l'identité de la société (extrait kbis) ainsi qu'un pouvoir attestant que l'interlocuteur est mandaté pour représenter cette société, soit à titre de représentant légal – gérant...-, soit qu'il dispose d'un pouvoir spécial de représentation délivré par les dirigeants.

- ✓ Si la vérification d'identité et de solvabilité ne peut être faite, l'opérateur peut refuser l'ordre ou la demande de téléphone ou de connexion.
- ✓ L'opérateur veille à ce que les enchérisseurs « à distance » soient traités comme tout autre enchérisseur et qu'ils bénéficient du même niveau d'information que les enchérisseurs présents en salle.
- ✓ Les modifications apportées à la description du lot, notamment pour ce qui concerne l'attribution, l'état ou l'estimation d'un objet doivent impérativement être portées à la connaissance de l'enchérisseur à distance. Elles sont mentionnées au procès-verbal de la vente.

Ordre d'achat

- ✓ L'opérateur exécute les ordres d'achat de montant égal dans l'ordre chronologique de leur arrivée.
- ✓ L'opérateur prévient le donneur d'ordre de toute modification des données relatives au lot faisant l'objet de l'ordre d'achat.
- ✓ S'il ne réussit pas à joindre le client pour l'informer des modifications relatives au lot sur lequel porte l'ordre d'achat, l'opérateur s'abstient d'exécuter cet ordre. Il peut cependant préalablement demander l'accord du client pour maintenir l'ordre en cas de modification.
- ✓ Lorsque l'ordre d'achat est supérieur au prix de réserve, le commissaire-priseur ouvre les enchères en dessous du montant de l'ordre d'achat.

Enchère par téléphone.

- ✓ Avant d'accepter une demande de téléphone, l'opérateur s'assure qu'il est en mesure d'effectuer la totalité des appels demandés (nombre de lignes, personnel...).
- ✓ Les demandes de téléphones sont traitées dans leur ordre d'arrivée. Si la demande excède les capacités d'appel de l'opérateur, il refuse la demande.
- ✓ L'opérateur peut fixer un seuil en-dessous duquel il n'assure pas le service de téléphone.
- ✓ L'opérateur prévoit la survenance d'incidents à régler d'urgence, de rupture de connexion par exemple. Il peut demander un deuxième numéro de téléphone pour anticiper le cas où personne ne répondrait sur le numéro principal.
- ✓ Si le client n'est pas joignable au moment de la vente, l'opérateur pense à laisser un message montrant qu'il a effectivement appelé.
- ✓ S'il veut enregistrer la conversation, l'opérateur doit impérativement en informer préalablement le client.
- ✓ Dans la mesure du possible, l'opérateur prend la précaution d'appeler l'enchérisseur quelques lots avant celui que ce client vise dans la vente.
- ✓ En cas de réunion, de division ou de toute autre modification apportée au lot mis en vente ou à sa description (ces modifications devant être mentionnées dans le procès-verbal de la vente), l'opérateur doit aviser le client enchérisseur par téléphone préalablement à la mise en vente.
- ✓ Le commissaire-priseur qui souhaite donner priorité à la salle, à enchère égale, en informe les enchérisseurs.

Enchère par internet.

- ✓ L'opérateur veille à la qualité de la photo qui présente le lot pour les internautes.
- ✓ Lorsque le lot est adjugé à un internaute, l'opérateur confirme dans les meilleurs délais à ce dernier qu'il est adjudicataire.