



14ème législature

Question N° : 30727	De M. David Habib (Socialiste, républicain et citoyen - Pyrénées-Atlantiques)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique >ventes et échanges	Tête d'analyse >commerce électronique	Analyse > protection des consommateurs.
Question publiée au JO le : 25/06/2013 Réponse publiée au JO le : 15/10/2013 page : 10814		

Texte de la question

M. David Habib attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la protection des consommateurs sur internet. Le commerce sur internet s'est considérablement développé au cours de ces dix dernières années et représentait, en 2011, un chiffre d'affaires de 37,7 milliards (+ 21 % par rapport à 2010) réalisé par plus de 100 000 sites marchands (+ 23 % en un an) et concernait 31 millions d'acheteurs français. Il peut cependant présenter certains risques. Des règles spécifiques encadrent le commerce électronique. Cependant, malgré un encadrement renforcé, de nombreux acheteurs sont encore victimes d'arnaques sur internet. Ces éléments sont préoccupants. Dans un souci de meilleure protection des consommateurs, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures qu'il compte prendre afin de remédier à cette situation.

Texte de la réponse

La vente à distance en général, et le commerce électronique en particulier, constituent effectivement une forme de vente qui peut présenter des risques pour le consommateur : il ne voit pas le produit qu'il achète, parfois il ne connaît pas le professionnel avec lequel il contracte et le plus souvent il règle sa commande avant de l'avoir reçue. C'est pourquoi les contrats de vente conclus par la voie électronique ont toujours fait l'objet d'un encadrement réglementaire spécifique, qui va être encore renforcé dans les prochaines semaines. Actuellement, les règles relatives au commerce électronique, très largement issues du droit communautaire, sont les suivantes : - d'une part, la loi pour la confiance en l'économie numérique (LCEN du 21 juin 2004) qui prévoit des mentions d'identification des professionnels sur les sites, une procédure de souscription en ligne (procédé du double-clic qui permet à l'acheteur de commander, puis de corriger sa commande avant de valider une 2e fois, accusé de réception de la commande par le professionnel, etc), des dispositions relatives à la publicité en ligne ainsi que des règles en matière de prospection directe par courrier électronique (spams) ; - d'autre part, les dispositions du code de la consommation (articles L. 121-16 et suivants) relatives aux contrats de vente et de services conclus à distance qui prévoient des mentions obligatoires dans les offres commerciales, la fourniture d'une date de livraison dont le dépassement de plus de 7 jours peut entraîner la résiliation du contrat par l'acheteur, un droit de rétractation de 7 jours sans frais et sans justification, un remboursement de toutes les sommes versées dans un délai maximal de 30 jours ainsi que la responsabilité de plein droit du vendeur à distance. Les dispositions du code de la consommation vont être renforcées par la transposition en droit français de la directive n° 2011/889/UE relative aux droits des consommateurs. Les mesures de cette transposition sont insérées dans le projet de loi relatif à la consommation, défendu par le ministre de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, qui a été adopté par l'Assemblée nationale le 3 juillet 2013 en première lecture. Les apports de ce texte pour les consommateurs, tels qu'ils résultent de la directive européenne, sont : - un allongement du délai de rétractation qui passe de 7 jours à 14 jours, toujours



sans frais ni pénalités ; - des mentions d'information du consommateur qui sont renforcées et dont le non-respect entraîne pour le professionnel une déchéance au droit à certains paiements ; - un délai de remboursement du consommateur qui s'est rétracté ramené à 15 jours ; - et enfin, l'interdiction des pratiques de pré-cochage sur internet. Par ailleurs, les professionnels de la vente en ligne sont soumis aux règles plus générales interdisant les pratiques commerciales déloyales et trompeuses ainsi que celles régissant les clauses abusives. Les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) appartenant au centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), sont compétents pour constater et relever les infractions à l'ensemble de ces textes. Enfin, toujours dans le cadre du projet de loi relatif à la consommation, les plafonds des sanctions relatives aux infractions économiques du code de la consommation vont être sensiblement relevés et les pouvoirs des agents de la DGCCRF étendus, pour que l'effectivité de ces textes soit renforcée.