

## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>55250</b>	De <b>M. Michel Liebgott</b> ( Socialiste, républicain et citoyen - Moselle )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale		<b>Ministère attributaire</b> > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
<b>Rubrique</b> >ventes et échanges	<b>Tête d'analyse</b> >commerce électronique	<b>Analyse</b> > consommateurs. protection.
Question publiée au JO le : <b>06/05/2014</b> Réponse publiée au JO le : <b>02/09/2014</b> page : <b>7348</b> Date de changement d'attribution : <b>04/06/2014</b>		

### Texte de la question

M. Michel Liebgott attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, sur la fiabilité des transactions d'achat effectuées sur internet. Selon une étude réalisée par l'observatoire du GetIt'Lab, observatoire des attentes des cyberacheteurs, et ayant porté sur quinze enseignes en ligne, 19 % des commandes passées sur le web ont fait l'objet d'un problème. Principale difficulté rencontrée, dans 49 % des cas, les consommateurs se sont plaints du non-respect des délais de livraison annoncés. D'autres dénoncent, pour 27 % d'entre eux, une annulation pure et simple de la commande, en raison d'une rupture de stock. 21 % ont encore réceptionné un produit qui ne correspondait pas à la description présentée, 19 % un objet détérioré pendant le transport et 15 % indiquent même n'avoir jamais réceptionné leur commande. Face à ces problèmes, les services clients des cybermarchands ne sont pas toujours à la hauteur des attentes légitimes des consommateurs : difficultés pour contacter un téléconseiller, réponses évasives... Il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend adopter pour améliorer la fiabilité et la sécurité des transactions d'achat en ligne.

### Texte de la réponse

L'étude de l'observatoire du Get it'lab réalisée sur une journée auprès de 1 010 clients par l'institut français d'opinion publique (IFOP) à la demande de professionnels de la vente à distance, est assez éloignée des chiffres de l'étude annuelle réalisée par Médiamétrie pour la fédération de la vente à distance (Fevad), laquelle donne un chiffre stable au cours des 4 dernières années de 96 à 98 % de e-acheteurs satisfaits de leurs achats sur internet. Cependant, il est exact que la vente en ligne en forte croissance depuis presque 10 ans, de manière constante, et qui concerne désormais 7 Français sur 10 pour un chiffre d'affaires de 45 milliards d'euros en 2012, constitue une forme de vente qui peut présenter des risques pour le consommateur. C'est pourquoi les contrats de vente conclus par la voie électronique ont toujours fait l'objet d'un encadrement juridique spécifique, lequel vient d'être renforcé avec la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Cette loi a procédé à la transposition en droit français de la directive n° 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs. Les apports de ce texte pour les consommateurs qui achètent à distance se sont traduits par : un allongement du délai de rétractation, qui passe de 7 jours à 14 jours ; des mentions d'information du consommateur qui sont renforcées ; un délai de remboursement du consommateur qui s'est rétracté ramené à 14 jours au lieu de 30 auparavant ; l'interdiction des pratiques de pré-cochage sur internet. En outre, le Gouvernement a prévu des pénalités et sanctions, conformément à l'article 24 de la directive qui laisse au législateur national le soin de les établir. Ainsi,

des pénalités dissuasives ont été prévues pour les professionnels qui ne respectent pas les délais légaux de remboursement. Elles sont graduées, très modérées, lorsque le professionnel dépasse de quelques jours le délai légal de 14 jours, et plus lourdes pour dissuader et sanctionner les professionnels qui délibérément remboursent les consommateurs avec retard et dans des délais pénalisants. La loi relative à la consommation a, en outre, renforcé les pouvoirs des agents de la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui pourront désormais utiliser une identité d'emprunt sur internet pour y effectuer leurs contrôles, ou encore, enjoindre aux professionnels du e-commerce qui ne sont plus en capacité d'exécuter leurs obligations de livraison, de ne plus prendre aucun paiement avant la livraison intégrale des produits. Par ailleurs, les professionnels de la vente en ligne sont soumis aux dispositions d'application générale du code de la consommation interdisant les pratiques commerciales trompeuses pour lesquelles les sanctions, en cas d'infraction constatée, ont été relevées. Les agents de la DGCCRF, et notamment ceux appartenant au centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), sont compétents pour constater et relever les infractions et manquements à l'ensemble des textes réglementant le commerce en ligne.