



15ème législature

Question N° : 16207	De Mme Nathalie Sarles (La République en Marche - Loire)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Encadrement des offres de remboursements différées	Analyse > Encadrement des offres de remboursements différées.
Question publiée au JO le : 29/01/2019 Réponse publiée au JO le : 16/04/2019 page : 3595		

Texte de la question

Mme Nathalie Sarles appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les offres de remboursements différés et les pratiques de certaines entreprises. En effet, certains produits font régulièrement objet d'offres de remboursements différés dans le temps, ce qui contraint le consommateur à adresser plusieurs justificatifs d'achats, parfois dans des temps courts, à la société commercialisant le produit. Cette pratique peut être alors source de litige entre l'acheteur et le vendeur. Les délais de remboursement peuvent ainsi ne pas être respectés. Le seul recours possible, après une mise en demeure, est donc la saisine du tribunal afin que le consommateur puisse faire valoir ses droits. De nombreux consommateurs se découragent et n'intentent aucune action judiciaire, eu égard aux montants de remboursement. Cette pratique est pourtant condamnable et s'apparente à de la publicité mensongère, réprimée par l'article L. 121-2 du code de la consommation. Ce faisant, elle souhaiterait connaître les dispositions envisagées afin d'encadrer ces pratiques *marketing*, sans nécessairement les interdire. Les difficultés résident dans l'absence d'interlocuteur physique, les délais de paiement et le traitement des demandes uniquement par correspondance. Un tel encadrement pourrait trouver une solution dans l'obligation faite au vendeur physique de déduire immédiatement le montant du remboursement du prix de vente (supermarché, commerce de détail, etc...), à sa charge par la suite de récupérer le montant du remboursement auprès du producteur. Cela permettrait d'éviter des délais de traitement trop longs, d'éviter les opérations de publicité mensongère, de favoriser le commerce physique et de responsabiliser les producteurs.

Texte de la réponse

De plus en plus d'entreprises proposent des offres de remboursements différés dans le temps, qui peuvent être source de litiges entre consommateurs et vendeurs, en cas d'absence de remboursement ou lorsque celui-ci intervient très tardivement, surtout s'il n'existe pas de procédure de traitement des réclamations. La licéité de ces pratiques s'apprécie au regard des dispositions des articles L. 121-1 et suivants du code de la consommation qui interdisent les pratiques commerciales déloyales et, tout particulièrement les pratiques commerciales trompeuses. Les articles L. 121-1 et suivants du code de la consommation transposent les dispositions de la directive 2005/29/CE du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur. Depuis 2009, à l'occasion de plusieurs questions préjudicielles relatives à la conformité de différentes réglementations nationales avec la directive 2005/29/CE, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) considère que : - la directive 2005/29/CE procède à une harmonisation complète au niveau de l'Union des règles relatives aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs. Dès

lors, comme le prévoit expressément l'article 4 de celle-ci, les États membres ne peuvent pas adopter des mesures plus restrictives que celles définies par ladite directive, même aux fins d'assurer un degré plus élevé de protection des consommateurs ; - la directive 2005/29/CE établit, à son annexe I, une liste exhaustive de 31 pratiques commerciales qui, conformément à l'article 5, paragraphe 5, de cette directive, sont réputées déloyales « en toutes circonstances ». Par conséquent, ainsi que le précise expressément le considérant 17 de ladite directive, seules ces pratiques commerciales sont susceptibles d'être considérées comme déloyales sans faire l'objet d'une évaluation au cas par cas, au titre des dispositions des articles 5 à 9 de la directive 2005/29/CE ; - une réglementation nationale interdisant de manière générale des pratiques non visées à l'annexe I de la directive 2005/29/CE ou encadrant plus strictement celles-ci, sans procéder à une analyse individuelle de leur caractère « déloyal » à la lumière des critères énoncés aux articles 5 à 9 de cette directive, se heurte au contenu de son article 4 et va à l'encontre de l'objectif d'harmonisation complète poursuivi par ladite directive, même lorsque cette réglementation vise à assurer un niveau de protection plus élevé des consommateurs. Par conséquent, il n'est pas envisageable pour les États membres d'encadrer davantage les offres de remboursement différé dans le temps sous peine d'être en non-conformité avec le droit de l'Union européenne. En tout état de cause, les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes maintiennent une vigilance constante sur ce type d'opération promotionnelle et sont parfaitement habilités à enjoindre à un professionnel de cesser toute pratique illicite au regard des articles L. 121-1 et suivants du code de la consommation ou encore de relever toute pratique trompeuse par procès-verbal transmis ensuite au parquet compétent pour d'éventuelles poursuites pénales. En application de l'article L. 132-2 du code de la consommation, les pratiques commerciales trompeuses « sont punies d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300 000 euros. Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits, ou à 50 % des dépenses engagées pour la réalisation de la publicité ou de la pratique constituant ce délit. »