



15ème législature

Question N° : 19892	De M. Christophe Arend (La République en Marche - Moselle)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Délai de rétractation lors d'achat sur les salons et les foires	Analyse > Délai de rétractation lors d'achat sur les salons et les foires.
Question publiée au JO le : 28/05/2019 Réponse publiée au JO le : 25/08/2020 page : 5610 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

M. Christophe Arend alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur la problématique du délai de rétractation lors d'achat sur les foires ou en salon dans le secteur des énergies renouvelables. Avec un secteur des énergies renouvelables est en pleine expansion, de nombreuses entreprises souhaitent tirer profit de ce marché juteux, qui tirent parti de la méconnaissance des citoyens sur ce sujet complexe lors des foires ou des salons. Selon l'article du magazine 60 millions de consommateurs (25 avril 2019), 72 % des stands n'appliquent pas la loi concernant l'affichage de l'absence de délais de rétractation. Ainsi, les clients se retrouvent privés d'un droit de rétractation pourtant appliqué dans le droit commun. L'argument essentiel pour les priver de ce droit de rétractation est le fait qu'un client se rendant volontairement sur un lieu de foire ou salon, lieu exclusivement dédié à la commercialisation, est par définition un consommateur averti, ce qui ne nécessite donc aucun délai de réflexion lors de sa décision d'achat. Nombre de citoyens se voient ainsi dans l'obligation d'intenter des actions en justice pour annuler un achat après avoir vérifié les informations données au salon en rentrant chez eux. Cela est à la fois une contrainte pour le client et pour la justice, qui voit un accroissement du nombre d'affaires à juger. Il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour protéger les consommateurs et limiter plus globalement les fraudes sur les salons et les foires.

Texte de la réponse

Le Gouvernement partage les préoccupations exprimées concernant la protection du consommateur procédant à des achats dans les foires et salons, particulièrement s'agissant des pratiques commises par les vendeurs de solutions énergétiques destinées aux particuliers, tels que les équipements photovoltaïques. Il est vrai qu'en application de la directive européenne du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, transposée dans le code de la consommation par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, les foires et salons sont considérés comme des établissements commerciaux (il s'agit de lieux d'activité permanente ou habituelle du professionnel). Le consommateur ne bénéficie donc pas du droit de rétractation prévu par la directive pour les contrats conclus à distance et hors établissements commerciaux. Afin d'éviter que les consommateurs ne soient induits en erreur, le code de la consommation oblige le professionnel à informer le consommateur de manière claire et lisible qu'il ne bénéficie pas d'un droit de rétractation lors de la conclusion d'un contrat dans le cadre d'une foire ou d'un salon. Le Gouvernement réfléchit aux améliorations qui pourraient être apportées à ce dispositif. Par ailleurs, il convient de souligner que, lorsque le contrat conclu sur un stand de foire ou de salon est assorti d'un

crédit affecté, ce qui est souvent le cas pour des biens d'un certain montant, le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation pour le crédit servant à financer son achat. S'il l'exerce, c'est tout le contrat de vente financé par le crédit qui est alors résolu de plein droit. La DGCCRF réalise régulièrement des enquêtes sur les pratiques commerciales mises en œuvre par les professionnels dans le secteur de la rénovation énergétique. Elle vérifie le respect de l'obligation d'information du consommateur, mais également les conditions dans lesquelles les professionnels font souscrire aux consommateurs des contrats de crédit affecté destinés à financer l'acquisition et l'installation de panneaux photovoltaïques, en ciblant, notamment, les foires et salons. Par ailleurs, les méthodes de vente mises en œuvre dans les foires et les salons ne doivent pas constituer des pratiques commerciales déloyales ni des pratiques déloyales agressives, punissables de deux ans d'emprisonnement et d'une amende de 300 000 euros, pouvant être portée à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel. Une peine complémentaire d'interdiction d'exercer une activité commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer ou de contrôler une entreprise pendant 5 ans peut être prononcée. Les consommateurs victimes de ces pratiques peuvent obtenir le versement de dommages et intérêts. Le contrat conclu à la suite d'une pratique commerciale agressive est nul. Les services de la DGCCRF font preuve d'une grande vigilance sur ces sujets et restent fortement mobilisés pour s'assurer du respect des réglementations en vigueur. Le Gouvernement travaille enfin à des actions de communication permettant de sensibiliser le consommateur aux droits dont il dispose dans les foires et salons.