



16ème législature

Question N° : 14030	De Mme Violette Spillebout (Renaissance - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Conditions de retour des produits achetés en ligne	Analyse > Conditions de retour des produits achetés en ligne.
Question publiée au JO le : 26/12/2023 Date de changement d'attribution : 04/06/2024 Question retirée le : 11/06/2024 (fin de mandat)		

Texte de la question

Mme Violette Spillebout appelle l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, sur les conditions de retour des produits achetés en ligne. De nombreux commerçants en ligne mettent en vente des produits à de faibles prix. Les conditions de retour de ces produits manquent souvent de transparence. Ainsi, ce manque de clarté met en péril les droits des consommateurs. À titre d'exemple, l'adresse de retour de certains produits achetés sur les sites Shein ou Ali express est située à l'étranger. Or le coût d'un retour en recommandé à l'étranger est souvent rédhibitoire, ce qui prive le consommateur de son droit à la rétractation. Selon l'article L. 221-18 du code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 ». Cette pratique met, en outre, les vendeurs français en difficulté. Le taux de retour des vendeurs français est supérieur, ce qui ne fait qu'augmenter leur prix de vente. Outre le coût pour le consommateur, un retour à l'étranger a aussi un coût sur l'environnement non négligeable. Il paraîtrait, dès lors, nécessaire pour les consommateurs de connaître clairement et dès l'achat, la provenance du produit en vente, ainsi que le pays et l'adresse d'un retour éventuel et les conditions de ce retour éventuel. Ainsi, elle souhaiterait connaître les mesures qui pourraient être prises par le ministère de l'économie afin d'obliger les vendeurs en ligne à davantage de transparence sur les conditions de retour de leurs produits.