

16ème législature

Question N° : 5450	De M. Nicolas Pacquot (Renaissance - Doubs)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition numérique et télécommunications		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Protection des consommateurs face aux achats en ligne validés par simples clics	Analyse > Protection des consommateurs face aux achats en ligne validés par simples clics.
Question publiée au JO le : 14/02/2023 Réponse publiée au JO le : 04/04/2023 page : 3101 Date de changement d'attribution : 21/02/2023		

Texte de la question

M. Nicolas Pacquot attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé de la transition numérique et des télécommunications, sur les achats en ligne validés uniquement à l'aide d'une télécommande ou d'une tablette. Si des dispositions de la loi du 16 août 2022, dite loi « pouvoir d'achat », qui entreront en vigueur le 1er juin 2023 tendent à accroître la protection des consommateurs, en facilitant la résiliation des contrats, elles n'empêchent pas cependant la souscription d'achats non désirés résultant de mauvaises manipulations de télécommandes ou de tablettes. Cette problématique touche en particulier des personnes vulnérables, des seniors ou des enfants. Même l'installation d'un contrôle parental n'empêcherait pas la validation immédiate de ces achats par simples clics. Ainsi, de nombreux foyers se retrouvent à devoir payer des objets, des abonnements télévisuels ou encore des options télévisées qu'ils ne souhaitaient pas et dont ils n'ont pas l'utilité. Or lorsqu'ils s'en aperçoivent, les 14 jours de rétractation sont bien souvent dépassés. Ils n'ont alors plus aucune possibilité d'annuler la transaction ou de procéder à une résiliation anticipée sauf moyennant des frais conséquents. Aussi, il lui demande si le Gouvernement compte mettre en place des mesures complémentaires pour mieux protéger les consommateurs de ces achats par clics qui, à destination de publics fragiles ou âgés, pourraient presque s'apparenter à des abus de faiblesse.

Texte de la réponse

Le droit de la consommation prévoit des dispositions spécifiques applicables aux achats en ligne dans le but de renforcer la protection du consommateur en ce domaine. Ainsi, les professionnels doivent fournir aux consommateurs, de manière lisible et compréhensible, un ensemble d'informations précontractuelles avant la conclusion d'un contrat en ligne et notamment des informations relatives aux caractéristiques essentielles du bien ou du service, au prix ou encore aux modalités d'exercice du droit de rétractation. De plus, pour les contrats conclus par voie électronique (auxquels les achats via une télécommande de télévision ou une tablette sont rattachés), le professionnel doit, avant la passation de la commande, faire un rappel de certaines des informations précitées, ce qui permet au consommateur de vérifier sa commande avant de la passer. En outre, sous peine de nullité du contrat, le professionnel doit veiller à ce le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de payer en intégrant à la fonction prévue pour valider la commande la mention claire et lisible «

commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue. Par ailleurs, dès lors que les informations précontractuelles n'ont pas été fournies au consommateur sur un support durable (support qui peut être stocké par le consommateur et consulté ultérieurement) avant la conclusion du contrat mais l'ont été par un autre moyen, le professionnel doit fournir au consommateur après la conclusion du contrat, sur un support durable, une confirmation du contrat précisant toutes ces informations, accompagnée d'un formulaire type de rétractation. Tout manquement par le professionnel aux règles précitées de la vente à distance est passible pour ce dernier d'une amende administrative pouvant aller jusqu'à 15 000 euros s'agissant d'une personne physique et 75 000 euros pour une personnes morale. En outre, le droit général de la consommation impose au professionnel de s'assurer du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat. Par ailleurs, une pratique commerciale trompeuse peut être caractérisée si un professionnel ne précise pas aux consommateurs qu'ils sont susceptibles de souscrire un abonnement en s'inscrivant pour un essai gratuit. En conséquence, les règles en vigueur visent, déjà, à s'assurer que les consommateurs lorsqu'ils concluent un contrat selon une technique de communication à distance s'engagent en connaissance de cause, obtiennent une confirmation de leur contrat et puissent, le cas échéant, revenir sur leur engagement. Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont fortement mobilisés pour garantir le respect de la réglementation rappelée ci-dessus. À cet égard, le contrôle des pratiques des acteurs de l'économie numérique a constitué l'une des trois orientations stratégiques du programme national d'enquêtes de la DGCCRF en 2022, reconduite en 2023. Par ailleurs, les consommateurs peuvent signaler toute pratique abusive liée à des achats en ligne dans une rubrique spécifique de l'outil de signalement de la DGCCRF "Signal Conso".