



14^{ème} législature

Question N° : 5009

de M. Meunier Philippe (Union pour un Mouvement Populaire - Rhône)

Question écrite

Ministère interrogé > Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire > Économie sociale et solidaire et consommation

Rubrique > ventes et échanges

Tête d'analyse > commerce électronique

Analyse > protection des consommateurs

Question publiée au JO le : **18/09/2012** page : **5087**

Réponse publiée au JO le : **29/01/2013** page : **1092**

Texte de la question

M. Philippe Meunier attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur la protection des consommateurs sur internet. Les consommateurs achètent de plus en plus par internet qui devient un canal de distribution privilégié. Ainsi, la question de la défense du consommateur sur internet se pose. Or la protection du consommateur sur internet, notamment lorsqu'il est victime de fraudes et de pratiques malveillantes, n'est pas forcément connue de tous. Aussi, il lui demande de bien vouloir préciser les mesures envisagées afin d'informer et de guider les consommateurs dans leurs droits liés au processus d'achat en ligne et de rendre ainsi plus lisible la défense du e-consommateur.

Texte de la réponse

Le commerce sur internet s'est considérablement développé au cours des dernières années et représentait, en 2011, un chiffre d'affaires de 37,7 milliards d'euros (+ 21 % par rapport à 2010) réalisé par plus de 100 000 sites marchands (+ 23 % en un an) et concernait 31 millions d'acheteurs français. Cette forme de vente offre de multiples avantages pour les consommateurs : selon une étude Fevad/Médiamétrie de juin 2012, 96 % des acheteurs se déclaraient satisfaits de leurs achats sur internet au cours des 6 derniers mois. Elle peut cependant présenter certains risques. Des règles spécifiques encadrent le commerce électronique. Elles sont régulièrement renforcées et adaptées aux besoins effectifs de protection des consommateurs et s'articulent autour : - de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, transposant la directive n° 2000/31/CE du 8 juin 2000 sur le commerce électronique, qui prévoit une identification précise du e-commerçant, sa responsabilité de plein droit dans la bonne exécution du contrat en ligne, un formalisme propre au contrat de vente électronique, s'agissant notamment des conditions de sa formation et du consentement de l'acheteur donné par « double-clic » ; - des dispositions du code de la consommation (art. L. 121-16 et suivants), qui sont la transposition de la directive n° 97/7/CE relative aux contrats à distance et qui sont applicables à tous les contrats de ventes conclus à distance entre professionnels et consommateurs. Les obligations du code de la consommation résident notamment en : - une information du consommateur sur l'identité du vendeur, sur les produits ou services vendus, sur le prix de ceux-ci ; - un droit de rétractation de 7 jours sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités, à l'exception des frais de retour ; - un remboursement des sommes versées dans un délai de 30 jours ; - l'indication d'une date limite de livraison ou d'exécution de la prestation de services, qui, si elle est dépassée de plus de 7 jours, permet au consommateur la résolution de la vente et le remboursement des sommes versées. Le cadre juridique du commerce électronique est d'ailleurs appelé, à court terme, à connaître de nouvelles évolutions allant dans le sens d'une meilleure protection du consommateur. En effet, un projet de loi « consommation » qui sera débattu au Parlement au printemps prochain, transposera la directive n° 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs. Ce texte fixe un cadre nouveau applicable dans l'ensemble de l'Union européenne, pour le commerce à distance, y compris le commerce en ligne. La directive prévoit notamment un allongement du délai de rétractation qui passera, de 7 jours actuellement en France, à 14 jours pour les achats réalisés à distance, ainsi que des améliorations en matière d'information des consommateurs. À ces dispositions viennent s'ajouter des règles plus générales, communes à toutes les formes de commerce, telles celles interdisant les pratiques commerciales déloyales des professionnels à l'égard des consommateurs. Il s'agit, notamment, des dispositions du code de la consommation

prohibant et sanctionnant les pratiques commerciales trompeuses qui créent une confusion ou reposent sur des allégations ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur le consommateur. Ces infractions de nature délictuelle sont passibles d'une peine d'amende de 37 500 euros et d'un emprisonnement de deux ans. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes propose sur son site internet des fiches pratiques ou des brochures sur la vente à distance et le commerce en ligne, en particulier. Elle renvoie également sur le site de l'institut national de la consommation qui propose ses propres documents d'information du consommateur. Ces sites informent les consommateurs de leurs droits et comportent des conseils pratiques. Mais il importe, au-delà de la connaissance de leurs droits, que les consommateurs fassent preuve, lors de leurs achats en ligne, de la plus grande vigilance et qu'ils s'assurent que toutes les mentions d'identification de la société soient bien portées à leur connaissance. Toute infraction ou manquement à l'ensemble de ces textes peut être signalé aux agents chargés de la concurrence et de la consommation dans les différentes directions départementales de la protection des populations ou directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations.