

ASSEMBLÉE NATIONALE

14 janvier 2010

PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE VENTE À DISTANCE - (n° 2166)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 2

présenté par
M. Martin-Lalande

ARTICLE 4

Après le mot :

« accessibles »,

rédigier ainsi la fin de l'alinéa 2 :

« à partir des documents et sites de présentation commerciale de ce service ou bien ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le présent amendement a pour objet d'assouplir le formalisme prévu pour les Conditions Générales de Vente (CGV), afin de ne pas porter préjudice aux secteurs de la vente par téléphone et de la vente par bons de commande.

L'article 4 a été visiblement conçu pour les achats par internet, puisqu'il prévoit de doubler toute vente d'une confirmation (expresse) de la lecture des CGV, avant toute validation de la commande effectuée. Dans le cas d'une vente effectuée par internet, cette acceptation des CGV est possible et facile car elle est comprise dans le processus même de l'offre en ligne.

Toutefois l'article 4 est rédigé de manière beaucoup trop large, en ce qu'il viserait l'ensemble des ventes effectuées « à distance », donc en particulier les ventes par téléphone ou même par bons de commande. Dans ce cas, l'acceptation expresse des CGV devient extrêmement compliquée, encore plus si elle doit être prouvée avant validation de la vente. Une case non cochée en bas d'un formulaire de vente risque d'empêcher sa validation, obligeant à un second échange de courrier, préjudiciable à la fois au service et au coût de traitement des commandes. De même une étape audiotel mal comprise fera perdre patience au client.

Une telle disposition est très préjudiciable pour les secteurs qui recourent à la vente par téléphone, qui constitue aujourd'hui une part considérable des ventes à distance, dans la mesure où tout l'intérêt de ce mode de commercialisation tient à sa simplicité d'usage pour les consommateurs.

Par ailleurs, en précisant que les CGV devraient être portées « sur tout support » de communication de l'offre, la rédaction de l'article est beaucoup trop large, rendant inopérant ou très onéreux tout support commercial du type brochure, dépliant, etc.

Cette disposition crée en outre une véritable distorsion de concurrence entre les boutiques en ligne (qui pourront obtenir la validation de CGV par voie électronique) et les opérateurs traditionnels de vente par correspondance par téléphone (notamment ceux pour qui l'enregistrement de la conversation sert de preuve d'achat) qui ne pourront plus assurer ce service.

En conclusion, cet article est fondé à prévoir une information aisée des consommateurs sur les CGV dans toutes les situations de consommation possibles, mais non à la prévoir de manière aussi systématique (ne tenant pas compte des conditions objectives de présentation de l'offre commerciale selon les supports) et sans aller jusqu'à imposer leur « acceptation expresse » même quand le moyen technique utilisé ne le permet pas aisément.

C'est la raison pour laquelle le présent amendement a pour objet d'assouplir le formalisme prévu pour les CGV.