

ASSEMBLÉE NATIONALE

14 janvier 2010

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

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 3

présenté par
M. Martin-Lalande

ARTICLE 7

Supprimer cet article.

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le présent amendement a pour objet de supprimer l'article 7 de la proposition de loi.

Cet article 7 prévoit de doubler toute vente effectuée par téléphone (y compris à l'initiative du consommateur) d'un échange écrit (envoi postal ou électronique d'un contrat écrit et renvoi de ce contrat revêtu de la signature de l'acheteur) avant toute validation de la commande effectuée.

Cette disposition handicape très fortement la pratique de la vente à distance et la vide largement de son sens (rapidité et légèreté de la prestation, traitement peu onéreux de la vente, facilité de l'acquisition du bien ou de la prestation par le consommateur).

Loin de protéger le consommateur (qui l'est déjà par l'ensemble des dispositions actuellement prévues dans la loi pour encadrer la vente à distance, avec notamment la capacité de rétractation) cette disposition institue, dans le cas de la vente téléphonique, un processus d'échange postal qui alourdit considérablement l'acte d'achat et le soumet à des délais importants (alors que l'un des atouts de la vente à distance est l'instantanéité de sa réalisation). Ainsi pour les réservations de places de spectacles, mais aussi pour les changements de formules d'abonnement dans le cadre de la prestation d'un bouquet de chaînes audiovisuelles, ou même pour les achats aux centrales de vente par correspondance qui déjà sont fortement attaqués par le développement de l'internet.

Cette disposition crée une véritable distorsion de concurrence entre les boutiques en ligne (qui pourront opérer l'échange de signatures 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.

Aujourd'hui, par exemple, plus de la moitié des ventes d'abonnements à des bouquets de chaînes de télévision se fait par téléphone, de même que les modifications de formules d'abonnement – lesquelles viennent souvent répondre à des besoins urgents. C'est un service qui n'aurait plus lieu d'être dès lors qu'il entraînerait pour les opérateurs la nécessité de faire précéder la prise en compte des abonnements ou des modifications d'un échange de courriers.

Le fait d'obliger les consommateurs à passer par l'étape de la signature du contrat avant de pouvoir bénéficier de la prestation est directement préjudiciable à la fois au consommateur (en termes de délais de réalisation de son achat) et à l'opérateur (en termes de gestion de la prestation, donc de coûts de traitement associés).

Enfin, la disparition des services commerciaux téléphoniques se traduira par une importante perte d'emplois dans le secteur des centres d'appels qui est aujourd'hui déjà durement éprouvé par les délocalisations accélérées.

En conclusion, cette disposition qui ne rajoute rien à la protection des consommateurs (déjà protégés dans le cadre de l'encadrement de la vente à distance) ni à leurs droits, est à la fois contraire à l'intérêt des consommateurs, préjudiciable aux opérateurs de vente à distance, secteur lourdement éprouvé par la crise, et fortement dangereuse pour l'emploi.

C'est la raison pour laquelle le présent amendement a pour objet de la supprimer.