

A S S E M B L É E N A T I O N A L E

X I I I ^e L É G I S L A T U R E

Compte rendu

Commission des affaires économiques

- Examen de la proposition de loi visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de vente à distance (n° 1940) (*M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur*)..... 2
- Informations relatives à la commission..... 27

Mercredi

16 décembre 2009

Séance de 10 heures 30

Compte rendu n° 33

SESSION ORDINAIRE DE 2009-2010

**Présidence
de Mme Laure de La
Raudière**
Vice-présidente



La Commission a examiné, **sur le rapport de M. Jean-Pierre Nicolas, la proposition de loi visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de vente à distance (n° 1940).**

Mme Laure de la Raudière, présidente. Mes chers collègues, nous sommes aujourd'hui réunis afin d'examiner un sujet qui est particulièrement d'actualité à l'approche de Noël : la vente à distance. Je laisse la parole à M. Gaubert pour un rappel au règlement.

M. Jean Gaubert. Merci madame la présidente. Permettez-moi de dire qu'il n'est ni normal ni correct que nous devions passer notre temps à attendre que la majorité devienne majoritaire. Hier déjà nous avons perdu une heure de notre temps parce que les députés UMP s'étaient égayés dans Paris. Je souhaite que vous fassiez part de cette situation au président de la Commission.

Mme Laure de la Raudière, présidente. J'en informerai le président Ollier afin que de tels retards ne se reproduisent plus.

Avant de laisser notre rapporteur, M. Jean-Pierre Nicolas, nous présenter cette proposition de loi dont il est aussi l'auteur, je tiens à dire quelques mots sur ce sujet qui touche chaque Français.

Chacun d'entre nous a déjà eu recours à la vente à distance, qu'il s'agisse de la classique vente par correspondance ou du plus récent commerce électronique, dont on connaît à la fois les potentialités (un choix maximal, une concurrence des prix qui pousse inévitablement ceux-ci à la baisse, une rapidité d'exécution de la commande), mais aussi les risques (ne jamais recevoir sa commande, ne pas obtenir ce que l'on a commandé, voir son code de carte bancaire frauduleusement utilisé...). Sans jouer les oiseaux de mauvais augure puisque, sur plus de 220 millions de colis envoyés en France en 2008 par le biais de la vente à distance, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) n'a reçu qu'un peu plus de 32 000 plaintes relatives à la vente à distance, soit un taux de 0,015 % seulement, il convient de ne pas sous-estimer les risques existants : 32 000 plaintes, c'est peu, mais ce sont 32 000 de trop !

Notre Commission s'est depuis longtemps attachée à renforcer la sécurité du consommateur en général, et dans le cadre des ventes à distance tout particulièrement. Chacun se souvient ici des débats parfois rudes qui ont animé nos travaux lorsque nous avons discuté du commerce électronique dans le cadre de la loi de 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, ou encore de la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs présentée par Luc Chatel en novembre 2007 et dont notre collègue Michel Raison était le rapporteur. Nouvelle étape de cette attention que nous maintenons constamment à l'égard du consommateur, la présente proposition de loi vise donc à renforcer la sécurité de ce dernier en matière de vente à distance. Je laisse immédiatement la parole à notre rapporteur.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Merci madame la présidente. Cette proposition de loi fait suite aux scandales survenus ces dernières années avec la faillite de sites Internet du type « Showroom 2001 », « Le Magicien des prix » et, surtout, de la CAMIF qui a été placée en liquidation judiciaire en octobre 2008, provoquant alors l'émoi de la France entière avec des dizaines de salariés se retrouvant du jour au lendemain sans emploi et plusieurs milliers de clients, dont certains très modestes, ne pouvant recevoir ce qu'ils avaient

commandé et réglé. Qui plus est, les transporteurs qui n'avaient pas pu se faire payer n'ont pas hésité, pour rentrer dans leurs fonds, à se retourner contre les consommateurs. Nombreux ont été ceux d'entre nous qui ont été sollicités par des particuliers ou des professionnels pour sortir de situations ubuesques.

La vente à distance (qui désigne la vente d'un bien ou la fourniture d'une prestation de service conclue sans la présence physique simultanée des parties, celles-ci utilisant exclusivement, pour la conclusion du contrat, une ou plusieurs techniques de communication à distance) a pris une ampleur tout à fait extraordinaire grâce au développement du commerce électronique. S'il représente aujourd'hui plus de 80 % de la vente à distance, il ne s'y résume pas pour autant. La vente à distance subsiste à la marge sous d'autres formes, qu'il s'agisse du téléphone, du fax, du minitel ou du support papier. Cela étant, le consommateur peut aujourd'hui visiter plus de 60 000 sites marchands actifs contre un peu plus de 15 000 en 2005. En 2008, le marché de la vente à distance représentait en France plus de 25 milliards d'euros – dont 20 milliards pour le seul e-commerce –, correspondant à l'envoi de plus de 220 millions de colis. Outre le fait que toutes les potentialités offertes par le commerce électronique n'ont pas été exploitées, le consommateur doit aujourd'hui compter avec de nouvelles formes technologiques de la vente à distance, en particulier le « m-commerce », c'est-à-dire le commerce électronique à partir du téléphone portable, auquel on prédit un brillant avenir.

Comme vous le voyez, la vente à distance ne cesse de se développer. Fatalement, le consommateur, noyé sous des messages publicitaires parfois peu lisibles, sans cesse sollicité par des propositions toujours plus nombreuses, ne sait plus distinguer le bon grain de l'ivraie et cède parfois aux offres alléchantes de vendeurs peu scrupuleux contre lesquels il convient de prendre des mesures fortes, afin de les empêcher de nuire plus longtemps.

Fallait-il pour autant un nouveau texte législatif? Cette proposition de loi ne concerne que la vente à distance : il ne s'agit pas ici de refondre tout un pan de la législation en matière commerciale, mais bien davantage de renforcer les conditions de mise en œuvre d'une forme de vente tout à fait singulière. Outre quelques directives communautaires adoptées notamment en 1997 et en 2000, le législateur national s'est attaché depuis longtemps à veiller à ce que le consommateur à distance bénéficie de garanties. Ainsi, l'ordonnance du 23 août 2001, qui fait figure de texte fondateur, a introduit la définition du contrat de vente à distance dans le code de la consommation et renforcé les contraintes pesant sur le professionnel en matière d'information à dispenser au consommateur. Elle a aussi explicitement prévu l'octroi au consommateur d'un délai de rétractation de sept jours francs au moins. Par la suite, la loi de juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique a spécifiquement traité du commerce électronique, posant notamment le principe selon lequel le professionnel était responsable « de plein droit à l'égard de l'acheteur » de la bonne exécution du contrat en cause. En 2007, le secrétariat d'État à la consommation a établi un « baromètre des réclamations » permettant ainsi de connaître, chaque semestre, la typologie des problèmes rencontrés par les consommateurs et, de ce fait, de suivre l'évolution du volume des réclamations et de leur traitement. Signe de l'efficacité des dispositifs précédemment mis en place, les résultats obtenus au fil des années ont montré une baisse constante des réclamations dans le secteur de la vente à distance, hors effet CAMIF. Enfin, la loi Chatel de janvier 2008 a proscrit les appels surtaxés vers les *hotlines*, une mesure bénéficiant tout particulièrement aux consommateurs ayant recours à la vente à distance sur des sites Internet. Ce texte a par ailleurs remanié les conditions de rétractation du consommateur et renforcé à son bénéfice les informations que doit lui délivrer le professionnel.

Comme vous pouvez le constater, la protection du consommateur dans le cadre des ventes à distance est d'ores et déjà assurée. Néanmoins, la pratique a montré que certaines lacunes existaient : la proposition de loi que nous examinons aujourd'hui tend justement à les combler.

Composée initialement de trois articles, je vous proposerai de l'enrichir par certaines dispositions qui m'ont été inspirées au fil des différentes auditions auxquelles j'ai procédées. Quels que soient nos interlocuteurs, tous ont bien compris l'équilibre auquel nous visons entre la sécurité accrue du consommateur, d'une part, et la liberté d'action des entreprises, d'autre part. La première ne doit pas paralyser la seconde. De même qu'il convient de faire appel à la responsabilité du consommateur, il importe de ne pas enserrer les entreprises dans de trop lourdes contraintes qui n'auraient pour effet que de décourager les initiatives.

L'article 1^{er} article a principalement pour objet de renforcer les pouvoirs de l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation en lui permettant, au terme d'une procédure contradictoire, d'interdire à un professionnel dont la défaillance est patente, toute prise de paiement avant la livraison intégrale du produit ou l'exécution effective du service commandé. Le texte initial interdisait également la prise de commande mais une telle interdiction aurait pour effet, dans bien des cas, de couper les vivres à une entreprise déjà fragile alors que la poursuite de son activité pourrait lui permettre de répondre de nouveau à ses obligations. Par ailleurs, le risque pour le consommateur réside avant tout dans le fait de régler une commande sans que celle-ci ne soit exécutée, non dans la commande elle-même. En outre, comme vous le constaterez, j'ai souhaité que ce soit l'autorité administrative compétente qui puisse prendre la mesure d'interdiction, et non le ministre comme initialement proposé, afin d'agir avec davantage de célérité et de souplesse.

L'article 2 appelle peu de commentaires : il permet seulement à l'autorité administrative de saisir le président du tribunal de commerce compétent afin qu'il détermine avec le professionnel en difficulté les voies et les moyens pour y remédier.

Enfin, l'article 3 a pour objet d'exclure l'action directe en paiement du voiturier aux contrats de vente à distance. Ce système permet au transporteur qui n'aurait pas été payé en raison des défaillances du professionnel de la vente à distance – faillite, mise en liquidation judiciaire... – de ne pas livrer le consommateur final avant que ce dernier ne lui règle la facture normalement due par le professionnel. Il est tout à fait inconcevable que ce système perdure dans le cadre de la vente à distance puisqu'il pénalise doublement les consommateurs qui n'auraient pas été livrés. Pourquoi, me direz-vous, ne pas tout simplement supprimer ce système une bonne fois pour toutes ? Je vous l'ai dit, mes chers collègues, le but de cette proposition de loi est de renforcer la sécurité du consommateur dans le cadre des ventes à distance. Il s'agit donc de respecter ce cadre et de ne point en sortir au risque, sinon, d'en dénaturer la portée et d'ouvrir des perspectives sans limite aux modifications que nous pourrions apporter au code de la consommation et au code de commerce...

Telle est la teneur de cette proposition de loi qui, à n'en pas douter, réglera nombre de difficultés. Lors des Assises de la consommation qui se sont déroulées à la fin du mois d'octobre, M. Hervé Novelli, secrétaire d'État en charge du commerce et de l'artisanat, a d'ailleurs apporté un soutien explicite à ce texte qui allie avec mesure la pédagogie et la répression : je ne peux que l'en remercier. Ponctuellement, je présenterai quelques amendements afin d'affiner telle ou telle disposition, mais nous avons dans l'ensemble un texte équilibré, propre à satisfaire toutes les parties – les échos et les opinions qui me sont

parvenus sont d'ailleurs tous globalement positifs – et à renforcer la bonne image que nos compatriotes ont de la vente à distance.

Mme Laure de la Raudière, présidente. Merci monsieur le rapporteur. Il convient de vous féliciter pour avoir, en effet, su trouver un point d'équilibre entre la liberté d'action d'un secteur qui emploie des dizaines de milliers de personnes en France et la protection du consommateur.

M. Jean Gaubert. La proposition de loi est très intéressante, surtout après les conséquences de faillites comme celle de la CAMIF, mais elle aurait mérité d'être davantage affinée. Pour reprendre les remarques des députés UMP régulièrement entendues à propos de nos initiatives, je dirais que c'est une bonne idée mais qu'il existe de meilleures raisons encore pour ne pas la voter.

L'une de nos objections de fond tient à l'article 1^{er}, le cœur du dispositif proposé, qui n'est pas du tout normatif. Comment apprécier « l'incapacité manifeste de respecter les obligations... » ou « un grand nombre de consommateurs » ? Certes, la jurisprudence se forge petit à petit mais il faut parfois s'en méfier. Il aurait fallu être beaucoup plus précis, quitte à travailler à ce texte plus longtemps.

De la même façon, et le rapporteur s'en est rendu compte puisqu'il a déposé des amendements, il y a un risque à interdire toute prise de paiement par le professionnel avant la livraison intégrale du produit. Une telle mesure serait susceptible de provoquer le dépôt de bilan et de contribuer ainsi à dégrader l'emploi.

Par ailleurs, deux autres points méritent d'être sérieusement affinés. D'une part, la proposition de loi n'aborde pas la question du retrait des garanties bancaires. Qu'arrive-t-il quand une banque retire soudain sa garantie à une entreprise qu'elle considère comme fragile ? Les commandes en cours ne devraient-elles pas être couvertes, alors que ce n'est pas le cas aujourd'hui ? D'autre part, il faudrait que le texte oblige la société qui n'est plus garantie à en informer ses clients éventuels, comme cela se fait en droit commercial. Dans l'affaire de la CAMIF, les garanties bancaires avaient été retirées mais on ne le disait pas, si bien que les particuliers continuaient à passer des commandes que l'entreprise n'avait pas les moyens de financer.

Pour toutes ces raisons, nous ne voterons pas le texte qui risque d'aggraver certaines situations. La proposition de loi aurait mérité que nous y travaillions un peu plus longtemps.

M. Bernard Gérard. L'enjeu de ce texte est très important pour le secteur de la vente à distance qui connaît aujourd'hui des difficultés. On n'imagine pas forcément l'intensité de la bataille qui est en cours pour sauver un secteur important, mais fragile – la faillite du groupe allemand *Quelle* l'atteste, comme celle de la CAMIF. Cette proposition de loi, qui s'inscrit dans le prolongement de l'affaire CAMIF, trouve son origine dans le souci de protéger les consommateurs en cas de défaillance d'une entreprise de vente à distance, dans le souci de prévenir les risques le plus en amont possible. C'est dans cet esprit que nous avons œuvré, et je salue le travail remarquable que vous-même, madame la présidente, Jean-Pierre Nicolas et Jean-Michel Ferrand ont accompli.

L'objet du texte n'est pas de réécrire le droit de la vente à distance qui est déjà largement encadrée tant au niveau national qu'europpéen, d'autant que sur les 220 millions de colis expédiés tous les ans, on ne compte que 32 000 plaintes. Comme l'a indiqué une étude

Médiamétrie, 98 % des acheteurs en ligne sont satisfaits ! En outre, à l'heure actuelle, les faillites sont en très nette baisse. Pour autant, il n'était pas question de rester l'arme au pied devant l'émotion suscitée par la faillite de la CAMIF et je me réjouis que nous ayons abouti à des mesures qui sont dans l'intérêt des consommateurs et conformes à un juste équilibre qu'il convient de préserver.

La Commission européenne élabore, certes, une directive sur les droits des consommateurs qui refondrait en partie le droit de la vente à distance, mais cette démarche ne doit pas nous empêcher de mettre en place des règles que le travail de fond de notre rapporteur a permis de faire émerger. Il a rencontré tous les acteurs du secteur et je me réjouis que des amendements permettent d'aller plus loin aujourd'hui, en particulier en ce qui concerne les pouvoirs donnés à la DGCCRF en amont de la livraison des produits.

Un autre amendement de notre rapporteur améliore la réactivité en évitant de recourir, pour interdire la prise de commande, à un arrêté ministériel, qui instaurerait une procédure beaucoup trop lourde. Tout ce qui va dans cette direction est positif.

En conséquence, notre groupe soutient résolument ce texte qui constitue un moyen pour renforcer la protection des consommateurs en matière de vente à distance.

M. Thierry Benoît. La proposition de loi tient effectivement compte des réalités. Commercer, c'est communiquer et échanger puisque, à l'origine, le commerce impliquait la rencontre entre les hommes. Mais nous devons suivre les évolutions technologiques. Désormais, la vente à distance représente un secteur d'une richesse indéniable, générant un chiffre d'affaires de plus 20 milliards d'euros et employant plus de 80 000 personnes.

C'est un domaine où il faut responsabiliser non seulement les entreprises, notamment en ce qui concerne la nature des informations qu'elles communiquent au consommateur, mais aussi ce dernier qui, au motif qu'il achète à distance, ne peut pas faire n'importe quoi.

Je me demande néanmoins si la DGCCRF, qui est en phase de restructuration (qu'au demeurant j'encourage), disposera de moyens spécifiques pour effectuer des contrôles pertinents en la matière.

Enfin, je rappelle la nécessité d'encadrer en amont les entreprises de vente à distance, surtout en ce qui concerne les aspects relatifs au paiement.

M. François Brottes. La proposition de loi qui nous est présentée aujourd'hui part d'une bonne intention, mais elle ne servira à rien.

J'avais rêvé que le groupe UMP nous propose un texte sur l'action de groupe afin de permettre aux consommateurs de mieux se défendre : c'est raté ! Vous auriez pu aussi profiter du projet de loi de Mme Lagarde sur le crédit à la consommation dont le Parlement a été saisi. Mais non. Vous choisissez une niche parlementaire et je ne comprends pas très bien pourquoi.

Des faillites d'entreprises, il y en a tous les jours ; des consommateurs lésés aussi. Alors, pourquoi traiter la vente à distance isolément ? En cas de comportement négligent, pour ne pas dire voyou, d'un vendeur, le consommateur n'est pas la seule victime : les fournisseurs également ne seront jamais payés.

Nous sommes contre cette proposition de loi notamment parce que l'alinéa 3 de l'article 1^{er} est extrêmement dangereux. Il est question d'un préjudice qui pourrait être généré

– mais on n'en sait pas plus – ou qui serait « susceptible » d'être généré. On prendrait ainsi des mesures coercitives sans même avoir constaté l'existence du préjudice. Or, notre droit ne permet pas de sanctionner quelqu'un lorsque la faute n'est pas constatée. Je comprends bien que, politiquement, vous souhaitiez dire aux consommateurs que vous vous occupez d'eux mais ce texte n'est pas suffisamment normatif pour pouvoir entrer en vigueur. Ensuite, nouvelle question, qui saisira le ministre ?

Il faudrait élargir le texte à toutes les faillites et à tous les comportements voyous. Dans ma circonscription, quelqu'un a fermé son entreprise du jour au lendemain, ses salariés ne l'ont jamais revu, mais le liquidateur continue de lui payer un loyer parce qu'il était à la tête d'une SCI qui possédait le bâtiment. Voilà ce dont il faut s'occuper. Ce texte aura donc peu de portée, ce qui ne m'empêche pas d'avoir beaucoup d'estime pour son rapporteur...

M. Alain Suguenot. Contrairement à M. Brottes, j'estime qu'il s'agit là d'un très bon texte car il tient compte des possibilités nouvelles offertes par Internet dans un contexte où la vente à distance se développe très fortement. Ensuite, il renforce la protection du consommateur, en complément de la loi Chatel qui a déjà prévu son information préalable et l'instauration d'un possible droit de rétractation. Il permet même d'améliorer le sort des entreprises en difficulté, problème sur lequel les rédacteurs de la loi de 1994, dont je fus, sur le traitement des entreprises en difficulté s'étaient déjà penchés.

L'article 2, pour sa part, répond aux interrogations de notre collègue Gaubert puisque la DGCCRF pourra communiquer sur les difficultés financières. Peut-être conviendra-t-il d'étendre cette possibilité au retrait de la garantie bancaire afin que le consommateur, en particulier, soit en mesure de mieux apprécier la situation. Il faudra également s'assurer que les délais de vérification de la viabilité des sites soient brefs pour que le texte serve réellement à prévenir des pertes financières pour le consommateur. De même, il conviendra d'expliquer les raisons pour lesquelles une commande n'est pas honorée – elles peuvent être très différentes : rupture de stock, inexistence du produit... – et ajuster la riposte, selon qu'il s'agit d'une cause indépendante de la volonté du vendeur, d'une négligence commerciale comme un réapprovisionnement en cours, ou une escroquerie manifeste.

Ce texte correspond donc à une nécessité actuelle puisque les cas de défaillance se multiplient. Il permettra de protéger avec intelligence le consommateur et de répondre aux interrogations de certains fournisseurs parfois placés dans des situations difficiles. Il s'agit non pas d'aggraver la situation d'entreprises qui connaissent déjà des difficultés, mais de prévenir pour guérir.

M. Jean-Louis Gagnaire. Voir verser des larmes de crocodile sur la CAMIF est tout de même piquant, alors que cette coopérative a toujours été très décriée à droite !

Pour autant, le texte ne va pas assez loin parce qu'il considère de manière indifférenciée les entreprises de vente par correspondance. Or à côté des grands groupes, apparaissent de plus en plus de PME, voire de TPE pour qui la vente à distance est le seul moyen de développer leur activité, en particulier dans le secteur de l'agroalimentaire. Les indéliés existent mais ils sont de moins en moins nombreux car, grâce à Internet, les informations circulent vite. À cet égard, un traitement plus fin serait nécessaire car une PME peut commettre des maladroites sans intention maligne alors que, pour elle, une amende de 30 000 euros – dérisoire pour de véritables escrocs – signifierait sa fermeture inévitable.

M. Jean-Yves Le Déaut. Je ne doute pas de la sincérité de notre collègue Jean-Pierre Nicolas, mais est-il logique, après la loi Chatel, après le projet de loi sur le crédit à la consommation en cours de discussion, de déposer un nouveau texte ? Pourquoi découper, et même découpler des questions qui mériteraient d'être globalisées ? Par ailleurs, pourquoi ne pas traiter de l'action de groupe que l'on attend depuis la loi Chatel ?

Quant au troisième alinéa de l'article 1^{er}, plus compliqué tu meurs ! Le système prévoyant un arrêté ministériel après une procédure contradictoire pour interdire à un professionnel de continuer à engranger des commandes ne fonctionnera jamais. Comment également faire la part entre les compétences respectives de l'Autorité de la concurrence et de la DGCCRF ?

En l'état, la rédaction ne me semble pas assez précise, ce qui empêchera de prendre les décrets d'application. Je crains que ce texte ne reste lettre morte et ne serve finalement qu'à notre excellent rapporteur, pour se prévaloir de son initiative auprès des consommateurs.

M. Lionel Tardy. Ce texte, nous allons essayer de l'enrichir puisque j'ai déposé une douzaine d'amendements. Il constitue une avancée certaine mais le problème reste le contrôle, pour ne rien dire de la complexité des procédures de l'article 1^{er}. Texte après texte, la DGCCRF se voit allouer de nouvelles missions mais ses effectifs sont en baisse. Comment pourra-t-elle remplir son rôle ?

M. Daniel Fasquelle. Je soutiens ce texte qui apporte des réponses concrètes. On ne peut pas à la fois dénoncer les difficultés et ne pas vouloir trouver les bonnes réponses. Je m'interroge seulement sur la dimension européenne. La vente à distance dépasse les frontières et, si tel est le cas, que se passera-t-il pour le consommateur ?

M. Daniel Paul. Je n'ai pas de grief à l'encontre de Jean-Pierre Nicolas, dont les intentions sont certainement louables. La question sur la dimension européenne de mon collègue me permet de faire le lien avec le texte sur La Poste. Lorsque la commission Ailleret a auditionné certains des grands partenaires de La Poste, tous ont évoqué la nécessité de prendre en compte la dimension européenne. Il est donc indispensable de ne pas se limiter à un cadre franco-français.

Par ailleurs, je confirme les inquiétudes de mon collègue sur la DGCCRF dont les représentants syndicaux se plaignent des restructurations et des réductions de moyens auxquels ils doivent faire face. Dans le même temps, texte après texte, on leur ajoute mission sur mission. À un moment donné, il faudra arrêter ou bien de réduire les moyens, ou bien d'ajouter des missions. La première solution a ma préférence et, même si le rapporteur ne le souhaite pas, ce texte pourrait être l'occasion de préciser que la DGCCRF dispose des moyens nécessaires à ses missions.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Monsieur Gaubert, je suis tout à fait d'accord pour travailler à ce texte avec vous avant son examen en séance. Cela étant, il faut tout de même laisser une certaine souplesse aux agents de la DGCCRF qui sont capables d'apprécier les situations au cas par cas. S'agissant de la garantie bancaire, elle dépasse largement le cadre de la vente à distance et aller au-delà risquerait de nous emmener vers un texte extrêmement lourd. Quant à prévenir les clients, je partage votre avis. J'ai d'ailleurs déposé un amendement qui va dans ce sens, même s'il ne prévoit pas spécifiquement la garantie bancaire.

Il est vrai, monsieur Gérard, que les « VADistes » connaissent quelques difficultés mais que leurs clients sont très satisfaits. Comme vous l'avez signalé, la Commission européenne est en train de refondre plusieurs directives mais la garantie européenne est en deçà de la garantie nationale. C'est pourquoi il me paraît essentiel de légiférer nous-mêmes afin d'offrir de meilleures garanties aux consommateurs.

Il faut en effet aller vers une meilleure information du consommateur, monsieur Benoît, et c'est le fil rouge qui guide notre démarche. Certains amendements que j'ai déposés apporteront encore des améliorations en ce sens.

Plusieurs d'entre vous avez abordé le sujet : les moyens de la DGCCRF pour contrôler la vente à distance existent. Elle dispose d'un service spécifique pour surveiller le commerce électronique, établi à Morlaix. Qu'il suffise ou non, ce n'est pas cette proposition de loi qui permettra de trancher mais la question ne nous a pas échappé.

Je remercie M. Brottes pour l'estime qu'il me porte et qui me va droit au cœur. Ce texte ne traite délibérément que de la vente par correspondance. Avec un chiffre d'affaires de 25 milliards d'euros, elle méritait sans aucun doute une approche spécifique. Je vous proposerai une nouvelle rédaction de l'alinéa 3 plus conforme à ce que vous souhaitez. Par ailleurs, je vous signale que la sanction, qui ne sera prononcée qu'à l'issue d'une procédure contradictoire, ne sera pas automatique : ce n'est qu'une éventualité.

Monsieur Gagnaire, vous avez ironisé à propos de nos « larmes de crocodile » versées sur la CAMIF : je peux vous assurer que les situations dans lesquelles se sont retrouvés plongées certaines personnes leur ont fait verser des larmes qui, hélas, étaient bien réelles ! S'agissant des PME, je suis d'accord avec vous, mais la procédure sera contradictoire et le président du tribunal de commerce pourra être saisi. Des précautions existent et notre but est bien de trouver un équilibre entre la protection du consommateur et la liberté d'entreprendre qui crée de l'emploi.

L'alinéa 3 de l'article 1^{er}, je l'ai dit, monsieur Le Déaut, sera réécrit si vous adoptez un amendement que je vous présenterai et dont la rédaction m'a été inspirée en partie par les auditions auxquelles j'ai procédé.

Quant à la DGCCRF, monsieur Tardy, elle nous a assurés qu'elle pouvait faire face à ses missions en l'état actuel.

Nous n'ignorons pas la dimension européenne, monsieur Fasquelle, mais la législation nationale va plus loin et les litiges impliquant les pays étrangers ne sont pas toujours faciles à régler. Tout dépend de la qualité des sites avec lesquels on commerce.

Encore une fois, je conviens avec M. Paul qu'il faut veiller à ce que la DGCCRF dispose des moyens de remplir les missions qui lui ont été confiées.

En conclusion, nous ferons tout notre possible pour que ce texte soit appliqué convenablement dans l'intérêt du consommateur, qui sera mieux protégé, et celui des entreprises, à qui cette clarification profitera aussi.

Mme Laure de la Raudière, présidente. Nous en venons à l'examen des articles.

Article 1^{er}

La commission est saisie de trois amendements, CE 15 de M. Bernard Gérard, CE 1 de M. Lionel Tardy et CE 34 de M. le rapporteur, pouvant être soumis à une discussion commune.

M. Bernard Gérard. Cet amendement vise à préciser le champ d'application du texte. En cas de défaillance d'une entreprise, l'expérience a montré que ce n'était pas tant l'enregistrement des commandes qui causait un préjudice que leur paiement anticipé. Je propose donc de préciser que la procédure envisagée s'applique à des risques de non-livraison de produits commandés et réglés par le consommateur.

M. Lionel Tardy. Le texte concerne la vente à distance, mais les questions posées dépassent largement ce cadre. Il faut veiller à ne pas créer un régime spécifique qui créerait des différences de traitement non justifiées. On rendrait alors le droit plus complexe ; surtout, on porterait atteinte au principe d'égalité devant la loi. Les problèmes de livraison ne se posent pas que dans la vente à distance car nombre d'achats se font en magasin avec livraison à domicile.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Mon amendement tend tout d'abord à supprimer la fin de l'alinéa 2 qui me semble superflète, toutes les obligations étant concernées.

Quant aux deux premiers amendements, ils visent à étendre l'application de la proposition de loi qui, je le rappelle, est circonscrite à la vente à distance. En outre, mon amendement rend celui de mon collègue Gérard un peu redondant et je l'invite à le retirer. Sinon, j'émettrai un avis défavorable à son sujet, comme à celui de M. Tardy.

L'amendement CE 15 est retiré.

La Commission rejette l'amendement CE 1 ; puis elle adopte l'amendement CE 34.

Elle examine ensuite l'amendement CE 16 de M. Bernard Gérard.

M. Bernard Gérard. Cet amendement vise à préciser le champ d'application du texte en l'étendant à toutes les transactions conclues entre un vendeur et un particulier donnant lieu à une fourniture différée de bien ou de service.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Avis défavorable, pour les mêmes raisons que précédemment.

M. Bernard Gérard. Je ne comprends pas les restrictions du rapporteur.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. La proposition de loi se limite à la vente à distance. Les auditions ont soulevé ce problème, mais nous avons choisi, conformément d'ailleurs à l'intention initiale des signataires de ce texte, de ne pas aller trop au-delà du cadre ainsi défini. Le faire reviendrait presque à refondre le code de commerce et le code de la consommation !

M. Lionel Tardy. Je partage l'avis de Bernard Gérard. Ce texte tel qu'il est rédigé porte atteinte au principe d'égalité devant la loi et corriger le troisième alinéa de l'article 1^{er} serait une bonne chose.

M. Jean Gaubert. Je soutiens également cet amendement qui améliore le texte, même s'il l'élargit. Certains problèmes méritent d'être réglés, fût-ce au détour d'un petit amendement. Le rapporteur peut avoir envie de limiter le texte à la vente à distance mais le législateur est libre.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Le rapporteur aussi peut avoir sa propre appréciation du texte ! Des auditions que nous avons conduites, j'ai déduit que, si nous allions trop loin, la proposition de loi serait dénaturée et ne serait pas conforme aux intentions de ses signataires.

Mme Laure de la Raudière, présidente. La vente à distance a ceci de spécifique que le règlement intervient avant la livraison.

M. Jean Gaubert. Pas toujours. C'est le cas, par exemple, du gros électroménager.

Mme Laure de la Raudière. Les stocks sont toujours vérifiés dans ce cas. C'est très différent.

La Commission adopte l'amendement CE 16.

Puis elle examine l'amendement CE 17 de M. Bernard Gérard.

M. Bernard Gérard. Cet amendement vise de nouveau à préciser le champ d'application du texte en centrant les sanctions prévues sur les cas où les investigations menées par l'autorité administrative auprès des entreprises défaillantes auraient abouti aux constats que les pratiques génèrent un préjudice financier pour un grand nombre de consommateurs, compte tenu des sommes versées.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Il me semble inutile de faire explicitement référence aux sommes versées. D'une part, lorsqu'elle prendra sa décision, l'autorité administrative raisonnera sur la base d'un faisceau d'indices parmi lesquels les « sommes versées » ; d'autre part, focaliser l'attention sur les sommes versées pourrait être contre-productif puisque, à cette aune, on pourrait aller jusqu'à envisager des seuils notamment dans le cadre d'une procédure judiciaire. Il convient de laisser des marges de manœuvre au système ainsi établi.

La commission rejette l'amendement CE 17.

La Commission est ensuite saisie, en discussion commune, des amendements CE 22 du rapporteur et CE 18 et CE 19 de M. Bernard Gérard.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Cet amendement est important puisqu'il procède à la réécriture d'une grande partie du troisième alinéa de l'article 1^{er}. Il s'agit, d'une part, de limiter les pouvoirs de l'autorité administrative afin qu'elle puisse interdire à un professionnel, qui se trouve dans l'incapacité manifeste de respecter ses obligations, l'encaissement des commandes mais non la prise des commandes elles-mêmes, d'autre part, de transformer une telle mesure en une injonction administrative ce qui est plus réactif qu'un arrêté interministériel.

M. Jean Gaubert. Limiter la mesure d'interdiction aux encaissements signifie que quelqu'un qui aura de bonne foi passé une commande mais qui apprendra qu'elle ne sera peut-être pas livrée et qui, de guerre lasse, aura fini par acheter ailleurs, sera quand même

obligé de payer la première commande si un jour elle lui parvient finalement. Le système était plus cohérent lorsqu'il visait également la prise de commande par laquelle le consommateur s'engage.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. C'est oublier le droit de rétractation dont dispose le consommateur.

M. Jean Gaubert. Ce dernier n'est applicable que dans certaines conditions !

M. Bernard Gérard. L'amendement du rapporteur répond à mon intention de remplacer la lourde procédure de l'arrêté ministériel par une extension du pouvoir de l'autorité administrative – encore que je proposais la possibilité pour cette dernière de recourir à la procédure judiciaire en référé.

Par ailleurs, si une entreprise en difficulté n'avait même plus le droit, comme le suggère M. Gaubert, de prendre une commande, c'est l'activité économique même du pays qui courrait un très grand risque. Il faut conserver le souci d'équilibre qui est le nôtre en aidant l'entreprise qui connaît des difficultés à pouvoir continuer de prendre des commandes tout en protégeant le consommateur qui ne doit pas payer pour une marchandise qu'il ne recevra jamais. Aussi, je souhaite retirer mes amendements.

Les amendements CE 18 et CE 19 sont retirés.

La Commission adopte l'amendement CE 22.

Elle examine ensuite l'amendement CE 2 de M. Lionel Tardy.

M. Lionel Tardy. À partir du moment où un cybermarchand fait l'objet d'une mesure d'interdiction, les clients ayant une commande en cours doivent être informés de cette mesure et des raisons qui y ont présidé, ainsi que des coordonnées du service chargé de traiter les réclamations.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Un processus aussi lourd me paraît difficile à mettre en œuvre, d'autant qu'il se fonde sur le bon vouloir du professionnel puisqu'il est mis en œuvre à son initiative. Je proposerai par ailleurs un amendement CE 33 qui devrait répondre à votre légitime préoccupation.

La Commission rejette l'amendement.

Elle adopte ensuite l'amendement de conséquence CE 23 du rapporteur.

Puis elle est saisie, en discussion commune, des amendements CE 3 de M. Lionel Tardy, CE 20 de M. Bernard Gérard et CE 24 du rapporteur.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Je rappelle que le ministre est une autorité administrative et, en tant que tel, est astreint au secret professionnel. Il est donc nécessaire de prévoir explicitement dans la loi que le ministre peut librement communiquer sur ce sujet.

L'amendement CE 3 est retiré.

M. Bernard Gérard. Cet amendement vise à donner une définition plus opérationnelle des mesures visées à l'alinéa 6, en l'occurrence l'interdiction ou la limitation temporaire de prise de paiement.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Je donnerai un avis défavorable en raison des problèmes d'application que pose cet amendement : que signifie une « limitation temporaire de prises de commandes » ? A quel seuil la limitation se situe-t-elle ?

L'amendement CE 20 est retiré.

La Commission adopte ensuite l'amendement de conséquence CE 24.

Puis elle examine l'amendement CE 33 du rapporteur.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Cet amendement tend à permettre à l'autorité administrative de demander au professionnel de la vente à distance, interdit de prise de paiement, d'afficher sur la page d'accueil de son site Internet un message prévenant le consommateur de la mesure dont il fait l'objet et sur quel produit spécifique elle porte. Cela va dans le sens d'une plus grande transparence.

M. Jean-Charles Taugourdeau. La mesure me semble inapplicable : je vois mal un commerçant demander qu'on ne lui adresse plus de commande parce qu'il se trouve dans une situation financière difficile !

Au-delà d'Internet, ne convient-il pas de prendre en compte le cas du commerce de proximité – un cuisiniste, par exemple – où un acheteur pourrait passer commande alors que le dépôt de bilan guette l'entreprise ?

M. Jean Gaubert. *Quid* également des gens qui commandent par écrit ou par téléphone ? Non seulement ils ne se réfèrent pas forcément au site Internet, mais 50 % des foyers français n'ont pas accès à l'Internet.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. D'une part, l'amendement prévoit que les modalités de mise en œuvre de l'avertissement sont fixées par décret en Conseil d'État. D'autre part, même si une part importante de la population ne dispose pas encore d'Internet, la réalité est que plus de 80 % des ventes à distance se font par ce biais !

M. Lionel Tardy. Les délais de livraison de la vente à distance étant relativement courts pour la plupart des produits, on peut espérer que l'entreprise en question n'aura pas de souci entre-temps. Mais pour reprendre l'exemple du cuisiniste, le délai de livraison peut être beaucoup plus long. Il est donc essentiel de pouvoir traiter ce point.

Mme Laure de La Raudière, présidente. Ce dont nous traitons, c'est de la vente à distance et c'est dans ce cadre qu'une mesure administrative réactive est proposée.

M. Jean-Charles Taugourdeau. La vente à distance revient à ce que l'on ne dispose pas du bien au moment où l'on engage de l'argent. Tel est le cas d'un séjour de vacance payé en avance : qu'advient-il si l'hôtel dépose le bilan entre-temps ?

M. Jean Gaubert. Ne faire référence dans l'amendement qu'à la seule page d'accueil du site Internet signifie que le Conseil d'État ne pourra définir que l'organisation de

cette page et non les moyens d'information du consommateur. C'est laisser vraiment peu de marge à la haute juridiction.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. L'idée qui préside à cet amendement est d'avertir le client que le bien n'est plus disponible : cela vaut aussi bien, pour reprendre les exemples cités, pour l'hôtelier que pour le cuisiniste. L'amendement pourra cependant être complété en vue de la future réunion article 88.

M. Jean-Charles Taugourdeau. Ne risque-t-il pas de s'appliquer également au commerce entre une entreprise et un fournisseur, ce qui équivaut souvent à de la vente à distance ?

Mme Laure de La Raudière, présidente. Ce qui est visé en l'occurrence, c'est le code de la consommation. Nous vérifierons cependant que les rapports entre une entreprise et ses fournisseurs ne sont pas concernés.

M. Louis Guédon. Le fait non pas d'imposer mais de pouvoir imposer, laisse à l'autorité administrative le soin de s'adapter à la situation. Laissons-la juge de cette dernière sans radicaliser d'aucune sorte le texte.

La Commission adopte l'amendement.

Puis elle examine, en discussion commune, les amendements CE 25 du rapporteur et CE 21 de M. Bernard Gérard.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. L'amendement CE 25 est un amendement de conséquence.

La Commission adopte l'amendement ; en conséquence, l'amendement CE 21 n'a plus d'objet.

La Commission est ensuite saisie de l'amendement CE 31 du rapporteur.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Cet amendement vise à rappeler que toute mesure d'interdiction ou de rétablissement d'autorisation de prise de paiement nécessite de recourir à une procédure contradictoire entre l'administration et le professionnel.

La Commission adopte l'amendement.

Puis elle adopte l'article 1^{er} ainsi modifié.

Article 2

La Commission adopte l'amendement rédactionnel CE 35 du rapporteur.

Puis elle adopte l'article 2 ainsi modifié.

Article 3

La Commission examine, en discussion commune, les amendements CE 4 de M. Lionel Tardy et CE 36 du rapporteur.

M. Lionel Tardy. Le principe posé à l'article 3 est bon mais il doit être général et, une fois encore, ne pas seulement concerner la vente à distance.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Je donnerai un avis défavorable à l'amendement CE 4 pour les mêmes raisons que précédemment.

Quant à mon amendement CE 36, il est d'ordre rédactionnel.

La Commission rejette l'amendement CE 4 ; puis elle adopte l'amendement CE 36.

Elle adopte ensuite l'article 3 ainsi modifié.

Après l'article 3

La Commission examine d'abord l'amendement CE 14 de M. Lionel Tardy.

M. Lionel Tardy. Le problème de la dégradation de la marchandise pendant le transport est récurrent en matière de vente à distance. Toute la question est alors de savoir sur qui pèse le risque. Normalement c'est sur le transporteur mais, trop souvent, le consommateur est sommé de réceptionner le colis sans pouvoir l'ouvrir et de signer le bon de livraison qui vaut décharge pour le transporteur.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. L'intention est louable, mais une vente à distance peut s'appliquer à un livre aussi bien qu'à une cuisine. Le transporteur devra-t-il attendre que le client monte sa cuisine pour lui permettre de vérifier qu'aucune pièce ne manque ou n'est défectueuse ? Votre amendement est inapplicable et je lui donne donc un avis défavorable.

M. Jean Gaubert. L'amendement ne fait que prendre en compte ce que fait tout transporteur sérieux, à savoir assister à l'ouverture du colis avant signature du bon de livraison. Je comprends que la situation soit plus compliquée lorsqu'il s'agit d'une cuisine, mais peut-être pourrait-on réfléchir alors à la mise en œuvre d'une sorte de réserve à lever dans un temps donné, laquelle pourrait être de quelques jours.

Mme Laure de La Raudière, présidente. En matière de produits livrés, non seulement le bon de livraison porte la mention "sous réserve de déballage", mais il est prévu un délai de rétractation.

L'amendement est rejeté.

Article additionnel après l'article 3 : Amélioration de l'information du consommateur

La Commission est ensuite saisie de l'amendement CE 5 de M. Lionel Tardy.

M. Lionel Tardy. Un vrai problème d'information existe sur nombre de sites de commerce en ligne. Aussi les conditions générales de vente doivent-elles être très facilement accessibles sur la page d'accueil, annexées aux différents courriers électroniques envoyés par les cybermarchands et acceptées de façon expresse avant validation de la commande.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Je rappellerai en premier lieu que la plupart des sites Internet de vente à distance comportent une case qu'il convient de cocher afin de

montrer que l'on a pris connaissance des conditions de vente proposées et qu'on les accepte. Je donne néanmoins un avis favorable à cet amendement qui va dans le sens d'une meilleure information du consommateur.

*L'amendement est **adopté** à l'unanimité.*

Article additionnel après l'article 3 : Information du consommateur sur l'existence du droit de rétractation

*La Commission **adopte** ensuite l'amendement de clarification CE 30 du rapporteur.*

Après l'article 3 :

Elle est ensuite saisie de l'amendement CE 6 de M. Lionel Tardy.

M. Lionel Tardy. Cet amendement, de même que mon amendement CE 7, tend à prévoir, pour toutes les ventes par téléphone ou autre moyen technique oral, y compris à l'initiative du consommateur, une confirmation par écrit de l'offre, le contrat n'étant alors formé qu'à la signature de cette confirmation écrite et non, par exemple, en appuyant sur une touche.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. L'amendement est déjà partiellement satisfait par l'article L. 121-18 du code de la consommation dont le dixième alinéa prévoit explicitement qu'en « *cas de démarchage par téléphone ou par toute autre technique assimilable, le professionnel doit indiquer explicitement au début de la conversation son identité et le caractère commercial de l'appel.* » L'article L. 121-19 précise en outre que le professionnel doit donner au consommateur toutes les informations relatives à l'offre commerciale par écrit ou tout autre support de même nature.

*L'amendement est **retiré**.*

Article additionnel après l'article 3 : Actualisation de la liste des produits pour lesquels un droit de rétractation n'est pas possible

La Commission est ensuite saisie de l'amendement CE 28 du rapporteur.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Il s'agit de compléter l'alinéa 5 de l'article L. 120-20-2 du code de la consommation en étendant notamment les exceptions au droit de rétractation au téléchargement d'œuvres immatérielles – mais non, par exemple, à la vente d'ordinateurs.

*L'amendement est **adopté**.*

Après l'article 3 :

La Commission examine ensuite l'amendement CE 11 de M. Lionel Tardy.

M. Lionel Tardy. Je défendrai en même temps mon amendement CE 12.

En cas d'annulation de la commande pour non-respect du délai de livraison, le délai de remboursement est de trente jours alors que l'annulation résulte d'une faute du

commerçant qui n'a pas tenu ses engagements. En sept jours, il est possible de traiter un dossier et d'effectuer les virements nécessaires.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Je donne un avis défavorable à ces deux amendements qui brisent l'équilibre recherché entre le consommateur et l'entreprise. Par ailleurs, un tel délai est totalement incompatible avec la réalité.

La Commission rejette successivement les amendements CE 11 et CE 12.

Elle est ensuite saisie de l'amendement CE 13 de M. Lionel Tardy.

M. Lionel Tardy. En cas de retard dans le remboursement par le cybercommerçant, celui-ci est juste astreint au paiement des intérêts au taux légal. Certains cybermarchands pourraient y voir un moyen de gérer leur trésorerie au moindre coût. Il faut donc qu'une sanction dissuasive oblige le commerçant à rembourser rapidement le consommateur. Au-delà d'un délai de trente jours après le versement des sommes, celles-ci sont productives d'intérêts au taux légal, en application de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation. Elles doivent aussi être majorées, de plein droit, de 25 %.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Je rappellerai tout d'abord que le taux légal actuel est de 3,79 % et qu'il est calculé chaque année pour l'année entière. Un taux de 25 % voire davantage risquerait de condamner l'entreprise alors que l'intérêt de tous réside au contraire dans sa survie. J'y suis donc très défavorable.

M. Jean Gaubert. Il serait scandaleux qu'un client qui aurait payé avec un crédit à la consommation au taux de 20 % soit remboursé au taux légal, surtout si c'est le cybermarchand qui a proposé le crédit par l'intermédiaire d'une société de crédit qui lui est associée. Il conviendrait à tout le moins que la non-livraison ne conduise pas le cybercommerçant à faire du bénéfice sur le dos du consommateur !

M. Bernard Gérard. Alors que les plus grandes sociétés françaises de vente à distance ne sont situées qu'à quelques kilomètres de la frontière belge, on ne s'y prendrait pas autrement si on voulait les pousser à s'installer en Belgique ! Un tel amendement nécessite à tout le moins une très large concertation et une harmonisation européenne.

M. Michel Lejeune. Je ne vois pas en quoi rembourser de l'argent indûment encaissé pourrait mettre en difficulté une société. Il est logique non seulement qu'elle rende l'argent immédiatement mais qu'une sanction soit également prononcée à son encontre.

Mme Laure de La Raudière, présidente. La sanction existe déjà. Ce qui est ici en cause, c'est sa nature.

M. Lionel Tardy. Les entreprises qui travaillent correctement ne seront pas concernées : ce système ne vise qu'à sanctionner les plus malveillantes et, au-delà, à éviter un certain nombre de litiges.

M. Jean Gaubert. Lors de l'examen en commission du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation, Mme Lagarde a rappelé que le droit applicable au consommateur est celui du pays de résidence de ce dernier. À moins de s'interdire de vendre à des Français, rien ne changerait donc, monsieur Gérard, pour une société française qui s'installerait à l'étranger.

Par ailleurs, considérer qu'il serait trop contraignant pour une entreprise de devoir rembourser ce qu'elle a pris me paraît hors de propos ! Comment concevoir que quelqu'un soit remboursé à 3,5 % d'une somme qu'il a empruntée à 20 %, surtout si l'organisme de crédit dépend du fournisseur ?

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Je maintiens mon avis défavorable mais je suis néanmoins prêt à examiner dans le cadre de l'article 88 une rédaction qui donne satisfaction à tout le monde et qui sera arrêtée après concertation avec l'auteur de l'amendement.

L'amendement est retiré.

La Commission examine ensuite l'amendement CE 10 de M. Lionel Tardy.

M. Lionel Tardy. Il s'agit de prévoir, en cas de défaut de livraison, une présomption permettant au consommateur d'être remboursé dans les trente jours du paiement alors que le remboursement a lieu la plupart du temps trente jours après l'annulation de la commande.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Je donne un avis défavorable. Il est inutile de faire peser sur le professionnel une obligation qui lui incombe déjà en application de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation.

L'amendement est rejeté.

Article additionnel après l'article 3 : Confirmation écrite d'une offre effectuée par téléphone

Après avis favorable du rapporteur, la Commission adopte ensuite l'amendement CE 7 de M. Lionel Tardy.

Article additionnel après l'article 3 : Améliorer l'information du consommateur sur la possible résiliation de son contrat

Elle est ensuite saisie de l'amendement CE 27 du rapporteur.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Il s'agit de mieux informer les consommateurs des cas où il leur est possible de résilier leur contrat sans acquitter de frais de résiliation ou la fraction non échue de la période minimale d'exécution du contrat.

L'amendement est adopté.

La Commission examine ensuite l'amendement CE 8 de M. Lionel Tardy.

M. Lionel Tardy. En matière de garantie, l'information du cyberconsommateur n'est pas satisfaisante. Trop souvent, des commerçants peu scrupuleux n'informent pas de l'existence des garanties légales afin de pouvoir vendre des garanties constructeur moins avantageuses.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. La rédaction de cet amendement mérite d'être complétée. Je propose donc à son auteur de le retirer et de le représenter en vue de la réunion article 88.

L'amendement est retiré.

La Commission est ensuite saisie de l'amendement CE 9 de M. Lionel Tardy.

M. Lionel Tardy. La législation permet à un acheteur de faire opposition au paiement en cas de redressement ou de liquidation judiciaire du vendeur. Pour autant, les établissements bancaires considèrent que cette opposition n'est valable que si le paiement n'est pas encaissé, ce qui pose problème quand le paiement s'effectue par carte bancaire. Le titulaire d'une telle carte doit pouvoir faire opposition à un paiement et en obtenir le remboursement.

M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur. Techniquement, la mesure n'est pas impossible, mais elle aboutirait en fait à instaurer une assurance comprise dans la carte bancaire dont le coût se répercuterait inévitablement sur le montant de l'adhésion à la carte ou sur les frais de transaction bancaire, au détriment des particuliers.

La Commission rejette l'amendement.

Puis elle adopte l'ensemble de la proposition de loi ainsi modifiée.



AMENDEMENTS EXAMINÉS PAR LA COMMISSION

Amendement CE 1 présenté par M. Lionel Tardy :

Article 1^{er}

1/ à l'alinéa 2, substituer aux mots :

« à distance, visée au quatrième alinéa de l'article L. 121-20-3 et », les mots : « avec un consommateur ».

2/ En conséquence, à l'alinéa 3, supprimer les mots : « à distance ».

Amendement CE 2 présenté par M. Lionel Tardy :

Article 1^{er}

Après l'alinéa 3, insérer l'alinéa suivant :

« En cas de mise en œuvre de cette mesure d'interdiction temporaire de prise de commandes ou de prise de paiement avant la livraison intégrale du produit ou l'exécution effective du service, le professionnel devra en informer, sans délai et sous contrôle de l'autorité compétente, l'ensemble des clients ayant une commande en cours. »

Amendement CE 3 présenté par M. Lionel Tardy :

Article 1^{er}

Supprimer l'alinéa 6.

Amendement CE 4 présenté par M. Lionel Tardy :

Article 3

Rédiger ainsi l'alinéa 2 :

« L'article L. 132-8 du code de commerce est complété par l'alinéa suivant :

L'action directe en paiement du voiturier n'est pas applicable à l'encontre du destinataire consommateur. »

Amendement CE 5 présenté par M. Lionel Tardy :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

Après le neuvième alinéa de l'article L. 121-18 du code de la consommation, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Les conditions contractuelles applicables à la fourniture d'un bien ou d'une prestation

de services à distance doivent être facilement accessibles sur la page d'accueil du site Internet ou sur tout support de communication de l'offre et faire l'objet d'une acceptation expresse par le consommateur avant validation de la commande. »

Amendement CE 6 présenté par M. Lionel Tardy :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

L'article L. 121-19 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« IV. – En cas de vente par téléphone ou par tout autre moyen technique oral, y compris à l'initiative du consommateur, le professionnel doit adresser une confirmation écrite de l'offre. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. »

Amendement CE 7 présenté par M. Lionel Tardy :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

L'article L. 121-27 du code de la consommation est ainsi rédigé :

« I. – À la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, y compris à l'initiative du consommateur, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation écrite de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Il bénéficie alors des dispositions prévues aux articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20, L. 121-20-1 et L. 121-20-3.

II. – Les dispositions du présent article sont applicables à tout type de ventes par téléphone ou par tout autre moyen technique oral, même à l'initiative du consommateur. »

Amendement CE 8 présenté par M. Lionel Tardy :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

L'article L. 211-4 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Lors de la soumission de l'offre commerciale au consommateur, le vendeur devra indiquer que la durée de la garantie est de deux ans au titre de la garantie légale de conformité et que cette dernière lui ouvre le choix d'un remplacement ou d'une réparation en cas de défectuosité de l'appareil. »

Amendement CE 9 présenté par M. Lionel Tardy :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

Le II de l'article L. 133-17 du code monétaire et financier est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Dans le cas où le bénéficiaire du paiement est placé en situation de redressement ou de liquidation judiciaire, le délai légal pendant lequel le titulaire de la carte de paiement peut demander le remboursement du paiement est de huit semaines à compter du paiement initial. »

Amendement CE 10 présenté par M. Lionel Tardy :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

Après le deuxième alinéa de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« À défaut de justification du motif de non-exécution du contrat par le fournisseur, cette dernière est présumée résulter de l'indisponibilité du bien ou du service commandé. »

Amendement CE 11 présenté par M. Lionel Tardy :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

À la première phrase du deuxième alinéa de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation, le mot : « trente » est remplacé par le mot : « sept ».

Amendement CE 12 présenté par M. Lionel Tardy :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

À la première phrase de l'article L. 121-20-1 du code de la consommation, le mot : « trente » est remplacé par le mot : « sept ».

Amendement CE 13 présenté par M. Lionel Tardy :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

La dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L.121-20-3 du code de la consommation est complétée par les mots suivants :

« et majorées, de plein droit, de 25 %. ».

Amendement CE 14 présenté par M. Lionel Tardy :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

L'article L. 133-3 du code de commerce est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Le voiturier doit offrir la possibilité au destinataire d'effectuer, avant de prendre la livraison, la vérification tant intérieure qu'extérieure des marchandises. En cas de litige avec un destinataire consommateur, il appartient au voiturier de prouver qu'il a exécuté cette obligation. »

Amendement CE 15 présenté par M. Bernard Gérard :

Article 1^{er}

Après le mot : « obligations »,

Rédiger ainsi la fin de l'alinéa 2 :

« concernant l'expédition ou l'exécution des commandes enregistrées et payées dans le cadre d'un contrat avec fourniture différée de la chose ou de la prestation de service. ».

Amendement CE 16 présenté par M. Bernard Gérard :

Article 1^{er}

À l'alinéa 3, substituer aux mots : « à distance », les mots : « , dans le cadre d'un contrat avec fourniture différée de la chose ou de la prestation de service, ».

Amendement CE 17 présenté par M. Bernard Gérard :

Article 1^{er}

À l'alinéa 3, substituer aux mots:

« ou susceptible de générer un préjudice financier pour un grand nombre de consommateurs »,

Les mots :

« un préjudice financier pour un grand nombre de consommateurs, eu égard aux sommes versées par ces derniers ».

Amendement CE 18 présenté par M. Bernard Gérard :

Article 1^{er}

À l'alinéa 3 substituer aux mots:

« le ministre chargé de la consommation peut, par voie d'arrêté et après une procédure contradictoire, interdire à ce professionnel, la prise »,

Les mots :

« l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation peut, après en avoir avisé le procureur de la République, saisir le juge des référés aux fins d'ordonner, l'interdiction temporaire de prise ».

Amendement CE 19 présenté par M. Bernard Gérard :

Article 1^{er}

À l'alinéa 3, substituer aux mots:

« ou interdire toute prise de paiement par le professionnel avant la livraison intégrale du produit ou l'exécution effective du service »,

les mots :

« ou d'encaisser des commandes avant toute expédition des produits ou l'exécution des

services ».

Amendement CE 20 présenté par M. Bernard Gérard :

Article 1^{er}

A l'alinéa 6, substituer aux mots:

« d'interdiction temporaire de prise de commandes ou de prise de paiement avant la livraison intégrale du produit »,

les mots:

« d'interdiction ou de limitation temporaire de prise de commandes, sur tout ou partie des produits et services proposés, ou de prise de paiement avant l'expédition intégrale des produits ».

Amendement CE 21 présenté par M. Bernard Gérard :

Article 1^{er}

A l'alinéa 7, substituer aux mots :

« ou un paiement avant la livraison intégrale du produit »,

les mots :

« , sur tout ou partie des produits et des services proposés, ou d'encaisser des commandes avant l'expédition intégrale des produits ».

Amendement CE 22 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article 1^{er}

Après le mot : « consommateurs »,

rédigier ainsi la fin de l'alinéa 3 :

« l'autorité administrative chargée de la consommation peut, après une procédure contradictoire, interdire à ce professionnel, sur tout ou partie des produits et services proposés, de réaliser toute prise de paiement avant la livraison intégrale du produit ou l'exécution effective du service, pendant une période ne pouvant excéder deux mois. Cette mesure peut être reconduite selon la même procédure pour des périodes supplémentaires dont chacune ne dépasse pas un mois ».

Amendement CE 23 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article 1^{er}

A l'alinéa 4, substituer aux mots :

« prescrite par l'arrêté ministériel »,

les mots :

« d'injonction ».

Amendement CE 24 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article 1^{er}

A l'alinéa 6, supprimer les mots : « de prises de commandes ou ».

Amendement CE 25 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article 1^{er}

A l'alinéa 7, substituer aux mots :

« ou la limitation de prendre de nouvelles commandes ou un paiement avant la livraison intégrale du produit ou l'exécution effective du service »,

les mots :

« de la prise de paiement ».

Amendement CE 27 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

L'article L. 121-84-7 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Le contrat comprend la liste des motifs légitimes de résiliation pour lesquels il ne peut être exigé du consommateur ni le paiement d'aucun frais de résiliation ni le paiement du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat. Cette liste inclut notamment les motifs de résiliation fixés par un arrêté du ministre chargé de la consommation ».

Amendement CE 28 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

L'alinéa 5 de l'article L. 121-20-2 du code de la consommation est ainsi rédigé :

« 4° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques, ne constituant pas l'accessoire indissociable d'un bien ou d'un service, lorsque le consommateur a la possibilité d'accéder à l'œuvre enregistrée ou au logiciel, notamment en cas de descellement ou de téléchargement ».

Amendement CE 30 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article additionnel après l'article 3

Insérer l'article suivant :

L'alinéa 3 de l'article L. 121-19 du code de la consommation est remplacé par l'alinéa suivant :

« 2° Une information sur l'existence d'un droit de rétractation, ses limites éventuelles ainsi que ses conditions et modalités d'exercice ou, dans le cas où ce droit n'existe pas, sur

l'absence d'un droit de rétractation. »

Amendement CE 31 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article 1^{er}

A l'alinéa 7, après le mot : « professionnel », insérer les mots : « au terme d'une procédure contradictoire ».

Amendement CE 33 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article 1^{er}

Après l'alinéa 6, insérer l'alinéa suivant :

« L'autorité chargée de la concurrence et de la consommation peut imposer à tout professionnel faisant l'objet d'une interdiction de prise de paiement d'avertir le consommateur de la mesure administrative dont il fait l'objet et du produit précis sur lequel elle porte. Cet avertissement prend la forme d'un message, sur la base d'un modèle standard établi par l'administration chargée de la concurrence et de la consommation, qui doit être affiché de façon claire et non équivoque sur la page d'accueil du site Internet dudit professionnel. Les modalités de mise en œuvre de la présente disposition sont fixées par décret en Conseil d'État ».

Amendement CE 34 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article 1^{er}

Après la référence : « L. 121-20-3 », supprimer la fin de l'alinéa 2.

Amendement CE 35 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article 2

Rédiger ainsi le début de l'alinéa 2 :

« VIII. – Sur le fondement des informations recueillies au cours des investigations mentionnées au VII, l'autorité administrative (le reste sans changement)... ».

Amendement CE 36 présenté par M. Jean-Pierre Nicolas, rapporteur :

Article 3

A l'alinéa 2, substituer au mot : « défini », le mot : « mentionné ».

Informations relatives à la commission

- **Nomination de rapporteur :**

La commission a nommé **M. Michel Raison** rapporteur sur la loi de modernisation agricole (sous réserve de l'adoption du texte en conseil des ministres et de son inscription à l'ordre du jour de l'Assemblée nationale) ;

- **Création d'une mission d'information sur les simplifications administratives dans le domaine agricole :**

La commission a nommé **M. Jean-Paul Anciaux** rapporteur, et **M. N.**, rapporteur adjoint pour le groupe SRC.

Membres présents ou excusés

Commission des affaires économiques

Réunion du mercredi 16 décembre 2009 à 10 h 30

Présents. - M. Jean-Paul Anciaux, M. Thierry Benoit, M. François Brottes, M. Louis Cosyns, Mme Catherine Coutelle, M. Marc Dolez, Mme Corinne Erhel, M. Daniel Fasquelle, M. Jean-Louis Gagnaire, M. Claude Gatignol, M. Jean Gaubert, M. Bernard Gérard, M. Jean-Pierre Grand, M. Jean Grellier, M. Louis Guédon, M. Antoine Herth, M. Henri Jibrayel, Mme Laure de La Raudière, M. Jean-Yves Le Déaut, M. Michel Lefait, M. Michel Lejeune, Mme Annick Le Loch, M. Jean-Claude Lenoir, M. Jean-Louis Léonard, M. Michel Liebgott, Mme Jacqueline Maquet, Mme Marie-Lou Marcel, M. Jean-René Marsac, M. Philippe Armand Martin, Mme Frédérique Massat, M. Kléber Mesquida, M. Jean-Marie Morisset, M. Jean-Pierre Nicolas, M. Daniel Paul, M. Michel Piron, M. Jean Proriol, M. Michel Raison, M. Franck Reynier, M. Francis Saint-Léger, M. Alain Suguenot, M. Lionel Tardy, M. Jean-Charles Taugourdeau, M. Jean-Michel Villaumé

Excusés. - M. Gabriel Biancheri, M. Jean-Pierre Decool, Mme Pascale Got, M. Patrick Ollier