



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 60318

Texte de la question

Mme Chantal Brunel attire l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation sur la sécurisation des achats en ligne. Ces ventes connaissent une croissance annuelle de plus de 23 %, concernant plus de 7 millions de cyber-acheteurs en France selon Média-métrie. Or les stocks souvent peu importants font que, régulièrement, les produits sont facturés aux clients alors que les produits ne sont plus disponibles, ce qui met l'acheteur dans une position peu confortable. Elle lui demande s'il entend prendre prochainement des mesures tendant à sécuriser davantage les achats sur le net. - Question transmise à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie.

Texte de la réponse

Les ventes sur internet, assimilables à des ventes à distance, connaissent des contraintes spécifiques, auxquelles peu de vendeurs apparus sur internet étaient préparés. Les stocks insuffisants ainsi que les retards de livraison en ont été la manifestation évidente. Ces difficultés subsistent aujourd'hui avec le renouvellement des acteurs sur l'internet et l'apparition de très petites entreprises, peu au fait de la réalité de leurs obligations commerciales. Les dispositions du code de la consommation qui régissent les contrats de vente à distance s'appliquent pleinement aux ventes sur internet. Il en est ainsi des articles L. 121-16 et suivants dudit code, lorsque les produits proposés sur le site ne sont plus disponibles. Ainsi, le fournisseur est tenu d'exécuter la commande dans le délai de trente jours à compter du jour où le consommateur a transmis sa commande au fournisseur. Celui-ci doit informer le consommateur de toute indisponibilité du bien ou du service commandé et doit, le cas échéant, rembourser le consommateur sans délai, et au plus tard dans les trente jours du paiement, des sommes qu'il a versées. La loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 a étendu les obligations du fournisseur aux prestataires de services concourant à l'exécution du contrat. Le fournisseur ne peut dès lors plus s'exonérer des manquements du tiers au contrat, qu'il s'agisse d'une entreprise de transport ou de livraison.

Données clés

Auteur : [Mme Chantal Brunel](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 60318

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 mars 2005, page 2668

Réponse publiée le : 26 juillet 2005, page 7407