



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 55268

Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde attire l'attention de M. le ministre chargé de l'industrie sur les propositions exprimées par la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) dans son rapport intitulé "Protection des consommateurs face au risque de procédure collective des entreprises de vente à distance". Afin d'éviter que le consommateur ne se trouve lésé lorsque le jugement d'ouverture d'une procédure collective concernant le vendeur intervient après le débit de la commande et avant l'expédition de celle-ci au consommateur, la FEVAD envisage d'adopter des nouvelles normes qui viendraient compléter la charte de qualité de la vente à distance applicable à ses membres. Ainsi, il s'agirait notamment de demander aux entreprises de vente à distance de fournir à leur choix une garantie extrinsèque prenant la forme d'une garantie financière ou d'une assurance, qui couvrirait, dans les deux cas, la totalité de la commande du consommateur en cas de procédure collective de l'entreprise de vente à distance, incluant le montant réel des frais de livraison dus par le vendeur au transporteur. C'est pourquoi il aimerait connaître son intention à ce sujet.

Texte de la réponse

À la demande du secrétaire d'État en charge de la consommation, le président de la FEVAD a proposé dans un rapport remis en mars 2009 de nouvelles solutions afin de mieux protéger les consommateurs face au risque de procédure collective des entreprises de vente à distance. Ce rapport se conclut par dix mesures précises, préconisant de s'efforcer de prévenir davantage les risques en amont de la transaction elle-même en évaluant les sociétés pratiquant la vente à distance, en permettant aux autorités administratives compétentes de suspendre le cas échéant l'activité des entreprises présentant un risque manifeste pour les consommateurs, en assistant et en informant plus efficacement les consommateurs. Le 20 janvier 2010, les députés ont adopté en première lecture une proposition de loi visant à « renforcer la protection des consommateurs en matière de vente à distance ». Deux dispositifs en particulier ont été retenus : Un renforcement du contrôle administratif sur les professionnels défaillants de la vente à distance : a) Au terme d'une procédure contradictoire, l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation pourra interdire, sur une période d'un mois renouvelable une fois, à un professionnel « dont la défaillance est patente », toute prise de paiement avant la livraison intégrale du bien ou l'exécution effective du service commandé ; en cas d'inexécution par le professionnel de la mesure d'injonction, l'autorité administrative ordonne le paiement d'une amende administrative (30 000 maximum) et demande au juge d'ordonner, sous astreinte, toute mesure permettant d'en assurer l'exécution ; b) Une obligation d'information contractuelle concernant le droit de rétractation qui viendrait compléter l'article L. 121-19 du code de la consommation : il s'agit de dire clairement si le consommateur dispose ou non d'un droit de rétractation et si, oui, de fournir toutes précisions sur ses conditions d'exercice.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Christophe Lagarde](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (5^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 55268

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Industrie

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 14 juillet 2009, page 6980

Réponse publiée le : 4 mai 2010, page 4992