



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 58659

Texte de la question

M. Philippe Goujon appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les difficultés de remboursement auxquelles sont confrontés les clients de la compagnie aérienne italienne myair.com en raison de la suspension du droit de vol de la compagnie depuis le 31 juillet 2009 par l'ENAC, l'autorité de l'aviation civile italienne. En effet, de nombreux clients, ayant réservé leurs billets d'avion au cours des semaines ayant précédé la décision de suspension des vols et réglé leurs achats par avance, n'ont pu voyager, et sont confrontés à présent au refus de cette compagnie de les rembourser. Cette situation particulière n'est pas sans poser le problème, plus général, de la vente à distance et notamment sur Internet et de la protection des consommateurs en cas de défaillance des entreprises. Ainsi il lui demande ce que le Gouvernement compte faire pour l'ensemble des clients lésés par la compagnie myair.com et, plus généralement, de lui indiquer les mesures qu'il entend proposer pour assurer un meilleur encadrement des ventes à distance et pour améliorer concrètement la protection des consommateurs à l'avenir.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a été destinataire de nombreuses plaintes de consommateurs à l'encontre de la compagnie aérienne My Air. Ces plaintes sont traitées dans le cadre du réseau de coopération administrative entre les autorités nationales des différents États membres de l'Union européenne chargées de veiller à l'application de la législation en matière de consommation, instauré par le règlement 2006/2004 du 27 octobre 2004. À cette fin, les dossiers des plaignants ont été transmis à la direction générale de l'aviation civile (DGAC), compétente pour les litiges entrant dans le champ d'application du règlement 261/2004 en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important de vol. Sur le plan plus général de la protection des consommateurs en cas de défaillance d'entreprises de vente à distance, une proposition de loi visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de vente à distance doit être prochainement examinée par l'Assemblée nationale. Cette proposition de loi, qui retient toute l'attention du Gouvernement, vise à limiter les risques pour le consommateur d'une défaillance de l'entreprise qui interviendrait après la passation de la commande, sachant que, lorsqu'il commande à distance, le consommateur règle le plus souvent ses achats avant la livraison. Il s'agit en l'occurrence d'étendre et de compléter les pouvoirs de la DGCCRF, autorité administrative chargée de la protection du consommateur, en lui permettant d'intervenir dans les entreprises de vente à distance pour suspendre ou limiter la prise de nouvelles commandes dès lors que celles-là seraient dans l'incapacité manifeste de les honorer. Cette mesure viserait non seulement les entreprises dans l'incapacité financière ou économique d'honorer des commandes qu'elles continueraient néanmoins de prendre, mais également les opérateurs indécidés tentés d'enregistrer toutes commandes et d'encaisser tous paiements avant de disparaître. Par ailleurs, cette proposition de loi vise à instituer pour les consommateurs achetant à distance un régime dérogatoire concernant le transport des marchandises afin que, par exception au régime général de l'article L. 132-8 du code de commerce, l'acheteur à distance ne soit pas contraint, en cas de

défaillance du vendeur, de régler au transporteur les frais de livraison pour récupérer sa marchandise, frais qu'il a très souvent déjà réglés au vendeur.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Goujon](#)

Circonscription : Paris (12^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 58659

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 septembre 2009, page 8674

Réponse publiée le : 19 janvier 2010, page 561