



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 20007

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur la protection des consommateurs. Le Gouvernement souhaite présenter en avril un projet de loi consommation afin de renforcer l'efficacité de la protection des consommateurs. Dans le cadre de ce projet, il a d'ores et déjà laissé entendre qu'il souhaite faire passer le délai de rétractation du consommateur de 7 à 14 jours en l'assortissant de pénalités en cas de retard de remboursement. Il lui demande de préciser ses intentions à ce sujet dans le cadre d'un réel renforcement de la protection des consommateurs.

Texte de la réponse

Le projet de loi consommation adopté en première lecture par l'Assemblée nationale et le Sénat comporte un volet de transposition de la directive n° 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Cette directive, dont l'essentiel des dispositions est d'harmonisation maximale, abroge les directives n° 97/7/CE et n° 85/577/CE relatives aux contrats à distance et hors établissement commercial et fixe de nouvelles règles pour ces contrats. Cette directive fixe ainsi à 14 jours le délai dans lequel un consommateur qui a réalisé un achat à distance ou hors établissement commercial peut se rétracter, alors qu'en droit national ce délai était jusqu'alors établi à 7 jours. Si la mesure d'allongement du délai de rétractation de 7 à 14 jours résulte de la stricte application de la directive, les pénalités en cas de retard de remboursement sont, en revanche, fixées par le législateur national conformément à l'article 24 de la directive. Le Gouvernement considère que des pénalités dissuasives doivent être prévues lorsque les professionnels ne respectent pas les délais légaux de remboursement. Les retards de remboursement et les difficultés rencontrées pour récupérer les sommes versées aux professionnels constituent en effet un des motifs principaux de plaintes de consommateurs en matière de vente à distance. C'est pourquoi, il est proposé de prévoir des peines graduées, très modérées lorsque le professionnel dépasse de quelques jours le délai légal de 14 jours, et plus lourdes pour dissuader et sanctionner les professionnels qui remboursent délibérément les consommateurs avec retard et dans des délais pénalisants. Par conséquent, à ce stade du texte, les pénalités pour défaut de remboursement dans le délai légal sont ainsi fixées : au-delà de 14 jours après que le professionnel a été informé de la décision de rétractation du consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées de 1 % si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après ce délai, de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours, de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours, de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours, de 50 % entre 60 et 90 jours et de 5 points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20007

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [5 mars 2013](#), page 2412

Réponse publiée au JO le : [21 janvier 2014](#), page 701