



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 2532

Texte de la question

M. Dino Cinieri interroge 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 le délai de rétractation de sept jours dont bénéficient actuellement les consommateurs démarchés à domicile. En effet, un projet de directive à Bruxelles cherche à uniformiser le droit européen. Et le consommateur ne pourrait plus arrêter la vente. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il entend mettre en oeuvre afin de mieux protéger les consommateurs.

Texte de la réponse

La réglementation française relative au démarchage à domicile, insérée dans le code de la consommation, permet au consommateur démarché de renoncer à son achat dans les 7 jours suivants sa commande (article L. 121-25). Cette faculté est prévue par l'article 5 de la directive n° 85/577/CEE du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux. En interdisant, en outre, au professionnel pendant ce délai de 7 jours, de percevoir un quelconque paiement (article L. 121-26), la législation française va cependant au-delà du niveau de protection accordée aux consommateurs par cette directive dont les dispositions sont d'harmonisation minimale. A cette directive se substitue la directive n° 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs qui, pour l'essentiel, révisé sensiblement le cadre juridique communautaire applicable aux contrats de consommation conclus à distance ou en dehors des établissements commerciaux (démarchage) et qui doit être transposée dans les législations nationales des États membres au plus tard le 13 décembre 2013. Cette directive poursuit l'objectif d'une harmonisation totale des droits nationaux dans le domaine qu'elle coordonne, c'est-à-dire que les États membres ne disposeront d'aucune marge de manoeuvre pour sa transposition, sauf disposition expressément spécifiée. En matière de démarchage, la directive n° 2011/83/UE prévoit un délai de rétractation qui est porté à 14 jours et au cours duquel le consommateur peut revenir sur son engagement, mais avec interdiction pour les États membres de limiter, voire de prohiber l'exécution du contrat pendant ce délai. En d'autres termes le professionnel pourra livrer le bien ou commencer l'exécution d'une prestation de services avant la fin du délai de rétractation. Les autorités françaises, pendant la discussion de ce texte au Conseil et au Parlement européen, se sont fortement mobilisées pour que l'interdiction du paiement lors de la conclusion du contrat puisse être maintenue afin que les dispositions protectrices du code de la consommation ne soient pas revues à la baisse. C'est ainsi qu'à leur demande a été ajoutée, à l'article 9 - 3 de la directive, la disposition suivante : « (...) dans le cas des contrats hors établissement, les États membres peuvent maintenir la législation nationale en vigueur qui interdit au professionnel de recevoir un paiement du consommateur pendant une période déterminée après la conclusion du contrat. » Le Gouvernement français, lors de la transposition prochaine de la directive n° 2011/83/UE en droit national, utilisera bien évidemment cette possibilité qui lui est laissée de conserver l'interdiction du paiement au moment de la vente au domicile du client. Il considère en effet qu'il s'agit là d'une disposition qui sera de nature à limiter les livraisons ou prestations de services immédiates et non véritablement consenties et qui est fondamentale pour protéger les consommateurs vulnérables, âgés ou simplement fragilisés par des visites intempestives à leur domicile. Aussi, il apparaît

globalement, tant en ce qui concerne le droit de rétractation, dont la durée est allongée, que les garanties données pour permettre son libre exercice, à savoir l'absence d'engagement financier du consommateur au moment de la conclusion du contrat, que le niveau actuel de protection des intérêts des consommateurs pourra être maintenu.

Données clés

Auteur : [M. Dino Cinieri](#)

Circonscription : Loire (4^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2532

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 août 2012](#), page 4658

Réponse publiée au JO le : [15 janvier 2013](#), page 533