



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## commerce électronique

Question écrite n° 45069

### Texte de la question

M. Michel Zumkeller interroge Mme la ministre de l'artisanat, du commerce et du tourisme sur l'e-commerce. Les ventes en ligne en France continuent leur ascension avec une progression de 15 % sur les 12 derniers mois (juillet 2012 - juin 2013), qui avoisinent les 4 milliards d'euros, grâce à la création de nouveaux sites marchands et à la hausse du nombre d'acheteurs, selon des chiffres publiés par la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad). Il souhaite connaître les actions mises en œuvre pour continuer d'encadrer au mieux ces ventes en ligne, afin de protéger les acheteurs de plus en plus nombreux et qui ne prennent pas tous conscience du danger de certains sites.

### Texte de la réponse

La vente à distance en général, et le commerce électronique en particulier, constitue effectivement une forme de vente qui peut présenter des risques pour le consommateur : il ne voit pas le produit qu'il achète, parfois il ne connaît pas le professionnel avec lequel il contracte et, le plus souvent, il règle sa commande avant de l'avoir reçue. C'est pourquoi les contrats de vente conclus par la voie électronique ont toujours fait l'objet d'un encadrement juridique spécifique, qui va être encore renforcé dans les prochaines semaines. Actuellement, les règles relatives au commerce électronique, très largement issues du droit communautaire, sont les suivantes : D'une part, la loi pour la confiance en l'économie numérique (LCEN du 21 juin 2004) qui prévoit des mentions d'identification des professionnels sur les sites, une procédure de souscription en ligne (procédé du double-clic qui permet à l'acheteur de commander, puis de corriger sa commande avant de valider une 2e fois, accusé de réception de la commande par le professionnel, ...), des dispositions relatives à la publicité en ligne ainsi que des règles en matière de prospection directe par courrier électronique (spams). D'autre part, les dispositions du code de la consommation (articles L. 121-16 et suivants) relatives aux contrats de vente et de services conclus à distance qui prévoient des mentions obligatoires dans les offres commerciales, la fourniture d'une date de livraison dont le dépassement de plus de 7 jours peut entraîner la résiliation du contrat par l'acheteur, un droit de rétractation de 7 jours sans frais et sans justification, un remboursement de toutes les sommes versées dans un délai maximal de 30 jours ainsi que la responsabilité de plein droit du vendeur à distance. Les dispositions du code de la consommation viennent d'être renforcées par la loi relative à la consommation promulguée le 17 mars dernier. Les apports de ce texte pour les consommateurs sont : - un allongement du délai de rétractation qui passe de 7 jours à 14 jours toujours sans frais ni pénalités ; - des mentions d'information du consommateur qui sont renforcées et dont le non-respect entraîne pour le professionnel une déchéance au droit à certains paiements ; - un délai de remboursement du consommateur qui s'est rétracté ramené à 14 jours ; - l'interdiction des pratiques de pré-cochage sur internet. Par ailleurs, les professionnels de la vente en ligne sont soumis aux règles plus générales interdisant les clauses abusives et les pratiques commerciales déloyales et trompeuses. Les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), et notamment ceux appartenant au centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), sont compétents pour constater et relever les infractions à l'ensemble de ces textes. Enfin, toujours dans le cadre de la loi relative à la consommation, les plafonds des sanctions relatives aux infractions économiques du code de la

consommation, s'agissant en particulier des pratiques commerciales déloyales des entreprises à l'égard des consommateurs, ont été sensiblement relevés et les pouvoirs des agents de la DGCCRF étendus, pour que l'effectivité de ces textes soit renforcée.

## Données clés

**Auteur** : [M. Michel Zumkeller](#)

**Circonscription** : Territoire de Belfort (2<sup>e</sup> circonscription) - Union des démocrates et indépendants

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 45069

**Rubrique** : Ventes et échanges

**Ministère interrogé** : Artisanat, commerce et tourisme

**Ministère attributaire** : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [3 décembre 2013](#), page 12488

**Réponse publiée au JO le** : [27 mai 2014](#), page 4260