



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 45922

Texte de la question

M. Michel Zumkeller interroge M. le ministre de l'économie et des finances sur le suivi du dossier concernant la protection des consommateurs lors de leur(s) achat(s) sur Internet. En 2010, en partenariat avec la Fédération des entreprises de ventes à distance (FEVAD), un label européen « *trusted shops* » a été créé pour permettre d'apporter aux consommateurs des garanties sur le bon déroulement de leurs actes d'achat sur internet. Le parlementaire désire le bilan de ce dispositif et souhaite connaître les actions que le Gouvernement compte mettre en œuvre pour continuer de protéger les consommateurs, qui restent malheureusement encore aujourd'hui nombreux à être abusés par des sites frauduleux avec trop peu de moyens pour recourir contre ces escroqueries.

Texte de la réponse

Le label de qualité « Trusted shops » est une initiative privée de certification et d'audit de sites marchands, ayant pour objectif de garantir aux consommateurs un service client répondant à des critères de qualité précis ainsi qu'une expérience d'achat sécurisée. Selon l'entreprise Trusted Shops GmbH, plus de 20 000 sites afficheront désormais le label dans toute l'Europe. En France, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, transposant la directive n° 2011-83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, a permis de renforcer les droits des consommateurs réalisant des achats sur Internet. Elle permet notamment aux consommateurs de bénéficier d'un temps de réflexion plus long suite à une commande en ligne et de retourner leur achat, le cas échéant, dans un délai de 14 jours contre 7 auparavant. Il est également prévu que le consommateur doit être remboursé dans un délai maximum de 14 jours après avoir exercé son droit de rétractation auprès du professionnel ou constaté un défaut de fabrication du produit. En outre, le professionnel se doit dorénavant de livrer le bien acheté via Internet à la date indiquée dans son offre commerciale ou, à défaut d'indication d'une date de livraison, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la commande. Le consommateur est aussi mieux protégé des ventes forcées par Internet : les professionnels n'ont plus la possibilité de pré-cocher des options supplémentaires payantes lors d'une commande en ligne empêchant la facturation de services non souhaités par le consommateur. Enfin, le consommateur est mieux informé sur le bien qu'il achète par Internet dans la mesure où les professionnels de la vente en ligne doivent afficher de façon claire les caractéristiques du produit, les modalités de paiement et les éventuelles restrictions de livraison.

Données clés

Auteur : [M. Michel Zumkeller](#)

Circonscription : Territoire de Belfort (2^e circonscription) - Union des démocrates et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45922

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Économie et finances

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 décembre 2013](#), page 12815

Réponse publiée au JO le : [6 octobre 2015](#), page 7590