



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 51407

Texte de la question

M. Patrice Martin-Lalande appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la prolifération de pratiques illicites mises en œuvre par des acteurs de la distribution exerçant sur internet (e-commerce) qui sont sources de préjudices tant pour leurs concurrents que pour les consommateurs. De nombreux sites de vente en ligne ne respectent pas la réglementation leur imposant de porter à la connaissance du consommateur le coût de la collecte des déchets d'équipements électriques et électroniques « DEEE » en ne donnant pas la moindre information sur le montant de l'éco-participation ou en mentionnant un prix incluant l'éco-participation en caractères minuscules par rapport à un prix hors éco-participation. D'autres ignorent purement et simplement l'obligation de reprise des produits électroménagers prévue par la filière « DEEE » ou s'évertuent à éviter son application en proposant à leurs clients des solutions peu visibles, peu praticables, ou financièrement décourageantes alors que la loi leur impose, comme à tous les distributeurs, de reprendre gratuitement les DEEE. D'autres encore multiplient les annonces de réduction de prix tapageuses sur leurs pages d'accueil alors même que les réductions annoncées ne correspondent à aucun prix précédemment pratiqué. D'autres enfin annoncent faussement que la livraison est gratuite en dissimulant qu'il s'agit en réalité d'une livraison « en point relais » et non au domicile du consommateur, ou encore que le produit est disponible en stock avant d'informer le consommateur, dans un second temps, au moment de la validation de la commande, que le produit n'est pas disponible mais qu'un autre produit peut leur être vendu. Toutes ces pratiques illicites extrêmement répandues constituent des actes de concurrence déloyale à l'égard des acteurs de la distribution respectueux de la réglementation qui supportent les coûts en résultant. Elles ont à l'évidence pour objet de permettre aux distributeurs d'acquérir indûment une image prix compétitive et, d'autre part, de tromper le consommateur en lui faisant croire que le prix affiché s'entend à qualité de service équivalent ce qui n'est pas le cas. Dans un souci de garantir une concurrence saine entre acteurs économiques et protéger les intérêts des consommateurs, il lui demande quelles mesures il envisage de prendre, et suivant quel calendrier, afin de remédier à cette situation.

Texte de la réponse

Il est exact que la vente sur internet peut être source de pratiques trompeuses ou déloyales. Il convient de noter que l'impression de prolifération sur la toile des pratiques abusives est due à la très forte croissance de mode de vente depuis presque 10 ans, de manière constante. Les contrats de vente conclus par la voie électronique ont toujours fait l'objet d'un encadrement juridique spécifique, lequel vient d'être renforcé avec la loi relative à la consommation qui a notamment transposé en droit français la directive n° 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Les apports de ce texte pour les consommateurs qui achètent à distance sont nombreux : allongement du délai de rétractation qui passe de 7 jours à 14 jours, toujours sans frais ni pénalités ; information du consommateur renforcée et dont le non-respect entraîne pour le professionnel une déchéance au droit à certains paiements ; délai de remboursement du consommateur qui s'est rétracté ramené à 14 jours au lieu de 30 auparavant. L'information sur la disponibilité et les délais de livraison et celle sur les frais de livraison et/ou tout autre type de frais (frais de dossiers, d'affranchissement, etc..) doivent être fournies au consommateur avant la conclusion du contrat. Pour les contrats électroniques les restrictions de livraison doivent être signalées

au plus tard au début du processus de commande et un récapitulatif de la commande doit être fourni avant que le client ne procède à l'achat. Enfin, la pratique du précochage est désormais interdite sur internet. La loi relative à la consommation a, en outre, renforcé les pouvoirs des agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui pourront désormais utiliser une identité d'emprunt sur internet pour y effectuer leurs contrôles, ou encore, enjoindre aux professionnels du e-commerce qui ne sont plus en capacité d'exécuter leurs obligations de livraison, de ne plus prendre aucun paiement avant livraison intégrale des produits. Par ailleurs, les professionnels de la vente en ligne sont soumis aux dispositions d'application générale du code de la consommation interdisant les pratiques commerciales trompeuses. Les agents de la DGCCRF, et notamment ceux appartenant au Centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), sont compétents pour constater et relever les infractions et manquements à l'ensemble des textes réglementant le commerce en ligne. Concernant les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), la DGCCRF effectue régulièrement des contrôles sur le respect par les professionnels dont les sites de vente en ligne, de certaines obligations découlant du code de l'environnement. Ainsi en 2011 et en 2013, des contrôles ont porté en particulier sur les modalités selon lesquelles les professionnels du commerce en ligne affichaient l'éco-participation par rapport au prix à payer et sur la lisibilité de celui-ci. Un certain nombre de sites ont d'ores et déjà été amenés à modifier leurs pratiques. La DGCCRF a par ailleurs constaté que les pratiques en matière de reprise des appareils électriques et électroniques usagés à l'occasion de l'achat d'appareils neufs étaient très variables. À cet égard, les dispositions du code de l'environnement actuellement en vigueur ne précisent pas les modalités de mise en oeuvre par les distributeurs d'équipements électriques et électroniques de l'obligation de reprise des appareils usagés et ne prévoient pas d'obligation d'information préalable des acheteurs sur la reprise des appareils usagés. Dans le cadre des travaux réglementaires destinés à transposer la directive n° 2012/19/UE relative aux DEEE, le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a prévu de préciser les obligations des distributeurs, y compris les vendeurs par internet, sur ces deux points.

Données clés

Auteur : [M. Patrice Martin-Lalande](#)

Circonscription : Loir-et-Cher (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 51407

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Économie et finances

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 mars 2014](#), page 1971

Réponse publiée au JO le : [24 juin 2014](#), page 5223