ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 54418

Texte de la question

M. Patrick Vignal appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique sur la fiabilité des opérations d'achat en ligne. L'observatoire l'IFOP a récemment mis le doigt dans un récent rapport sur le pourcentage important de cyber-acheteurs mécontents. En effet, 19 % des consommateurs qui font leurs achats sur internet ne sont pas pleinement satisfaits. Différentes raisons peuvent l'expliquer. Tout d'abord parce qu'il peut arriver que le produit envoyé n'est pas conforme à la description faite sur le site, ou bien parce que les délais de livraison annoncés ne sont pas respectés, et encore parce qu'il est fréquent que le produit commandé soit en rupture de stock, et qu'ainsi il ne peut être envoyé. De plus, il est courant que les consommateurs soient également confrontés à des services clients défaillants, qui sont parfois impossibles à contacter ou qui ne répondent que partiellement aux interrogations de ces derniers. Au regard des nouvelles habitudes de consommation des Français et de la multiplication des achats en ligne ces dernières années, il voudrait connaître les mesures que souhaite prendre le Gouvernement en matière de protection des cyber-consommateurs.

Texte de la réponse

L'étude de l'observatoire du Get it'lab réalisée sur une journée auprès de 1 010 clients par l'institut français d'opinion publique (IFOP) à la demande de professionnels de la vente à distance, est assez éloignée des chiffres de l'étude annuelle réalisée par Médiamétrie pour la fédération de la vente à distance (Fevad), laquelle donne un chiffre stable au cours des 4 dernières années de 96 à 98 % de e-acheteurs satisfaits de leurs achats sur internet. Cependant, il est exact que la vente en ligne en forte croissance depuis presque 10 ans, de manière constante, et qui concerne désormais 7 Français sur 10 pour un chiffre d'affaires de 45 milliards d'euros en 2012, constitue une forme de vente qui peut présenter des risques pour le consommateur. C'est pourquoi 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 n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Cette loi a procédé à la transposition en droit français de la directive n° 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs. Les apports de ce texte pour les consommateurs qui achètent à distance se sont traduits par : un allongement du délai de rétractation, qui passe de 7 jours à 14 jours ; des mentions d'information du consommateur qui sont renforcées ; un délai de remboursement du consommateur qui s'est rétracté ramené à 14 jours au lieu de 30 auparavant ; l'interdiction des pratiques de pré-cochage sur internet. En outre, le Gouvernement a prévu des pénalités et sanctions, conformément à l'article 24 de la directive qui laisse au législateur national le soin de les établir. Ainsi, des pénalités dissuasives ont été prévues pour les professionnels qui ne respectent pas les délais légaux de remboursement. Elles sont 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 délibérément remboursent les consommateurs avec retard et dans des délais pénalisants. La loi relative à la consommation a, en outre, renforcé les pouvoirs des agents de la direction 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 la 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 pour lesquelles les sanctions, en cas d'infraction constatée, ont été relevées. 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.

Données clés

Auteur : M. Patrick Vignal
Circonscription : Hérault (9e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 54418
Rubrique : Ventes et échanges
Ministère interrogé : Économie, redressement productif et numérique
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 22 avril 2014, page 3393
Réponse publiée au JO le : 2 septembre 2014, page 7348