



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 76326

### Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur l'application des dispositions de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation relatives aux ventes à distances. Cette loi, dite loi Hamon, permet au consommateur de bénéficier d'un droit de rétractation de quatorze jours pour renvoyer le produit commandé accompagné d'un formulaire de rétractation. Le professionnel dispose alors, à compter de la réception de ce formulaire, d'un délai de quatorze jours pour rembourser le consommateur (frais de livraisons inclus) sous peine de sanction. Afin de garantir ces droits, les directions départementales de la protection des populations, sont chargées du recueil et du traitement des plaintes de consommateurs victimes de pratiques abusives en matière de démarchage téléphonique. Il lui demande dans cette perspective de lui transmettre les éléments statistiques précis (nombre de plaintes, type d'infractions, nature et nombre des poursuites, montant des amendes infligés) en matière de droit de rétractation dans le cadre des ventes à distances pour l'année 2014.

### Texte de la réponse

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a, en effet, procédé à la transposition de la directive n° 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, et a dans ce cadre, révisé les règles de protection du consommateur en matière de vente à distance et sur internet en particulier. Désormais, le consommateur qui contracte à distance bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours, contre 7 jours auparavant et peut, pour ce faire, utiliser un formulaire de rétractation mis à disposition par le vendeur à distance, qui n'existait pas sous l'empire des anciennes règles. D'autres règles ont également été édictées comme le renforcement des informations précontractuelles et l'interdiction du pré-cochage sur internet des options payantes proposées par le professionnel qui viennent s'ajouter en sus du prix du produit ou du service principal. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 13 juin 2014, conformément aux dispositions de la directive n° 2011/83/UE, et n'ont donc été appliquées qu'au second semestre de l'année 2014. En outre, durant les premiers mois qui ont suivi la mise en place du nouveau cadre juridique, l'administration de contrôle, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a privilégié une action plus pédagogique que répressive envers les professionnels. Les statistiques de la DGCCRF relatives aux plaintes des consommateurs et aux contrôles en matière de vente à distance pour l'année 2014 sont les suivants. Le baromètre des plaintes a enregistré 1 031 plaintes concernant un problème de remboursement lié à l'exercice du droit de rétractation, dont 571 (soit 55 %) relatives à un non remboursement et 268 (soit 26 %) relatives à un retard de remboursement lié à l'indisponibilité du produit. Les statistiques de contrôle font apparaître 8 249 magasins ou sites visités qui ont donné lieu à 8 560 actions de contrôle, qui se sont traduites par 1 635 avertissements, 445 injonctions de mise en conformité, 10 procédures civiles, 25 procédures pénales et 8 sanctions administratives, soit un taux de non-conformité global de 24,8 %. Par ailleurs, au cours de l'année 2014, 10 condamnations pénales ont été prononcées avec des peines d'amendes variant de 120 à 60 000 euros (montant moyen de 5 560 euros), et 9 dossiers contentieux ont été clos par le paiement, par le professionnel,

d'une transactions pour des montants variant de 300 à 8 000 euros (montant moyen de 2 345 euros). Pour l'année 2015, la DGCCRF a prévu dans le cadre de son programme national d'enquête (PNE), une action d'envergure de la vérification de ces nouvelles dispositions, en particulier sur les sites internet, ce qui permettra de chiffrer et d'appréhender de manière plus précise le respect des règles en vigueur par les professionnels de la vente à distance.

## Données clés

**Auteur :** [M. Marc Le Fur](#)

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (3<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 76326

**Rubrique :** Consommation

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [24 mars 2015](#), page 2081

**Réponse publiée au JO le :** [7 juillet 2015](#), page 5226