



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

vente en ligne

Question écrite n° 85280

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur les dispositions d'encadrement des sites de ventes de produits sur internet. La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite « loi Hamon », a mis en œuvre des mesures permettant aux acheteurs en ligne d'effectuer des achats davantage sécurisés. En effet, le marchand doit désormais impérativement préciser les caractéristiques des produits ou des services qu'il vend, leur prix ainsi que l'existence ou non d'un droit de rétractation. Il a également l'obligation d'informer le consommateur, suffisamment tôt dans le processus de commande, des modalités de paiement et des éventuelles restrictions de livraison. Il lui demande quelles modalités de contrôle le Gouvernement prévoit afin de mettre ces dispositions en application.

Texte de la réponse

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a, en effet, en procédant à la transposition de la directive n° 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, sensiblement renforcé les droits des consommateurs qui contractent à distance et notamment en ligne. De nouvelles obligations d'information incombent aux vendeurs en ligne : une information renforcée concernant l'identité du professionnel et le prix, lequel doit contenir tous les frais afférents au produit ou au service, la mention de la date de livraison ou d'exécution du service, des mentions plus précises concernant l'exercice du droit de rétractation, l'obligation de joindre un formulaire type de rétractation, d'établir un récapitulatif de commande, d'indiquer en début de commande les moyens de paiement acceptés, etc. Au-delà des obligations d'information, de nouvelles règles sont issues de la loi relative à la consommation et sont applicables aux vendeurs sur internet : désormais ils doivent proposer au consommateur un délai de rétractation de 14 jours, ils ne peuvent plus recourir aux cases précochées proposant aux clients des produits et services sans leur consentement exprès et le numéro de téléphone accessible aux clients qui ont un contrat de commande en cours ne peut être surtaxé. Tous les manquements aux règles de la vente à distance et par voie électronique sont passibles de sanctions administratives qui sont prononcées par l'autorité chargée de la concurrence et de la consommation. Les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), en poste dans les directions départementales de la protection des populations (DDPP) et les directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), sont compétents pour la recherche et la constatation des manquements à ces règles insérées dans le code de la consommation. Il ressort du bilan d'activité de la DGCCRF que 10 300 sites de vente en ligne ont été contrôlés en 2014 par cette administration, en particulier avec l'appui d'une unité dédiée, le centre de surveillance du commerce électronique. La DGCCRF établit chaque année un plan national d'enquête (PNE) et, pour les années 2014 et 2015, des enquêtes ont été spécialement consacrées à la vérification des nouvelles règles issues de la loi relative à la consommation.

Données clés

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

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 85280

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

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

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [14 juillet 2015](#), page 5343

Réponse publiée au JO le : [10 novembre 2015](#), page 8189