ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Sites de vente en ligne : transparence de la totalité des frais

Question écrite n° 7420

Texte de la question

M. Sébastien Leclerc attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le manque d'information des acheteurs qui passent des commandes sur des sites en ligne hébergés à l'étranger, en dehors de l'Union européenne. En effet, il apparaît que lors de la commande, au-delà du prix d'achat, il est fait mention du montant des droits de douane. Par contre, la facturation, postérieure à la commande, d'une « prestation de dédouanement » n'est que rarement mentionnée. Pourtant, le montant de cette « prestation de dédouanement » est parfois supérieur au montant des droits de douane en tant que tels. Les clients ont donc, du fait du manque d'information, l'impression de se faire abuser. Il lui demande quelles dispositions l'État compte prendre afin de contraindre les sites de vente en ligne à davantage de transparence sur le coût global d'un achat à l'étranger.

Texte de la réponse

Tout d'abord, il convient de rappeler qu'en application de l'article L. 221-5 du code de la consommation, transposant l'article 6 de la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, tout vendeur professionnel qui conclut un contrat à distance avec un consommateur est soumis à une obligation d'information précontractuelle qui comprend l'indication du prix toutes taxes comprises du bien ou du service, exprimé en euros, que le consommateur devra effectivement payer. Lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le professionnel fournit le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels. Lorsque les frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le professionnel mentionne qu'ils peuvent être exigibles. La facturation d'une « prestation de dédouanement » fait, en général, référence à la rémunération perçue par le transporteur au titre des opérations de dédouanement qu'il a réalisées. A défaut de connaître exactement le montant de la prestation qui sera facturé par le transporteur, le vendeur doit en tout état de cause informer le consommateur qu'une telle prestation sera due en sus du prix, incluant les droits de douane, qui lui auront été communiqués. Cette exigence s'impose à tout professionnel, qu'il soit établi ou non sur le territoire de l'Union européenne, dans le cadre de la conclusion à distance d'un contrat avec un consommateur résidant sur le territoire national. En effet, l'article 6 du règlement n° 593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (« Rome I ») précise que la loi applicable au contrat conclu à distance par un consommateur résidant sur le territoire national et un professionnel établi sur le territoire d'un autre État membre est celle du pays où le consommateur a sa résidence habituelle, dès lors que le professionnel dirige son activité vers le territoire de l'État membre où réside le consommateur, sous réserve que le contrat entre dans le cadre de cette activité. L'article 2 du règlement n° 593/2008 confère à cet instrument une vocation universelle puisqu' il est précisé que « la loi désignée par le présent règlement s'applique même si cette loi n'est pas celle d'un État membre ». La réglementation en vigueur prévoit donc déjà un dispositif visant à informer le consommateur de la manière la plus précise possible du prix total à payer, en particulier, lorsqu' il s'agit d'un contrat conclu à distance. Tout manquement à cette obligation d'information constitue un manquement administratif qui peut être puni d'une amende dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour les personnes physiques et 15 000 euros pour les

personnes morales. En application de l'article L. 121-3 du code de la consommation, l'absence de cette information pourrait également être qualifiée de pratique commerciale trompeuse reposant sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur le prix ou le mode de calcul du prix si cette pratique a conduit ou était susceptible de conduire le consommateur à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise en d'autres circonstances. Les pratiques commerciales trompeuses sont punies d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende de 300 000 euros. Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel. Les services de la DGCCRF vérifient le respect des dispositions relatives à l'information précontractuelle du consommateur dans le cadre de la programmation annuelle de ses contrôles et restent vigilants, en particulier, quant à l'obligation qui incombe au professionnel d'informer le consommateur du prix, toutes taxes comprises, ainsi que de tous les frais supplémentaires qui devront être payés afin qu'il puisse prendre sa décision d'achat en toute connaissance de cause.

Données clés

Auteur : M. Sébastien Leclerc
Circonscription : Calvados (3e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 7420
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Économie et finances
Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 17 avril 2018, page 3140
Réponse publiée au JO le : 4 décembre 2018, page 11028