



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Conditions de retour des produits achetés en ligne

Question écrite n° 2045

Texte de la question

Mme Violette Spillebout attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les conditions de retour des produits achetés en ligne. De nombreux commerçants en ligne mettent en vente des produits à de faibles prix. Les conditions de retour de ces produits manquent souvent de transparence. Ainsi, ce manque de clarté met en péril les droits des consommateurs. À titre d'exemple, l'adresse de retour de certains produits achetés sur les sites Shein ou Ali express est située à l'étranger. Or le coût d'un retour en recommandé à l'étranger est souvent rédhibitoire, ce qui prive le consommateur de son droit à la rétractation. Selon l'article L. 221-18 du code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 ». Cette pratique met, en outre, les vendeurs français en difficulté. Le taux de retour des vendeurs français est supérieur, ce qui ne fait qu'augmenter leur prix de vente. Outre le coût pour le consommateur, un retour à l'étranger a aussi un coût sur l'environnement non négligeable. Il paraîtrait, dès lors, nécessaire pour les consommateurs de connaître clairement et dès l'achat, la provenance du produit en vente, ainsi que le pays et l'adresse d'un retour éventuel et les conditions de ce retour éventuel. Ainsi, elle souhaiterait connaître les mesures qui pourraient être prises par le ministère de l'économie afin d'obliger les vendeurs en ligne à davantage de transparence sur les conditions de retour de leurs produits.

Texte de la réponse

Dans le cadre de la réglementation de la vente à distance, dont les contrats conclus sur internet font partie, le code de la consommation prévoit, outre l'existence d'un droit de rétractation, des obligations d'information précontractuelle renforcées sur les conditions et les modalités d'exercice de ce droit. Ainsi, préalablement à la conclusion du contrat, le professionnel doit fournir au consommateur une information « lisible et compréhensible » concernant « le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation », lorsque le professionnel ne les prend pas à sa charge (art. L. 221-5 8° C. consom). A cet égard, le consommateur ne supporte pas les coûts de renvoi s'il n'a pas été informé préalablement à la conclusion du contrat qu'ils sont à sa charge ou à celle du professionnel, au choix de ce dernier (art. L. 221-23 al 2 C. consom). La réglementation en vigueur n'impose pas expressément, au titre de l'information précontractuelle, de préciser, par une mention dédiée, le pays vers lequel les produits doivent être renvoyés, mais elle oblige à préciser les modalités d'exercice de ce droit et la personne (consommateur ou professionnel) prenant en charge les frais de renvoi ainsi que l'identité, et les coordonnées postales et téléphoniques du vendeur professionnel, notamment, son adresse géographique, ce qui, en réalité, permet au consommateur, dans la grande majorité des cas, de connaître le pays à destination duquel le produit doit être retourné en cas d'exercice de son droit de rétractation. Cette réglementation est issue de la transposition de la directive européenne 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs qui est d'harmonisation maximale, les Etats membres ne pouvant prévoir de conditions plus restrictives. Les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont habilités à contrôler le respect des dispositions

du code de la consommation relatives à la vente à distance. A cet égard, ils disposent notamment d'un pouvoir d'injonction pour faire cesser les pratiques illicites (L. 521-1 C. consom) et de réquisition numérique qui peut conduire au déréférencement d'un site internet et aller même jusqu'à ordonner la suppression du nom de domaine du site (L. 521-3-1 C. consom), lorsque l'infraction constatée est passible d'une peine d'au moins deux ans d'emprisonnement et est de nature à porter une atteinte grave à la loyauté des transactions ou à l'intérêt des consommateurs, ce qui est notamment le cas des pratiques commerciales trompeuses. En outre, ils peuvent sanctionner d'une amende administrative les manquements constatés à la réglementation de la vente à distance. A cet égard, les articles L. 242-10 et L. 242-13 C. consom sanctionnent les manquements relatifs à l'information précontractuelle et à l'exercice du droit de rétractation précités d'une amende pouvant aller jusqu'à 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale. Les services de la DGCCRF font preuve d'une grande vigilance et restent fortement mobilisés en faveur de la protection des consommateurs utilisant des outils numériques qui constitue l'un des axes prioritaires de son Plan national d'enquête pour 2025. Des enquêtes sont régulièrement réalisées en ce domaine. A cet égard, les consommateurs peuvent faire des signalements en cas de non-respect des règles de la vente en ligne par un professionnel, via l'outil "Signal Conso" (rubrique achat sur internet). Ces signalements pourront servir de base pour mener une enquête. La DGCCRF effectue également des actions de communication pour prévenir et sensibiliser sur la réglementation relative à la vente à distance (par exemple : guide du vendeur e-commerce).

Données clés

Auteur : [Mme Violette Spillebout](#)

Circonscription : Nord (9^e circonscription) - Ensemble pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2045

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 7 avril 2025

Question publiée au JO le : [19 novembre 2024](#), page 6021

Réponse publiée au JO le : [3 juin 2025](#), page 4290