



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Ventes par correspondance

Question écrite n° 30872

Texte de la question

M Francois-Michel Gonnot attire l'attention de Mme le secretaire d'Etat aupres du ministre d'Etat, ministre de l'economie, des finances et du budget, charge de la consommation, sur le developpement du tele-achat et les risques nouveaux qui peuvent apparaitre pour les consommateurs. Il signale en particulier que la regle du remboursement, applicable aux produits vendus par correspondance (lorsque le client est insatisfait), n'a plus grande signification lorsqu'il s'agit de produits perissables qui, par definition, ne peuvent etre apprecies qu'au moment de la consommation. Il demande de quel type de protection le consommateur peut beneficier dans le cas precite. Il estime en outre que l'interdiction de citer des noms de marque, de fabricant ou de distributeur a l'antenne est contraire aux interets de la clientele. Il s'interroge enfin sur les preuves susceptibles d'etre apportees pour justifier ou contester une commande a distance. Il demande si tous ces sujets, qui meritent une reflexion approfondie, ont donne lieu a des consultations et pourraient faire l'objet de projets de la part du Gouvernement.

Texte de la réponse

Reponse. - Feuillet Le legislateur, en adoptant la loi no 88-21 du 6 janvier 1988 relative aux operations dites de tele-achat, a voulu limiter les risques d'abus qu'aurait pu engendrer un developpement incontrôle de cette pratique commerciale. L'article 1er de cette loi donne au consommateur des droits : en effet, celui-ci peut retourner le produit ou la marchandise commandee meme apres signature d'un bon de livraison. Il dispose en outre, pour ce faire, d'un delai de sept jours. Pour ce qui concerne les produits perissables qui ne donneraient pas satisfaction au consommateur, apres reception a domicile, il convient de distinguer les causes qui engendrent l'insatisfaction mentionnee par l'honorable parlementaire. Une simple insatisfaction subjective qui releverait d'une appreciation individuelle du degre de qualite d'une denree ne peut, bien evidemment, donner lieu a un recours. En revanche, un recours est possible des lors qu'il y a alteration des marchandises, les rendant impropres a l'usage ou a la consommation, ou encore lorsque la non-conformite a la commande passee est certaine. En ce cas, le consommateur est fonde a invoquer, sous reserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, l'article 1641 du code civil relatif a la garantie des vices caches. Le vendeur est en effet tenu de garantir la marchandise contre tout defaut de fabrication qui la rendrait impropre a la consommation ou altererait notablement celle-ci. De plus, une alteration qui resulterait d'une fraude commerciale, soit par tromperie, soit par falsification, peut etre sanctionnee penalement sur la base des articles 1er et 3 de la loi du 1er aout 1905 relative a la repression des fraudes. L'interdiction des citations du nom ou de la marque des fabricants des produits proposes a la vente lors des emissions dites de tele-achat resulte pour sa part d'une decision de la Commission nationale de la communication et des libertes du 4 fevrier 1988, modifiee par la decision no 88-261 du 3 juin 1988. Une reflexion est en cours a ce sujet au sein du Conseil national de la consommation et cette instance devrait se prononcer sur la possibilite de pouvoir citer les marques dans le cadre des emissions de tele-achat. Le Conseil superieur de l'audiovisuel est la seule autorite competente pour reglementer la programmation et le contenu de ce type d'emission au regard des regles generales applicables en matiere de publicite audiovisuelle. Enfin, la preuve d'une commande passee a distance ressort du regime juridique de la preuve des contrats des lors que ceux-ci sont conclus par le moyen de technologies nouvelles, sans reference a un ecrit formalise ou non. L'Observatoire juridique des technologies de l'information mene pour sa part une reflexion d'ensemble sur

la nécessaire adaptation du droit en la matière, notamment en ce qui concerne la monétique et la télématique, en liaison avec tous les partenaires concernés, dont les associations de consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. Gonnot François-Michel](#)

Circonscription : - Union pour la démocratie française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30872

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : consommation

Ministère attributaire : consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 juillet 1990, page 3088