



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 21351

Texte de la question

M. Léonce Deprez demande à M. le secrétaire d'État aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation dans quelles conditions s'exerce un recours d'un client qui, ayant reçu un catalogue commercial, a commandé un objet catalogué avec un chèque augmenté de frais d'envoi, qui a été encaissé. Six mois après cette commande, malgré des réclamations, la commande n'a toujours pas été honorée alors que l'objet commandé figure toujours dans les catalogues mensuels publiés par cet organisme commercial. Il lui demande si c'est au particulier d'exercer un recours ou si celui-ci relève de la compétence du procureur de la République.

Texte de la réponse

Un consommateur ayant fait l'acquisition par catalogue ou au moyen d'une technique de communication à distance bénéficie des dispositions des articles L. 121-16 et suivants du code de la consommation relatives aux contrats négociés à distance. Le vendeur ou le prestataire à distance doit ainsi, aux termes de l'article L. 121-20-3, exécuter la commande dans les trente jours suivant la formation du contrat, sauf si une date a été expressément stipulée. En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal. Ces dispositions ne se trouvent pas pénalement sanctionnées et, si aucune solution amiable n'a pu intervenir pour obtenir l'exécution de l'obligation souscrite à distance ou le remboursement des sommes versées, le consommateur doit agir devant le juge du contrat, c'est-à-dire le tribunal d'instance pour les litiges d'un montant inférieur à 7 600 euros, tout comme il devrait le faire en cas de retard dans l'exécution d'un contrat souscrit dans le commerce traditionnel. Le consommateur peut également se fonder sur l'article L. 114-1 qui oblige tout professionnel concluant, à distance ou non, un contrat portant sur une somme supérieure à 500 euros à indiquer la date limite à laquelle le bien vendu doit être livré ou la prestation exécutée. En cas de dépassement de plus de sept jours de la date prévue au contrat, le consommateur dispose, dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de cette date, de la faculté de dénoncer le contrat par lettre recommandée lorsque le retard n'est pas lié à un cas de force majeure. Par ailleurs, les directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes effectuent régulièrement des contrôles pour vérifier la loyauté des offres formulées dans des catalogues de vente à distance ou par d'autres supports. Le délit de publicité trompeuse pourrait être retenu par les tribunaux si l'indisponibilité caractérisée et fautive de produits proposés à la vente a pu être constatée. Dans l'hypothèse d'une procédure pénale diligentée par le Procureur de la République, le consommateur pourrait alors se constituer partie civile afin d'obtenir réparation du préjudice subi.

Données clés

Auteur : [M. Léonce Deprez](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21351

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 juillet 2003, page 5338

Réponse publiée le : 25 août 2003, page 6729