



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 110647

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur la protection des consommateurs sur internet. Avec la libre circulation des marchandises et la réalisation d'un vaste marché européen, les consommateurs sont amenés à acheter de plus en plus en dehors de leur pays, et notamment par internet, qui devient un canal de distribution privilégié. Alors que le droit des multimédias évolue encore, la question de la défense du consommateur sur internet se pose. En effet, si la CNIL veille principalement à la protection de la vie privée et des libertés individuelles, la protection du consommateur sur internet, notamment lorsqu'il est victime de fraudes et de pratiques malveillantes, n'est pas forcément connue de tous. Aussi, il lui demande de bien vouloir préciser les mesures envisagées afin d'informer et de guider les consommateurs dans leurs droits liés au processus d'achat en ligne et de rendre ainsi plus lisible la défense du e-consommateur.

Texte de la réponse

Le commerce sur Internet s'est considérablement développé au cours des dernières années. Il représentait, en 2010, un chiffre d'affaires de 31 Mdeuros réalisé par plus de 82 000 sites marchands et concernait plus de 27 millions d'acheteurs français. Cette forme de vente offre de multiples avantages pour les consommateurs mais peut effectivement constituer pour eux des risques particuliers. Des règles spécifiques encadrent déjà cette forme de vente, qui font l'objet de réaménagements et de renforcements réguliers, auxquelles viennent s'ajouter des règles plus générales, communes à toutes les formes de commerce. Pour l'essentiel, la législation française émane de directives européennes et offre un niveau de protection qui est commun à tous les États membres de l'Union européenne. Le droit français applicable au commerce en ligne s'articule autour de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique (LCEN), transposant la directive 2000/131/CE du 8 juin 2000 sur le commerce électronique, qui prévoit une identification précise du e-commerçant, sa responsabilité de plein droit dans la bonne exécution du contrat en ligne, un formalisme propre au contrat de vente électronique, s'agissant notamment des conditions de sa formation et du consentement de l'acheteur donné par « double-clic ». Il s'articule également autour des dispositions du code de la consommation (art. L. 121-16 et suivants), qui sont la transposition de la directive 97/7/CE relative aux contrats à distance et qui sont applicables à tous les contrats de ventes conclus à distance entre professionnels et consommateurs. Les obligations du code de la consommation résident notamment en : une information du consommateur sur l'identité du vendeur, sur les produits ou services vendus, sur le prix de ceux-ci ; un droit de rétractation de sept jours sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités, à l'exception des frais de retour ; un remboursement des sommes versées dans un délai de trente jours ; l'indication d'une date limite de livraison ou d'exécution de la prestation de services, qui, si elle est dépassée de plus de sept jours, permet au consommateur la résolution de la vente et le remboursement des sommes versées. (Loi Chatel n° 2008-3 du 3 janvier 2008). En outre, le droit de la consommation permet de relever et de poursuivre toutes les pratiques abusives, trompeuses ou déloyales commises par les professionnels à l'égard des consommateurs. La transposition de la directive n° 2005/29/CE du 11 mai 2005

relative aux pratiques commerciales déloyales réalisée dans le cadre de l'adoption des lois Chatel n° 2008-3 du 3 janvier 2008 et LME n° 2008-776 du 4 août 2008 a considérablement renforcé la protection du consommateur contre les agissements abusifs de certaines entreprises commerciales, dont les sociétés de vente en ligne. Le code de la consommation interdit et sanctionne les pratiques commerciales trompeuses qui créent une confusion ou reposent sur des allégations ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur le consommateur. Il s'agit d'infractions délictuelles passibles de peine d'amende de 37 500 euros et d'un emprisonnement de deux ans. Le cadre juridique du commerce électronique est appelé, à court et à moyen terme, à connaître de nouvelles évolutions allant dans le sens d'une meilleure protection du consommateur. En effet : un projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, enregistré à la présidence de l'Assemblée nationale le 1er juin 2011, sera examiné par le Parlement à l'automne prochain. Il prévoit en particulier un renforcement de l'information de l'acheteur en ligne, des pénalités plus élevées pour le e-commerçant défaillant, des sanctions pour la diffusion de spams illicites, des pouvoirs de contrôle renforcés pour l'Autorité chargée de la concurrence et de la consommation, ainsi que la matérialisation d'un protocole d'accord entre la Commission nationale informatique et libertés et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pour le contrôle du respect des données personnelles ; par ailleurs, le Parlement européen a adopté, le 23 juin 2011, la directive relative aux droits des consommateurs. Ce texte, issu d'un compromis avec le Conseil, améliorera, dans l'ensemble de l'Union européenne, la protection des consommateurs en cas de signature d'un contrat hors établissement, ainsi que dans le cadre du commerce à distance, y compris le commerce en ligne. La directive prévoit notamment un allongement du délai de rétractation qui passera, de sept jours actuellement en France, à quatorze jours. Le Conseil adoptera à son tour ce texte de compromis à la rentrée et les États membres disposeront ensuite d'une durée maximale de deux ans pour transposer ce texte dans leurs droits nationaux. Il existe donc bien un réel cadre juridique protecteur pour le consommateur qui achète en ligne ; ce cadre est en évolution constante pour répondre aux pratiques nouvelles générées par cette forme de vente. Il est sensiblement identique dans tous les États membres et l'harmonisation à l'échelle de l'Europe sera encore plus complète lors de la mise en oeuvre de la directive relative aux droits des consommateurs. Il importe cependant que les consommateurs fassent preuve, lors de leurs achats en ligne, de la plus grande vigilance et qu'ils s'assurent que toutes les mentions d'identification de la société soient bien portées à leur connaissance. Toute infraction ou manquement à l'ensemble de ces textes peut être signalé aux agents chargés de la concurrence et de la consommation dans les différentes directions départementales de la protection des populations ou directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 110647

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 juin 2011, page 5948

Réponse publiée le : 20 septembre 2011, page 10067