



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique et ventes par correspondance

Question écrite n° 27733

Texte de la question

M. Frédéric Lefebvre attire l'attention de Mme la ministre de la culture et de la communication sur une des recommandations du forum des droits sur l'Internet, concernant l'application du droit de la consommation au commerce électronique. Afin d'assurer une adaptation du droit de la vente à distance aux éventuelles spécificités de l'Internet, quatre idées principales ont inspiré cette plate-forme : le fait d'harmoniser les différents canaux de distribution, de donner aux acteurs français des armes face à la concurrence internationale, d'améliorer l'information du consommateur et de moraliser certaines pratiques liées à la commande. Il lui demande de bien vouloir lui donner son avis sur ce sujet.

Texte de la réponse

Le 31 août 2007, le forum des droits sur l'internet (FDI) a publié une recommandation sur l'application du droit de la consommation au commerce électronique, aboutissement d'un groupe de travail qui a réuni pendant plus d'un an des représentants des pouvoirs publics, des acteurs économiques et des consommateurs. Un consensus des différents acteurs a porté sur une centaine de propositions visant soit à modifier la législation, soit à fournir aux professionnels et aux consommateurs un certain nombre de « bonnes pratiques ». L'ensemble s'organise effectivement autour de quatre idées principales qui sont l'harmonisation des différents canaux de distribution, la résistance des acteurs français face à la concurrence internationale, l'amélioration de l'information du consommateur et la moralisation de certaines pratiques liées à la commande. Ces orientations appellent les observations suivantes : 1. Harmonisation des différents canaux de distribution : cette volonté d'harmonisation vise notamment les règles relatives aux mentions légales devant figurer sur les sites internet, règles qui sont actuellement réparties entre le code de la consommation, le code de commerce et la loi pour la confiance en l'économie numérique (LCEN). Les mentions issues de ces différents textes sont parfois redondantes, parfois différentes et, surtout les sanctions prévues en cas de manquement ne sont pas harmonisées. Certaines mentions ne sont pas adaptées (exemple l'adresse de messagerie électronique impossible à mettre en place par un professionnel en raison du risque de spam). L'harmonisation souhaitée portait également sur l'instauration d'une période de soldes unique sur tout le territoire national et en ligne pour limiter les difficultés des professionnels liées aux dates départementales et non adaptées au commerce en ligne. La loi de modernisation de l'économie n° 2008-776 du 4 août 2008 vient de répondre à cette attente en prévoyant deux périodes de cinq semaines de soldes dont les dates de début sont fixées nationalement par décret (sauf forte saisonnalité des ventes) ; 2. Fourniture de moyens pour mieux lutter face à la concurrence internationale : les propositions de la recommandation du FDI visent à fixer des règles communes dans l'ensemble de la Communauté européenne sur certains points, tels que la définition du prix qui inclurait toutes les sommes dues par le cyberconsommateur, ou les obligations en matière de conservation de contrat, ou bien encore l'application de la responsabilité de plein droit du vendeur en ligne. À cet égard, les prochains travaux sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection du consommateur prendront nécessairement en compte les règles de protection de l'acheteur sur internet, comme l'a rappelé Mme la commissaire européenne, Meglena Kuneva, devant les parlementaires à l'Assemblée nationale le 2 juillet 2008 ; 3. Amélioration de l'information des consommateurs : à

travers cette idée, le FDI a souhaité que l'internaute ait un accès facile aux conditions générales de vente des fournisseurs en ligne, qu'il soit informé de manière claire et visible de ses droits et qu'enfin la communication avec le fournisseur soit améliorée en cas de réclamation ou d'interrogation du client. La loi Chatel n° 2008-03 du 3 janvier 2008 a déjà répondu à certaines des demandes des acteurs du FDI en améliorant, dans les offres commerciales en ligne, l'information sur le droit de rétractation : désormais, le consommateur saura si, pour les produits qu'il achète, il ne bénéficie pas de droit de rétractation ou si ce droit est soumis à des conditions particulières (auparavant, seule la mention de l'existence d'un droit de rétractation était obligatoire). Par ailleurs, l'offre commerciale doit mentionner des « coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec le professionnel », ce qui fait désormais peser sur celui-ci une obligation de réponse aux demandes de la clientèle ; 4. Moralisation de certaines pratiques relatives à la commande : le FDI propose des mesures ou « bonnes pratiques » afin de mettre un terme à certaines méthodes déloyales telles que, pratiquer l'ajout par défaut de produits dans le panier de l'internaute, recueillir de manière équivoque le consentement du consommateur pour qu'il demande l'exécution immédiate d'un service ce qui le privera de son droit de rétractation, limiter l'exercice du droit de rétractation (en pratiquant l'avoir de manière systématique au lieu du remboursement, en imposant un numéro de retour dont la procédure est longue et peu aisée pour le client, etc.). La loi Chatel, en ce domaine, a aussi proposé certaines améliorations en précisant que le remboursement, qui porte sur toutes les sommes versées par le consommateur, ne peut se réaliser sous forme d'avoir que si le consommateur opte pour cette forme. Par ailleurs, cette même loi a procédé à la transposition de la directive « pratiques commerciales déloyales ». Le nouveau dispositif relatif aux pratiques commerciales trompeuses, figurant aux articles L. 120-1 à L. 121-7 du code de la consommation, permettra de poursuivre plus facilement certaines des pratiques déloyales commises en ligne.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Lefebvre](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (10^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27733

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Culture et communication

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 juillet 2008, page 6051

Réponse publiée le : 4 novembre 2008, page 9573