



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### ventes par correspondance

Question écrite n° 45251

#### Texte de la question

M. Jean-Claude Flory attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la situation particulièrement délicate dans laquelle se trouvent de nombreux clients suite aux difficultés enregistrées par les sociétés de vente par correspondance dont certaines peuvent être très connues. Des marchandises commandées et parfois payées n'ont, en raison de ces difficultés, pu être livrées. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui préciser s'il entend prendre des dispositions particulières, afin d'aider les clients à faire valoir leurs droits.

#### Texte de la réponse

La Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) a remis le 3 mars 2009 au secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, porte-parole du Gouvernement, son rapport sur le renforcement des garanties accordées aux consommateurs en cas de défaillance d'une entreprise de vente à distance sur internet. Parmi les mesures proposées dans ce rapport figurent un certain nombre de dispositifs concernant à la fois la prévention des risques liés à une liquidation judiciaire, l'information du consommateur ou encore le renforcement de ses droits (droit d'opposition sur le paiement, nature de la créance qu'il détient sur l'entreprise). Certaines de ces mesures constitueraient des règles déontologiques qui devraient être adoptées par les adhérents de la FEVAD dès septembre 2009 : principe d'un débit du règlement de la commande au moment de l'expédition du produit pour les paiements par carte bancaire ou mécanismes de garantie en cas de défaillance de l'entreprise. D'autres mesures telles que la possibilité pour le consommateur de s'opposer au débit de sa carte bancaire pour les paiements effectués avant le jugement d'ouverture d'une procédure collective doivent encore faire l'objet d'un examen approfondi. En revanche, les mesures de protection du consommateur doivent tenir compte du fait que les transactions sur internet sont internationales. De ce point de vue, les cybermarchands français ne doivent pas être traités de manière discriminatoire par rapport à leurs concurrents étrangers. Dans la mesure du possible, le Gouvernement souhaite privilégier la voie de l'autorégulation plutôt que la voie législative. Les propositions faites par la FEVAD continuent à faire l'objet d'un examen approfondi tant de la part des professionnels adhérents de la FEVAD que des pouvoirs publics.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Claude Flory](#)

**Circonscription :** Ardèche (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 45251

**Rubrique :** Ventes et échanges

**Ministère interrogé :** Industrie et consommation

**Ministère attributaire :** Industrie et consommation

**Date(s) clé(s)**

**Question publiée le :** 24 mars 2009, page 2721

**Réponse publiée le :** 19 mai 2009, page 4931