



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## commerce électronique

Question écrite n° 45846

### Texte de la question

M. Rudy Salles attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la nécessité de protéger les internautes effectuant des achats en ligne. Ces derniers sont en effet parfois victimes de pratiques illégales telle que la non-livraison des produits payés par des sociétés en liquidation, le détournement des paiements, la livraison de produits ne correspondant pas à la commande, le non-respect des délais de livraison facturés. Selon la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, le nombre de plaintes déposées auprès d'elle de la part d'utilisateurs du commerce électronique a augmenté de 23 % pendant le second semestre de l'année 2008. Les réclamations liées à des produits non livrés non remboursés ont, pour la même période, connu une progression de + 1714 %. À ce titre, la Fédération de la vente à distance (Fevad), a récemment rendues publiques des propositions visant à encadrer les sites de commerce en ligne. Elle suggère ainsi de modifier le mode de règlement des achats en ligne en exigeant le débit du compte de l'internaute au moment de l'expédition du produit et non plus à la commande. Elle souhaite donner aux internautes la possibilité de s'opposer au débit de leurs cartes de crédit ou de des chèques transmis un mois après l'annonce de l'ouverture d'une procédure collective de la société, celle-ci ayant l'obligation de faire état de ses difficultés sur son site. La Fevad se prononce en outre en faveur de l'autorisation pour l'État de suspendre l'activité des entreprises présentant un risque manifeste de cessation d'activité, ainsi que la mise en place d'un fonds de garantie comparable à celui existant pour les banques et les assurances, afin d'indemniser les consommateurs lésés. Il lui demande de préciser la position du Gouvernement sur ces propositions et les mesures concrètes qu'il entend prendre pour assurer la protection des consommateurs sur Internet.

### 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. Rudy Salles](#)

**Circonscription** : Alpes-Maritimes (3<sup>e</sup> circonscription) - Nouveau Centre

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 45846

**Rubrique** : Ventes et échanges

**Ministère interrogé** : Industrie et consommation

**Ministère attributaire** : Industrie et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 31 mars 2009, page 3015

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