



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 67753

### Texte de la question

M. Raymond Durand attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les assises de la consommation qui se sont tenues au ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi afin de dégager les principes d'une politique d'ensemble visant à renforcer la protection des consommateurs. En effet, l'essor de la vente à distance, la situation économique difficile et les nouveaux modes de consommations ont entraîné un certain nombre de situations complexes et parfois même d'escroqueries contre lesquelles les consommateurs se sentent démunis. Alors qu'un projet de directive communautaire sur les droits des consommateurs inquiète nos concitoyens, il souhaiterait savoir quelles sont les mesures envisagées pour adapter notre droit aux nouveaux modes de consommation et éviter que la future directive ne vienne retirer du droit interne des dispositions protectrices.

### Texte de la réponse

Il convient de rappeler que la transposition en droit interne de la directive n 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales par les lois n 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs « loi Chatel » et n 2008-776 du 4 août 2008 « loi de modernisation de l'économie » a sensiblement renforcé le niveau de protection des consommateurs. À cette occasion, ont été intégrées dans le code de la consommation des dispositions prohibant, au-delà de la seule publicité, toute forme de pratique commerciale trompeuse, qui par une présentation ou des allégations fausses induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur ainsi que toute forme de pratique commerciale agressive, à savoir les méthodes de vente basées sur la contrainte morale ou physique ou les sollicitations répétées et insistantes exercées sur le consommateur et destinées à le faire céder ou à orienter ses choix. Ces infractions sont sanctionnées de peines délictuelles pouvant aller jusqu'à une amende de 150 000 EUR et à une peine d'emprisonnement de deux ans. Ces nouvelles dispositions augmentent de manière significative la protection des consommateurs, en visant tous les procédés de vente qui ont pour effet ou pour objet soit de tromper le consommateur, soit d'exercer une pression sur lui pour l'inciter à réaliser un achat ou à s'engager dans une relation commerciale. Dans le domaine plus spécifique de la vente à distance, rappelons également que la loi dite « Chatel » du 3 janvier 2008 a, par ailleurs, introduit quatre nouvelles mesures dans le code de la consommation : obligation pour le professionnel d'indiquer une date limite de livraison ou d'exécution de la prestation de services et possibilité pour le consommateur de dénoncer le contrat de vente (dans un délai de soixante jours) si ce délai est dépassé de plus de sept jours et de se faire rembourser les sommes versées ; mise à disposition des consommateurs d'un numéro de téléphone non surtaxé destiné à toutes les questions relatives au suivi de la commande, à l'exercice du droit de rétractation et à la mise en oeuvre de la garantie et indication dans l'offre de contrat des « coordonnées téléphoniques permettant d'entrer en contact avec le professionnel » et non plus un simple numéro de téléphone ; information du consommateur, dès l'offre de vente à distance, de l'existence ou de l'absence d'un droit de rétractation et, s'il existe, des limites à son exercice ; précision selon laquelle, en cas de rétractation du consommateur, le remboursement par le professionnel porte sur la totalité des sommes versées par celui-ci (y compris les frais d'envoi des marchandises). Enfin, une proposition de loi visant à renforcer la protection des

consommateurs en matière de vente à distance, présentée par M. Jean-Pierre Nicolas, soutenue par le Gouvernement, a été adoptée en première lecture par l'Assemblée nationale le 20 janvier 2010. Ce texte contient des mesures qui renforcent : l'information de l'acheteur à distance, notamment par l'obligation pour le e-vendeur d'indiquer ses conditions contractuelles sur la page d'accueil de son site internet ; les droits de l'acheteur à distance, avec l'augmentation des pénalités pour le professionnel qui ne respecte pas le délai légal de remboursement en cas de rétractation et la diminution de ce délai de remboursement lorsque l'acheteur qui n'a pas été livré dans le délai convenu annule sa commande ; les pouvoirs des agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) en leur permettant d'interdire à un professionnel de la vente à distance qui est dans l'incapacité d'honorer ses commandes (entreprise en difficulté ou entreprise frauduleuse) de réaliser toute prise de paiement avant livraison intégrale du bien. La proposition de directive sur les droits contractuels des consommateurs est un des textes les plus importants que la Commission ait porté en matière de protection des consommateurs. Fondée, en effet, sur le principe de pleine harmonisation, elle a pour objectif d'uniformiser sur l'ensemble du territoire de l'Union européenne les dispositions issues des quatre directives suivantes : la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux ; la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ; la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrat à distance ; la directive 99/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation. Il s'agit là d'un dossier important pour la France que le Gouvernement suit avec une particulière attention et sur lequel il a eu l'occasion de s'exprimer à plusieurs reprises pour en souligner les enjeux et l'impact tant en termes de protection des consommateurs que de meilleur fonctionnement du marché. Le Gouvernement partage l'analyse selon laquelle une harmonisation totale des législations nationales des États membres, pour le domaine qu'elle coordonne, aurait pour effet de ne plus permettre le maintien ou l'introduction de dispositions plus protectrices dans notre droit national et surtout, en l'absence de toute procédure communautaire de révision de ce texte, de figer les règles de protection des consommateurs alors que celles-ci sont par nature évolutives, en fonction des pratiques du marché. Il convient, cependant, de noter un infléchissement de la nouvelle vice-présidente de la Commission européenne en charge du dossier, Mme Viviane Reding, qui tendrait désormais vers une harmonisation totale qui serait ciblée seulement sur certaines dispositions du texte. Cette évolution de la position de la Commission européenne doit être clarifiée et n'entame en rien la vigilance dont la France fait preuve dans les négociations portant sur ce texte. En tout état de cause, le Gouvernement est déterminé à garantir aux consommateurs français le maintien d'un niveau élevé de protection de leurs droits.

## Données clés

**Auteur :** [M. Raymond Durand](#)

**Circonscription :** Rhône (11<sup>e</sup> circonscription) - Nouveau Centre

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 67753

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 29 décembre 2009, page 12403

**Réponse publiée le :** 20 juillet 2010, page 8104