



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 90270

Texte de la question

M. Jean-Claude Mignon appelle 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 la prévention des litiges liés au développement des achats en ligne. Selon des études menées par plusieurs associations de consommateurs, les délais de livraison consécutifs à un achat en ligne sont à l'origine de la plupart des litiges. Ce constat a conduit, entre autres, la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD) à inciter ses adhérents à prélever le montant de la commande au moment de l'expédition effective des biens. Ce procédé constitue en effet une garantie supplémentaire pour le consommateur. Il souhaite par conséquent connaître les intentions du Gouvernement quant à l'extension à l'ensemble des entreprises qui font du commerce en ligne d'un système de débit à l'expédition des marchandises.

Texte de la réponse

Dans le domaine de la vente à distance, la question du moment auquel intervient le prélèvement par le professionnel du montant de la commande acquittée par le consommateur est régulièrement évoquée au regard de certaines défaillances d'entreprises ayant entraîné des préjudices financiers pour nombre de consommateurs. Comme vous l'indiquez, la Fédération des entreprises de vente à distance (FEVAD) incite ses adhérents à ne prélever le montant de la commande qu'au moment de l'expédition effective des biens, ce qui constitue une garantie pour le consommateur de ne pas avoir à subir un préjudice en l'absence de livraison des marchandises commandées. Le Gouvernement est particulièrement attentif à ce sujet et, à défaut de généraliser une telle mesure, susceptible de mettre en péril la trésorerie des petites et moyennes entreprises de commerce électronique, il se montre particulièrement soucieux de maintenir la confiance des consommateurs dans la vente en ligne, qui est en croissance constante. C'est pourquoi, lors de l'examen par le Parlement du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, à la fin de l'année 2011, le Gouvernement, a choisi de soutenir un amendement adopté par l'Assemblée nationale, mais également voté par la majorité sénatoriale, bien que rédigé un peu différemment, dont l'objectif est de prévenir le plus en amont possible les conséquences liées, soit aux difficultés économiques, soit à la gestion frauduleuse des entreprises de vente à distance. Cette disposition tend à renforcer les pouvoirs des agents de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes. Ainsi, lorsqu'à l'occasion de leurs contrôles ou du traitement de plaintes qui leur sont transmises, ils auront constaté qu'un professionnel est dans l'incapacité manifeste d'honorer les commandes des consommateurs (situation économique de l'entreprise critique ou gestion frauduleuse) et que la situation présente un risque important pour les consommateurs, ils pourront enjoindre le professionnel concerné à cesser temporairement toute prise de paiement totale ou partielle à la commande. Cette mesure pourra être portée à la connaissance des consommateurs sur la page d'accueil du site Internet dudit professionnel et pourra être levée lorsque ce dernier justifiera être en mesure de respecter ses obligations de livraison des produits ou d'exécution des services. Le non-respect de l'injonction sera passible d'une amende administrative de 30 000 euros. Cette mesure n'est pas devenue effective puisque le projet de loi précité n'a pu être adopté avant la fin de la législature en raison d'un ordre du jour législatif particulièrement lourd. Néanmoins,

il s'agit d'une mesure largement consensuelle qui pourrait être reprise lors de futurs débats parlementaires.

Données clés

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

Circonscription : Seine-et-Marne (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 90270

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 : 5 octobre 2010, page 10696

Réponse publiée le : 15 mai 2012, page 3793