



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 99831

Texte de la question

M. Arnaud Richard attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur les conséquences, souvent dramatiques, pour des personnes qui ont contracté avec l'enseigne Vogica (VGC Distribution) pour l'achat d'une cuisine, dans les premiers mois de l'année 2010 et qui ont versé un acompte à la commande, représentant près de 50 % de la commande et qui n'ont jamais été livrés. À titre d'exemple, il lui cite le cas d'une personne très âgée, à faibles revenus, ancien combattant, qui a signé, en mars 2010, un bon de commande pour une cuisine d'une valeur de 11 000 euros en versant un chèque d'acompte de 5 250 euros, immédiatement encaissé. En dépit d'engagements précis quant à une livraison en mai et, faute du respect des délais, d'un accord écrit pour l'annulation de ladite commande en août, le remboursement qui devait être effectué dans un délai de huit semaines, n'est pas intervenu et la commande n'a pas été honorée, plaçant ainsi ce client dans une situation économique tragique. En effet, ayant déclaré sa créance, dans les délais impartis, au mandataire judiciaire, les chances de se voir rembourser les sommes versées restent limitées, tout comme celles de voir sa commande honorée au moins partiellement, alors même que le tribunal d'Évry a homologué un accord entre l'enseigne défaillante et un de ses fournisseurs qui se serait engagé à honorer une partie des commandes anciennes. Ce dossier, et ses conséquences pour des milliers de clients, pose, une nouvelle fois, le problème de la protection des consommateurs, victimes d'entreprises peu scrupuleuses ou confrontées à des difficultés économiques, et qui ont versé des acomptes qu'ils n'ont que peu de chances de récupérer. Il lui demande de lui indiquer les mesures qu'il entend prendre pour améliorer la protection de ces consommateurs, notamment en accordant, le cas échéant, un statut privilégié à ceux qui ont versé des acomptes bien avant l'ouverture d'une procédure de redressement, voire la liquidation judiciaire ou alors d'envisager des moyens de faire immobiliser les acomptes versés sur des comptes bloqués garantis en attente de la livraison des biens commandés.

Texte de la réponse

Le droit de la consommation s'est considérablement étoffé ces dernières années pour prévenir les difficultés que peuvent rencontrer les acheteurs de la vente en ligne. Ainsi, les articles L. 121-18 et suivants du code de la consommation réglementent l'offre contractuelle sur Internet. Les articles L. 121-20 et suivants imposent au fournisseur d'indiquer une date limite de livraison du bien, garantissent à l'acheteur un droit de rétractation de sept jours ainsi qu'un délai de trente jours pour obtenir le remboursement du bien retourné. Le fournisseur est tenu d'indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien et, en cas de non-respect de cette date, le consommateur peut obtenir la résolution de la vente et obtenir le remboursement des sommes engagées. Par ailleurs, les méthodes de vente consistant à forcer le consentement de personnes vulnérables sont susceptibles de constituer un abus de faiblesse ou d'ignorance, sanctionné par l'article L. 123-8 du code de la consommation. Afin de prévenir les difficultés rencontrées par les consommateurs en cas de faillite d'entreprises de vente à distance, la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) incite ses adhérents à adopter un dispositif permettant aux consommateurs de n'être débités du montant de leur commande qu'à l'expédition de la

marchandise. Néanmoins, cette démarche de qualité ne s'applique pas à l'ensemble des sites Internet français et étrangers qui restent libres de prendre une telle initiative. Par ailleurs, le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, déposé le 1er juillet 2011 et qui sera débattu en septembre au Parlement, prévoit diverses mesures destinées à protéger les clients d'entreprises de vente à distance, notamment une extension des pouvoirs de l'administration en cas de difficultés de l'entreprise, et l'interdiction de l'action directe en paiement du voiturier quand le transport de marchandises est consécutif à un contrat de vente à distance.

Données clés

Auteur : [M. Arnaud Richard](#)

Circonscription : Yvelines (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 99831

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 : 8 février 2011, page 1118

Réponse publiée le : 13 septembre 2011, page 9779