



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Conditions de retour des produits achetés sur internet

Question écrite n° 14599

Texte de la question

Mme Agnès Carel appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les conditions de retour des produits achetés sur internet. De nombreuses plateformes de vente en ligne proposent des produits attrayants, à très faibles prix. Mais les conditions de retour de ces produits manquent souvent de clarté et de transparence et remettent en question les droits des consommateurs car certaines adresses de retour de ces sites sont situées à l'étranger et souvent hors UE. Le coût de ces retours simples voire en recommandé peut être prohibitif, parfois plus élevés que le produit acheté et donc rédhibitoires, ce qui peut priver le consommateur de son droit à la rétractation. Selon l'article L. 221-18 du code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 ». Outre le coût pour le consommateur, un retour à l'étranger a aussi un effet négatif sur l'environnement non négligeable. Aussi, il serait souhaitable que les consommateurs soient mieux informés sur la provenance des produits qu'ils achètent, le coût réel du retour selon le lieu du retour, les délais et même l'impact environnemental. Elle lui demande quelles mesures il entend prendre pour donner à chaque consommateur toutes les informations nécessaires, en toute transparence, sur les conditions de retour des produits achetés à l'étranger.

Données clés

Auteur : [Mme Agnès Carel](#)

Circonscription : Seine-Maritime (7^e circonscription) - Horizons et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14599

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 janvier 2024](#), page 574

Question retirée le : 13 février 2024 (Fin de mandat)