



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Remboursement des prestations de service annulées

Question écrite n° 3928

Texte de la question

Mme Josiane Corneloup interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les difficultés rencontrées par les particuliers dans le cadre des remboursements de prestation de services annulées. En effet, de nombreuses interpellations de la part de ses administrés pointent les dérives des sociétés dans les délais de remboursements. La loi de modernisation des entreprises (LME) a permis de définir les délais maximum de paiement contractuels entre entreprises ainsi que les pénalités associées au non-respect de ces délais de paiement. Cette loi s'applique et fonctionne particulièrement pour les entreprises.

Malheureusement, le corollaire n'existe pas pour les relations entre entreprises et consommateurs. Or les entreprises profitent de leur ascendant financier sur les consommateurs pour faire trainer les remboursements liés à des annulations ce qui n'est pas sans conséquence. En effet, afin de pallier ces retards qui mettent en difficulté financière de nombreux consommateurs, ceux-ci sont obligés de recourir à des découverts bancaires avec agios ou à des crédits à la consommation avec taux élevés. Ainsi seul un signalement sur le site SignalConso du ministère et de la DGCCRF permet de forcer les entreprises à respecter leur délai de paiement. En conséquence, elle demande à M. le ministre s'il compte d'une part accentuer la pression sur les entreprises afin que celles-ci respectent leur délai de paiement auprès des consommateurs et d'autre part renforcer la communication à destination des citoyens pour les informer sur leurs droits à saisir les services compétents.

Texte de la réponse

Le code de la consommation encadre le délai de remboursement du consommateur qui exerce son droit de rétractation des contrats de vente à distance (dont les achats sur internet) ou des contrats hors établissement. Ainsi, pour ces contrats, l'article L. 221-24 du code de la consommation prévoit qu'en cas d'exercice du droit de rétractation, le professionnel rembourse le consommateur, sans retard injustifié, « au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter ». S'agissant des contrats de vente de biens, cet article précise que le professionnel peut différer ce remboursement à la récupération du bien ou à la fourniture par le consommateur d'une preuve d'expédition du bien. Les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sont habilités à rechercher et à constater les manquements à ces dispositions. À cet égard, la méconnaissance par le professionnel de l'article L. 221-24 précité est sanctionné d'une amende administrative dont le montant peut atteindre 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale. Par ailleurs, il est possible pour le consommateur de signaler le non-respect de ces dispositions grâce à l'outil de signalement "Signal Conso" de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). En tout état de cause, les services de la DGCCRF veillent, par des enquêtes régulières, au respect des droits légaux reconnus aux consommateurs, s'agissant, notamment, des conditions qui entourent l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation et, plus particulièrement, au remboursement dans les délais fixés par la loi des sommes versées à la commande. Enfin, pour les contrats autres que ceux conclus à distance ou hors établissement, il n'existe pas de droit de rétractation obligatoire, sauf lorsqu'il est prévu par une loi spéciale ou par des dispositions contractuelles reprises dans les conditions générales de vente d'un professionnel

reconnaissant au consommateur l'exercice de ce droit.

Données clés

Auteur : [Mme Josiane Corneloup](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3928

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 : [13 décembre 2022](#), page 6154

Réponse publiée au JO le : [28 février 2023](#), page 1950