

## Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

### Le commerce électronique

**Mesure n° 18 : doubler les pénalités au profit des consommateurs pour non respect du délai de remboursement des sommes versées en cas de rétractation**

Le commerce en ligne concerne aujourd'hui en France plus de 27 millions de cyberacheteurs et représente 82% de la vente à distance.

Le non-remboursement en cas de rétractation du consommateur est un motif important des plaintes portées à la connaissance de la DGCCRF et recensées dans son Baromètre annuel des réclamations.

### Que propose le projet de loi ?

- **D'obliger les opérateurs à indiquer dans le contrat plusieurs mentions essentielles relatives au droit de rétractation et ses limites, à les rendre facilement accessibles sur le site internet et sur tous les supports de publicité**
- **De doubler les pénalités pour non remboursement, dans le délai légal de 30 jours, des sommes versées en cas de rétractation du consommateur**

Le projet de loi oblige le professionnel à informer l'acheteur en ligne sur les conditions du droit de rétractation, ses limites et son absence éventuelle, dans l'écrit de confirmation de commande adressé par le professionnel au plus tard au moment de la livraison. Aujourd'hui, le code de la consommation relatif au droit de rétractation impose de mentionner ces informations uniquement au stade précontractuel.

Le projet de loi impose de faire figurer les conditions de vente directement sur la page d'accueil de tout site internet de vente, ou sur tout support de



communication de l'offre. Cette mesure clarifiera la présentation des sites des vendeurs et favorisera la lisibilité de leurs conditions contractuelles.

**Le projet de loi prévoit l'augmentation des pénalités pour non remboursement des sommes versées en cas de rétractation du consommateur dans le délai légal de trente jours, pour que celles-ci soient suffisamment dissuasives pour que le remboursement se fasse dans les délais légaux. La somme non remboursée au-delà des trente jours sera productive d'intérêts au double du taux légal en vigueur (au lieu du taux légal actuellement) afin d'inciter les professionnels à respecter ce délai.**

### En pratique

#### **Avant la loi**

*A la suite d'un achat sur internet, les consommateurs rencontrent fréquemment des difficultés à se faire restituer les sommes versées après s'être rétractés, auprès de certains professionnels peu rigoureux dans la gestion des remboursements de leurs clients.*

#### **Grâce à la loi**

*Le consommateur qui fait jouer son droit de rétractation sera plus rapidement remboursé des sommes versées, les professionnels négligents étant dissuadés, par l'application d'une sanction plus forte, de dépasser le délai légal de remboursement.*



## Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

### Le commerce électronique

## Mesure n°19 : lutter contre les spams et renforcer la protection des données personnelles des cyberacheteurs

Avec un chiffre d'affaires de 31 milliards d'euros en 2010 réalisé par plus de 82.000 sites marchands, le commerce en ligne concerne aujourd'hui en France plus de 27 millions d'acheteurs en ligne.

Aujourd'hui, la prospection commerciale directe est particulièrement ressentie par les citoyens qui sont assaillis de messages et de propositions d'offres qu'ils n'ont pas sollicités.

### Que propose le projet de loi ?

- De créer des sanctions administratives à l'encontre des opérateurs qui ne respectent pas les règles relatives au traitement des données personnelles des consommateurs à l'occasion de transactions sur internet ;
- D'habiliter les agents de la DGCCRF à relever, lors de leurs contrôles relatifs à la protection économique des consommateurs, les manquements aux dispositions encadrant le traitement de données à caractère personnel.

Le projet de loi vise à mieux garantir le respect des règles relatives au traitement des données personnelles par les commerçants en ligne, et instaure des sanctions administratives dissuasives, concernant notamment la prospection commerciale directe au moyen de courriers électroniques.

Jusqu'alors, le fait de prospecter commercialement une personne n'ayant pas donné son consentement était sanctionné d'une peine d'amende (contravention de 4<sup>ème</sup> classe).



Dans un contexte général de dépenalisation, la sanction encourue sera désormais administrative, ce qui permettra de garantir la cessation immédiate de la pratique

Seront également sanctionnés le fait de ne pas proposer au destinataire de messages commerciaux la possibilité de les faire cesser (case à cocher le plus souvent sur la messagerie électronique) ou le fait de dissimuler son identité et/ou de mentionner un objet sans rapport avec le message commercial.

Le projet de loi habilite les agents de la DGCCRF à contrôler ces pratiques et, plus généralement, à relever, lors de leurs contrôles relatifs à la protection économique des consommateurs, les manquements aux dispositions encadrant tout traitement de données à caractère personnel (loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés) et à les signaler à la CNIL pour que celle-ci puisse prendre les sanctions appropriées.

Cette vigilance sera assurée par le service national des enquêtes (SNE), et plus particulièrement par le centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), équipe spécialisée dans les contrôles relatifs au commerce électronique.

### *En pratique*

*L'entreprise X prospecte par voie de courrier électronique un grand nombre de particuliers sans avoir recueilli leur consentement, en infraction des dispositions du code des postes et des communications électroniques.*

*L'entreprise X est sanctionnée immédiatement par l'agent CCRF d'une amende administrative de 15 000 €. Elle met fin à cette pratique pour ne pas courir le risque d'être une nouvelle fois sanctionnée.*



## Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

### Le commerce électronique

## Mesure n° 20 : renforcer la possibilité pour le consommateur de vérifier l'état des produits livrés et le protéger en cas de non paiement du transporteur par le vendeur

En renforçant les droits des consommateurs s'agissant de biens livrés dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente.

### Que propose le projet de loi ?

- **D'interdire au transporteur de se retourner contre le consommateur en cas de défaillance du vendeur à distance ;**
- **De donner au consommateur 10 jours au lieu de 3 pour émettre des protestations sur l'état du bien livré, quand le transporteur n'a pas permis au consommateur de vérifier effectivement l'état du bien livré.**

Actuellement, le transporteur qui n'aurait perçu aucune rémunération de la part du vendeur, peut demander au destinataire du produit de payer le coût du transport, en lieu et place d'un vendeur défaillant.

Cette règle ne paraît pas adaptée aux contrats de vente à distance conclus entre professionnels et consommateurs car, dans ce type de contrat, le consommateur s'acquitte des frais de livraison auprès du vendeur, lequel est d'ailleurs responsable de plein droit de l'ensemble de l'exécution du contrat jusqu'à l'acheminement des produits. Une action possible du transporteur vis-à-vis du destinataire, ne se justifie donc pas et peut même se révéler extrêmement défavorable au consommateur. Ce fût le cas notamment lors de la faillite de la Camif.



Le projet de loi vise donc à renforcer la protection du consommateur auquel le voiturier ne pourra plus réclamer les frais de transport laissés impayés par un vendeur défaillant.

Par ailleurs, le projet de loi donne le droit aux consommateurs, pour les contrats conclus à distance, d'exiger la vérification intérieure et extérieure des colis.

Lors des livraisons de marchandises, les problèmes de défaut ou de dégradation des colis sont récurrents. La loi prévoit que la réception des objets transportés éteint toute action contre le transporteur pour avarie ou perte partielle si dans les 3 jours suivant la réception, le destinataire n'a pas notifié au transporteur sa protestation motivée. Or, on constate que les transporteurs n'offrent pas toujours la possibilité aux consommateurs qui réceptionnent des marchandises d'en vérifier l'état. Dès lors que ceux-ci n'ont pas émis de réserves dans les 3 jours, ils ne disposent plus d'aucun recours. En permettant au destinataire de vérifier sur le champ l'intégrité du colis, la mesure renforce la protection du consommateur qui choisit d'acheter en ligne.

Le projet de loi donne également au consommateur la possibilité d'agir contre le voiturier si celui-ci ne lui a pas permis d'effectuer la vérification du colis. En cas de non-respect par le voiturier de ces obligations, le consommateur bénéficie d'un délai de 10 jours pour émettre des protestations.

### En pratique

#### **Avant la loi**

*Les consommateurs n'ont souvent pas la possibilité de vérifier la conformité de la marchandise directement à la livraison et ne disposent d'aucun recours s'ils n'ont pas porté des réserves précises sur le bon de livraison.*

#### **Grâce à la loi**

*Le consommateur qui reçoit en personne le colis peut exiger la vérification du colis en présence du transporteur et disposer d'un délai allongé à 10 jours si le transporteur ne respecte pas son obligation.*

