

Paris, le 25 septembre 2007

Commerce électronique : 100 propositions pour renforcer la confiance

Le Forum des droits sur l'internet publie sa Recommandation sur l'application du droit de la consommation au commerce électronique

Le commerce électronique est en expansion constante : selon la FEVAD plus de 17 500 sites marchands actifs ont réalisé en 2006 un chiffre d'affaires supérieur à 12 milliards d'euros et plus de 3 internautes français sur 5 achètent en ligne aujourd'hui.

Face à ce phénomène de masse, les services de médiation et d'information du Forum des droits sur l'internet (FDI) ont observé un certain nombre de difficultés rencontrées par les internautes.

Dès lors, le FDI a souhaité étudier l'application du droit de la consommation au commerce électronique et a mis en place, en mars 2006, un groupe de travail réunissant des représentants des pouvoirs publics, des acteurs économiques et des consommateurs.

Au terme de dix-huit mois, ces travaux aboutissent à une Recommandation, adoptée le 31 août 2007, qui témoigne d'un consensus des acteurs autour d'une plate-forme commune de plus de 100 propositions.

Quatre idées principales inspirent cette plate-forme :

- harmoniser les différents canaux de distribution,
- donner aux acteurs français des armes face à la concurrence internationale,
- améliorer l'information du consommateur,
- moraliser certaines pratiques liées à la commande.

Ces propositions interviennent au moment où des réflexions sur la protection des consommateurs sont en cours au sein du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Emploi et où la révision de « l'acquis communautaire » est en discussion à Bruxelles.

Luc CHATEL, secrétaire d'État, chargé de la Consommation et du Tourisme, à qui la Recommandation a été remise, a accueilli favorablement les propositions ; il a notamment déclaré qu'il « souhaite étudier, en particulier, les mesures suivantes : réorganisation des textes [...], indication sur le site internet d'une situation de liquidation judiciaire des entreprises [...], institution de dates nationales [pour les soldes...], mention expresse des produits ou services faisant l'objet d'un droit de rétractation [...], renforcement des droits du consommateur en cas de non livraison ou de dépassement de date de livraison [...] »

« La plate-forme commune que les acteurs publics et privés concernés ont su élaborer ensemble va renforcer la confiance et assurer le développement du secteur dans le respect des droits de tous » a déclaré Isabelle FALQUE-PIERROTIN, Présidente du Forum des droits sur l'internet.

« Notre association se réjouit de cette publication, résultat positif d'une concertation et d'une négociation approfondies » a expliqué Élyane ZARINE, Secrétaire générale de l'OR.GE.CO. « L'OR.GE.CO se félicite des avancées sur l'ajout de produits et services par défaut dans le panier et sur les modalités de remboursement du consommateur. La Recommandation intervient à un moment où la protection des consommateurs "en ligne" a besoin d'être réaffirmée et renforcée. Nous attendons beaucoup de son application par les professionnels et les pouvoirs publics » a-t-elle ajouté.

La Recommandation en quatre idées forces

Le FDI fait plus de 100 propositions tendant à assurer une adaptation du droit de la vente à distance aux éventuelles spécificités de l'internet. La Recommandation innove par rapport aux précédentes, en ajoutant des « bonnes pratiques » qui fournissent aux consommateurs et aux professionnels des illustrations des *best practices*.

Quatre idées forces se dégagent de la Recommandation, téléchargeable à l'adresse : <http://www.foruminternet.org/recommandations/lire.phtml?id=1247>




1. Harmoniser les différents canaux de distribution

<i>Principes</i>	<i>Illustrations</i>
Unifier et assouplir les règles relatives aux mentions légales quel que soit le canal de distribution.	Ne plus faire obligation de mentionner le nom de l'hébergeur ou celui du directeur de la publication pour les personnes morales. Adapter les mentions obligatoires relatives au numéro de téléphone et à l'adresse de messagerie électronique.
Limiter les difficultés liées aux périodes de soldes.	Imposer des périodes de soldes identiques sur le territoire national et en ligne.

2. Donner aux acteurs français des armes face à la concurrence internationale

<i>Principes</i>	<i>Illustrations</i>
Renforcer l'égalité avec les sites étrangers.	Retenir une définition large des prix, incluant toutes les sommes dues par le consommateur, dans l'ensemble de l'Union européenne. Faire un bilan de la responsabilité de plein droit et de l'obligation de conservation du contrat pour une harmonisation communautaire.

3. Améliorer l'information des consommateurs

<i>Principes</i>	<i>Illustrations</i>
Rendre accessibles et lisibles les informations liées au contrat.	Afficher les mentions légales de manière visible. Permettre un accès direct et permanent aux conditions contractuelles (CGV).
Délivrer une meilleure information sur les prix et la livraison.	Préciser que le prix équivaut au coût total supporté par l'acheteur (toutes les sommes dues, y compris les frais de livraison, taxes, droits de douane). Obliger les sites étrangers visant un public français à informer les consommateurs français sur les sommes qui restent à leur charge (taxes). Indiquer clairement les modalités et les délais de livraison. Revoir les règles relatives aux délais de livraison.
Mieux informer les consommateurs sur leur droit de rétractation.	Clarifier les textes afin d'indiquer l'existence, l'absence ou les conditions dans lesquelles s'exerce le droit de rétractation (cas des CD et DVD). Proposer une signalétique simple :  Droit de rétractation  Absence de droit de rétractation  Droit de rétractation soumis à conditions
Améliorer la communication avec les clients.	Accuser réception des messages et y répondre dans un délai raisonnable. Conserver les correspondances et permettre l'accès à l'état d'avancement du traitement des réclamations.

4. Moraliser certaines pratiques relatives à la commande

<i>Principes</i>	<i>Illustrations</i>
<u>Avant la commande</u> Permettre l'expression claire et sans équivoque du consentement du consommateur.	Éviter la pratique de l'ajout par défaut de produits ou services dans le panier. Accepter sans ambiguïté l'exécution immédiate des services privant le consommateur de son droit de rétractation. Éviter le précochage des conditions contractuelles (CGV). Demander des pièces justificatives, de manière loyale et proportionnée, avant ou pendant le processus de commande.
<u>Après la commande</u> Faciliter l'annulation avant la réception du bien.	Permettre l'annulation de la commande avant la réception du bien pour éviter des coûts supplémentaires aux professionnels et consommateurs. Proposer un nouveau délai de livraison ou l'annulation et le remboursement de la commande (par principe, en numéraire) en cas de dépassement du délai de livraison initial.
<u>À la livraison</u> Assouplir les règles relatives au transport.	Ne plus exiger du consommateur une réclamation sous 3 jours par lettre recommandée avec accusé de réception au transporteur. Permettre au consommateur de faire ses remarques directement auprès du vendeur.
<u>Après la livraison</u> Préciser et adapter le droit de rétractation.	Adapter l'exception prévue pour les CD et DVD descellés aux œuvres dématérialisées. Reconnaître l'existence du droit à l'essai. Respecter la chaîne logistique du commerçant et les obligations en termes d'emballage et de numéros de retour, sans pénaliser le consommateur. Limiter le remboursement sous forme d'avoir.
<u>En cours de contrat</u> Traiter spécifiquement le paiement des abonnements.	Permettre le changement de moyen de paiement en cours du contrat. Utiliser de préférence la carte bancaire pour les paiements récurrents. Permettre l'opposition au paiement après retrait de l'autorisation accordée au professionnel d'utiliser un moyen de paiement.

Le Forum des droits sur l'internet est un organisme créé avec le soutien des pouvoirs publics, compétent sur les questions de droit et de société liées à l'internet. Il a pour mission d'informer le public et d'organiser la concertation entre les pouvoirs publics, les entreprises et les utilisateurs sur ces questions. Il propose également un service de médiation à destination du grand public. Le Forum comprend aujourd'hui près de 70 membres, organismes publics, associations et entreprises privées.

Contact presse - Forum des droits sur l'internet

Corinne Longuet : 01 44 01 38 00 (std) c.longuet@foruminternet.org