

Paris, le 20 décembre 2011

---

## **Projet de loi consommation n°176 : Position de la FEVAD sur le texte examiné en séance par le Sénat**

---

Alors que le projet de loi va être examiné, en 1<sup>ère</sup> lecture, cet après-midi et demain par le Sénat, la FEVAD, fédération représentative du secteur de la vente à distance en France, souhaite faire part de sa position sur 5 dispositions.

### **Disposition n°1 - Amendement adopté en Commission**

#### **Article 8, alinéa 40 - La majoration de plein droit de 10% des sommes dues en cas de retard du remboursement à la suite d'une rétractation**

Cette disposition apparaît comme injuste et disproportionnée en ce qu'elle majore, de plein droit, de manière exponentielle et totalement arbitraire, les sommes dues en matière de commerce électronique. Si l'on retient le cas d'un consommateur qui commande sur internet un ordinateur ou un ensemble home cinéma d'une valeur de 1000 euros et qui retourne sa commande au bout de 7 jours, parce que le produit ne lui convient plus : le professionnel qui dépasse de 24 h le délai de remboursement se verra dans l'obligation de verser 1100 €. Cela représenterait un taux d'intérêt de 400%, ce qui correspondrait à 1053 fois le taux d'intérêt légal généralement appliqué dans ce type de situation

Cette mesure apparaît d'autant plus injuste et disproportionnée par rapport au préjudice subi par le consommateur qu'un retard de 24h peut être lié à des causes indépendantes de la volonté du professionnel (retard dans le courrier d'un chèque de remboursement, problème de traitement du virement bancaire, bien retourné abîmé, etc).

Cette mesure est contraire aux principes du droit français. Les pénalités de retard doivent être considérées comme une réparation proportionnelle au préjudice subi et non comme une sanction. Le nouvel amendement confère à cette pénalité un caractère punitif et non compensatoire conformément à l'esprit de la Loi.

**La FEVAD demande la suppression de cette nouvelle disposition. Pour renforcer les sanctions, il serait beaucoup plus adapté de prévoir une mesure telle que 1.5 voire 2 fois le taux de l'intérêt légal, comme cela a été entériné en octobre dernier par l'Assemblée, plutôt qu'une somme forfaitaire arbitraire.**

### **Disposition n°2 – Amendement adopté en Commission**

#### **Article 8, alinéa 24 à 29 – Allongement du droit de rétractation de 7 à 14 jours**

Il a été introduit une nouvelle disposition prévoyant d'étendre le délai de rétractation à 14 jours (au lieu de 7 jours actuellement). Cette mesure conduit à une transposition parcellaire et inadaptée de la Directive Droits des consommateurs 2011/83/UE. En effet, l'allongement du délai de rétractation de 7

à 14 jours en droit européen s'inscrit dans une volonté d'harmonisation complète des législations et se trouve assorti de certaines mesures qui ne figurent pas en droit français. L'extension du délai de rétractation peut favoriser des comportements abusifs. Elle doit donc être contrebalancée avec des dispositions prévoyant des mesures adaptées si le bien est retourné abîmé ou s'il n'est pas retourné, qui ne figure pas dans le projet de loi, tel qu'issu de la Commission de l'Economie du Sénat du 7 décembre dernier.

Étant donné les modifications substantielles qu'impliquent l'ensemble des nouvelles dispositions européennes, il apparaît qu'un acte de transposition de la Directive distinct de ce projet de loi est primordial pour sa bonne mise en œuvre et son effectivité. De telles modifications légales nécessitent de travailler en amont sur la transposition de la Directive avec les acteurs directement concernés ;

Certaines entreprises de vente à distance subissent de plein fouet la crise économique et essaient malgré de maintenir leur activité dans un contexte de recul marqué de la consommation. Dès lors, on comprend mal cet empressement à vouloir transposer d'une mesure européenne (qui n'était pas demandée par la France) et qui ne devrait s'appliquer qu'à partir de fin 2013, alors que les pouvoirs publics devraient plutôt chercher à accompagner les entreprises concernées dans la conjoncture actuelle.

**La FEVAD demande la suppression de la nouvelle disposition transposant de façon précipitée la Directive Droits des Consommateurs et demande que ces modifications fassent l'objet d'un acte de transposition distinct, étant donné leur caractère substantiel.**

#### **Disposition n°3 – Amendement présenté en séance**

##### **Amendement n°196 – Introduction du débit à l'expédition en cas de paiement par carte, sauf si le professionnel a souscrit à une garantie financière spécifique**

La FEVAD est opposée à la généralisation du débit à l'expédition. En effet, cette mesure risque de pénaliser en priorité les petits commerçants, notamment dans le domaine du meuble ou les produits sont généralement achetés sur commande. Il est à noter que cette mesure est incompatible avec le système de paiement sécurisé 3DSecure ou en cas de paiement fractionné. Elle risque donc d'affaiblir la sécurité des transactions.

Les mesures proposées par le Gouvernement et inspirées de la proposition de loi n°1940 Jean-Pierre Nicolas, pour renforcer la garantie des consommateurs face au risque de défaillance d'une entreprise, nous paraissent mieux adaptées. Ces dispositions se retrouvent d'ailleurs déjà à l'article 8, de l'alinéa 33 à 38 du projet de loi.

Enfin, cette mesure est contraire à la directive européenne sur les droits des consommateurs. En effet, cette directive d'harmonisation maximale n'a pas prévu l'interdiction de l'encaissement à la commande.

**La FEVAD demande la suppression de cette nouvelle disposition et soutient les dispositions de l'article 8, alinéa 33 à 38, en ce qu'elles sont mieux adaptées.**

#### **Disposition n°4 – Amendement présenté en séance**

##### **Amendement n°89 – Réintroduction du dispositif PACITEL (liste d'opposition à la prospection commerciale téléphonique) dans la loi**

La Commission de l'Economie avait supprimé la mention au dispositif PACITEL en introduisant un opt-in en matière de prospection commerciale téléphonique. La FEVAD soutient cet amendement 89 qui réintroduit, dans le projet de loi, le dispositif PACITEL, mis en place avec le soutien du Secrétaire

d'État Frédéric Lefebvre, et qui gère déjà une liste d'opposition à la prospection commerciale téléphonique, à l'instar des autres pays européens et des Etats-Unis, ainsi que du Canada.

Pour mémoire, ce dispositif créé par cinq fédérations professionnelles (FFT, FVD, AFRC, SNCD et FEVAD) permet au consommateur qui n'est pas déjà client d'une entreprise ou auprès de qui il ne s'est pas déjà directement inscrit pour être démarché de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition via le site internet <http://www.pacitel.fr>.

La liste PACITEL concerne actuellement uniquement les entreprises qui sont adhérents des 5 fédérations, il est donc important que toutes les entreprises sans exception soient concernées par ce démarchage téléphonique responsable. Pour ce faire, le dispositif PACITEL doit être contenu dans la loi et son usage rendu légalement obligatoire. Il est donc important que le dispositif responsable de la mise en œuvre de la liste d'opposition bénéficie d'un agrément public.

**La FEVAD soutient un démarchage responsable, respectueux des consommateurs et de leurs droits et adapté à leurs besoins. Ainsi, elle soutient la réintroduction du dispositif PACITEL dans le projet de loi.**

#### **Disposition n°5 – Amendement présenté en séance**

##### **Amendement n°199 – Présomption d'indisponibilité du bien et remboursement à compter du paiement**

À défaut de justification du motif de non-exécution du contrat par le fournisseur, cette dernière est présumée résulter de l'indisponibilité du bien ou du service commandé. Par ailleurs, cet amendement précise que le délai du remboursement de 14 jours court à compter du paiement.

À sa lecture, il semble que cet article pourrait avoir pour conséquence de permettre l'annulation de la commande. Toutefois, l'articulation entre la formulation proposée pour modifier l'article L.121-20-2 du Code de la consommation et l'exposé des motifs qui vise à réduire le délai de 30 à 14 jours (disposition qui est d'ailleurs déjà prévue dans le projet de loi) n'est pas du tout compréhensible et crée une insécurité juridique pour les parties au contrat.

**La FEVAD est défavorable à cette mesure, extrêmement confuse dans sa rédaction et son exposé des motifs, en ce qu'elle crée une insécurité juridique totale.**

#### **Disposition n°6 – Amendement présenté en séance**

##### **Amendement n°63 rect – Le début du délai de rétractation court à compter de la réception effective du bien ou de la première utilisation du service – la manifestation de la volonté de se rétracter doit se faire dans le délai.**

À l'heure actuelle, les professionnels font courir le droit de rétractation à compter de la réception effective du bien. Ce nouvel amendement ne va donc pas plus loin que ce que prévoient déjà la loi et la pratique. Par ailleurs, la loi Chatel du 3 janvier 2008 ainsi que la jurisprudence sont venues préciser que le professionnel peut mettre en place des modalités d'exercice de droit de retour (obtention d'un N° de retour en cas de rétractation) mais cela doit être gratuit pour le consommateur. Ce dernier, dans tous les cas, exerce son droit de rétractation comme il l'entend.

**La FEVAD est défavorable à cet amendement en ce qu'il n'expose pas clairement l'objectif poursuivi qui est, d'ailleurs, déjà rempli pour les professionnels.**

## TABLEAU RECAPITULATIF DE LA POSITION FEVAD – 20 DECEMBRE 2011

Article du PJJ	N° d'amdt	Sénateur	Objet	Lien	Position FEVAD
			<b>Majoration de 10%</b>		
Art.8, al.40	Issu de la COM ECO (amdt 145)	Fauconnier	III quinquies. - À la deuxième phrase du même article L. 121-20-1, les mots : « productive d'intérêts au taux légal en vigueur » sont remplacés par les mots : « majorée de 10 % ».	<a href="http://www.senat.fr/leg/pjl11-176.html">http://www.senat.fr/leg/pjl11-176.html</a>  ( <a href="http://www.senat.fr/amendements/commissions/2011-2012/12/Amdt_COM-145.html">http://www.senat.fr/amendements/commissions/2011-2012/12/Amdt_COM-145.html</a> )	<b>Opposition</b>
			<b>Droit de rétractation</b>		
Art.8, al.24 à 29	Issu de la COM ECO (amdt 179)	Bonnefoy	III bis A (nouveau). - L'article L. 121-20 du même code est ainsi modifié : 1° À la première phrase du premier alinéa, le mot : « sept » est remplacé par le mot : « quatorze » ; 2° Le troisième alinéa est ainsi modifié : a) À la première phrase, les mots : « porté à trois » sont remplacés par les mots : « augmenté de douze » ; b) À la seconde phrase, les mots : « dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre » sont remplacés par les mots : « avant l'expiration du délai mentionné à la première phrase du présent alinéa » et les mots : « de sept jours » sont supprimés ; 3° Au dernier alinéa, les mots : « de sept jours » sont remplacés par les mots : « mentionné au premier alinéa ».	<a href="http://www.senat.fr/leg/pjl11-176.html">http://www.senat.fr/leg/pjl11-176.html</a>  ( <a href="http://www.senat.fr/amendements/commissions/2011-2012/12/Amdt_COM-179.html">http://www.senat.fr/amendements/commissions/2011-2012/12/Amdt_COM-179.html</a> )	<b>Opposition en ce qu'elle transpose de manière parcellaire, précipitée et inadaptée la directive 2011/83/UE</b>
Art.8	196	Mézard	Après l'alinéa 43 Insérer trois alinéas ainsi rédigés : ... - Après le premier alinéa de l'article L. 121-20-3 du même code, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés : « En cas de paiement par carte de paiement telle que définie à l'article L. 132-1 du code monétaire et financier, le professionnel est tenu d'attendre l'expédition des marchandises commandées pour encaisser le paiement correspondant effectué par le consommateur. « Le professionnel peut néanmoins procéder sans délai à	<a href="http://www.senat.fr/amendements/2011-2012/176/Amdt_196.html">http://www.senat.fr/amendements/2011-2012/176/Amdt_196.html</a>	<b>Opposition</b>

			l'encaissement du montant des marchandises, s'il justifie d'une garantie financière spécialement affectée au remboursement en principal des fonds versés par les consommateurs, selon des modalités fixées par voie réglementaire. »		
Art. 8	63 rect	Didier	Après l'alinéa 25 Insérer deux alinéas ainsi rédigés : 1° bis (nouveau) Le deuxième alinéa est ainsi rédigé : « Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception effective pour les biens ou de la première utilisation pour les prestations de services à exécution successive, sous réserve du paiement au prorata de l'utilisation éventuellement effectuée pendant ledit délai et nonobstant les dispositions du 1° de l'article L. 121-20-2. Le consommateur peut exercer son droit de rétractation tant qu'il n'a pas reçu un bien conforme au contrat. Lorsqu'un formalisme est prévu par le professionnel pour l'exercice du droit de rétractation, le délai mentionné au premier alinéa cesse de courir à compter de la manifestation de volonté du consommateur. »	<a href="http://www.senat.fr/amendements/2011-2012/176/Amdt_63.html">http://www.senat.fr/amendements/2011-2012/176/Amdt_63.html</a>	<b>Opposition</b>
<b>Indisponibilité du bien</b>					
Art.8	199	Mézard	Après l'alinéa 50 Insérer deux alinéas ainsi rédigés : ... - Après le deuxième alinéa du même article, il est inséré un alinéa ainsi rédigé : « À défaut de justification du motif de non-exécution du contrat par le fournisseur, celle-ci est présumée résulter de l'indisponibilité du bien ou du service commandé. »	<a href="http://www.senat.fr/amendements/2011-2012/176/Amdt_199.html">http://www.senat.fr/amendements/2011-2012/176/Amdt_199.html</a>	<b>Opposition</b>
<b>PACITEL</b>					
Art.8 ter	89	Cornu	Rédiger ainsi cet article : La sous-section 1 de la section 2 du chapitre Ier du titre II du livre Ier du code de la consommation est complétée par des articles L. 121-27-1 et L. 121-27-2 ainsi rédigés : « Art. L. 121-27-1. - Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. « Il est interdit à un professionnel de démarcher	<a href="http://www.senat.fr/amendements/2011-2012/176/Amdt_89.html">http://www.senat.fr/amendements/2011-2012/176/Amdt_89.html</a>	<b>Soutien</b>

		<p>téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sans l'accord de ce dernier.</p> <p>« Le ministre chargé de l'économie désigne par arrêté l'organisme unique chargé de la gestion de la liste, après consultation publique, pour une durée fixée par voie réglementaire.</p> <p>« Un décret en Conseil d'État détermine les modalités de fonctionnement du mécanisme d'opposition au démarchage téléphonique, les obligations incombant à tout professionnel souhaitant se livrer à une activité de prospection commerciale par voie téléphonique, les conditions dans lesquelles les entreprises ont accès à une version actualisée de la liste et les modalités du contrôle de l'État sur l'organisme gestionnaire.</p> <p>« L'interdiction définie au deuxième alinéa ne s'applique pas à la prospection en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines.</p> <p>« Le présent article s'applique sans préjudice des articles 38 à 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.</p> <p>« Art. L. 121-27-2. - Les manquements aux dispositions de l'article L. 121-27-1 sont punis d'une amende administrative dont le montant ne peut être supérieur à 15 000 € pour une personne physique et 25 000 € pour une personne morale. »</p>		
--	--	---	--	--

\*\*\*\*\*

*Document élaboré dans le cadre de l'examen en première lecture par le Sénat du projet de loi n°176 « renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs » issu de la Commission de l'Economie du 7 décembre 2011.*

*Fédération du e-commerce et de la vente à distance  
60, rue la Béotie - 75008 Paris  
Tél. : 01 42 56 38 86*

*<http://www.fevad.com>*

*Contact :  
Marc LOLIVIER, Délégué général*