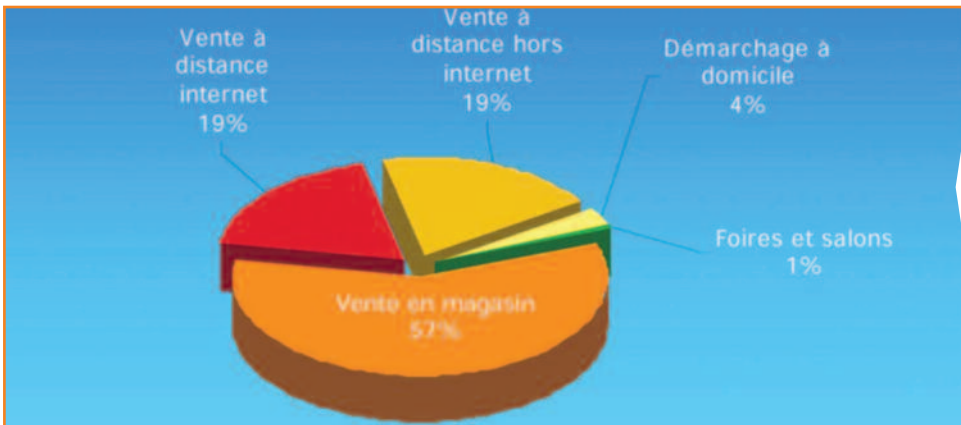


# La vente à distance pose problème



*La vente à distance concerne près de 40 % des réclamations, dont 19 % pour les achats réalisés par Internet. (©Baromètre DGCCRF premier semestre 2008)*

Depuis le mois de juillet 2007, l'ensemble des réclamations des consommateurs adressées à la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) fait l'objet d'un enregistrement détaillé. L'analyse de ces données, au travers du baromètre des réclamations, permet de disposer d'une vision générale des difficultés rencontrées par les consommateurs dans leur vie quotidienne. Le 23 septembre dernier, le ministère de l'Économie a dévoilé les résultats de ce baromètre pour le 1<sup>er</sup> semestre 2008. Il en ressort que le niveau des attentes des consommateurs reste élevé : + 7 % de réclamations, soit 140 000 récla-

mations en tendance annuelle. L'ordre des secteurs à problème ne change pas : la téléphonie-Internet reste en tête, suivie du secteur des produits de grande consommation non alimentaires (dont plus de 40 % s'explique par la problématique de la vente à distance). La mise en œuvre, depuis le 1<sup>er</sup> juin, des mesures de la loi Chatel (lire en encadré) a néanmoins permis de faire baisser sensiblement les réclamations des consommateurs : de 26 % dans le secteur de la téléphonie-Internet et de 46 % dans la vente à distance.

## Les ventes sur Internet en ligne de mire

Reste que c'est le mode de vente à distance dans son ensemble qui pose le plus de problèmes. Il regroupe près de 40 % des réclamations. Les-

quelles concernent les délais ou l'absence de livraison, les problèmes de remboursement... Le secteur des communications électroniques se distingue depuis plusieurs années car ce secteur est celui qui ressort en tête des sondages : selon une enquête du Credoc réalisée en 2005, 65,4 % des Français res-

sentaient une insuffisance de protection dans la téléphonie et l'Internet. Aujourd'hui, ce secteur est encore celui pour lequel la DGCCRF reçoit le plus de plaintes : le baromètre des réclamations le place en tête avec 28 % du total des réclamations des consommateurs. En tête, viennent les problèmes techniques et les difficultés de résiliation.

■ O.F.

### En +

#### Principales mesures de la loi Chatel relatives à la vente à distance

*La loi du 3 janvier 2008 est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juin. Elle comprend des dispositions, dont l'obligation pour le professionnel d'indiquer, avant la conclusion du contrat, une date limite de livraison. Si cette date est dépassée de plus de 7 jours, le consommateur peut annuler sa commande et se faire rembourser intégralement. Les professionnels ont également l'interdiction de surtaxer les moyens de communication par lesquels le client peut suivre sa commande ou exercer son droit de rétractation. A noter aussi que le remboursement des consommateurs doit se faire par un véritable moyen de paiement et non plus un avoir.*