

E-COMMERCE

L'impact de la loi Chatel

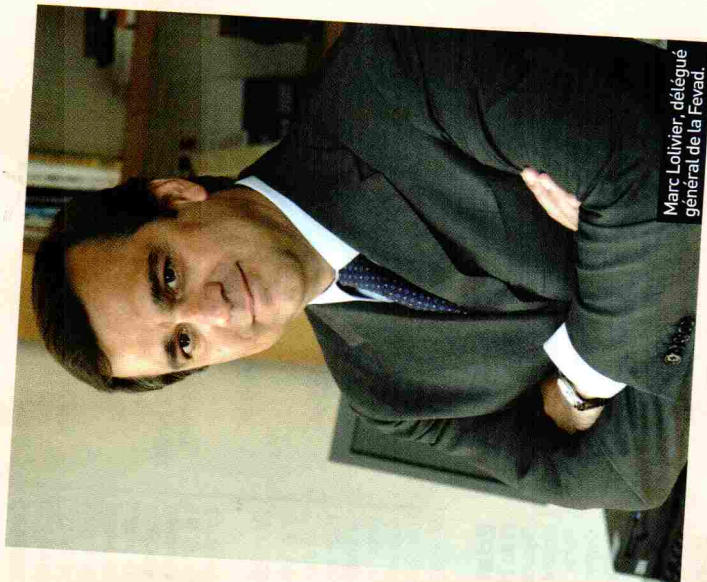
Obligation de rembourser au client les frais de livraison en cas de retour de produit, restriction des numéros surtaxés..., les acteurs du commerce électronique dénoncent l'impact économique des nouvelles dispositions de la loi Chatel.

La loi « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », dite loi Chatel, a été publiée au JO le 4 janvier. Elle introduit de nouvelles mesures qui touchent directement les sites de commerce électronique et les véedistes : l'indication de la date limite de livraison, avant la conclusion du contrat ; l'interdiction de l'utilisation de numéros surtaxés pour le suivi des commandes, les garanties et les demandes de rétractation ; le remboursement des frais de livraison quand le client exerce son droit de rétractation dans les sept jours suivant l'achat. L'entrée en vigueur des mesures est prévue au 1^{er} juin 2008. Pour la Fédération des entreprises de vente à distance (Fevad), c'est une totale surprise : « Ces mesures introduites dans un amendement sénatorial de dernière minute n'ont fait l'objet d'aucune con-

certation avec les professionnels, alors qu'elles vont se chiffrer à plusieurs millions d'euros pour le secteur », insiste Marc Lollivier, le délégué général. Ce dernier souligne les conséquences potentielles de la loi : délocalisation des centres d'appels, baisse de la qualité de service, augmentation des prix au détriment des consommateurs. Les services de livraisons express mis en place par des sites à la demande des internautes pourraient aussi être remis en question. La Fevad, qui compte bien avoir son mot à dire, pointe en outre le manque de clarté des mesures. « Pour les appels gratuits dans le cas de suivi de commande, le texte dit "les moyens de communication ne supportent que des coûts de communication". Parle-t-on du coup d'un appel local ? », demande Marc Lollivier. Que doit-on rembourser dans les frais de livraison si le client qui a acheté trois

produits n'en renvoie qu'un ? Nous étudions actuellement le texte avec des conseils juridiques. » Autre point soulevé par Murielle Cahen, avocate spécialisée dans les technologies, concernant la gratuité de certains appels : « L'effectivité du service téléphonique pourrait faire débat. Que se passera-t-il si les lignes sont encombrées ou si la demande est supérieure à l'offre ? » Le débat n'est pas clos. ■

ANNE THIRIET



Marc Lollivier, délégué général de la Fevad.

L'écotaxe étendue

C'est également sans discussion préalable qu'une autre mesure a été adoptée dans

le cadre de la loi de finances 2008. La taxe pour la collecte et le recyclage du papier concernant les imprimés sans adresse et les prospectus est étendue à l'ensemble des imprimés

publicitaires et même aux textes de correspondance. Fixée à hauteur de 35 euros par tonne de papier imprimé, l'écotaxe entrera en application le 1^{er} juillet prochain. A.T.