



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 57223

Texte de la question

M. André Aschieri attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le centre de surveillance électronique. Celui-ci dispose d'un site chargé de centraliser la surveillance des sites de commerce électronique et de recueillir les plaintes des consommateurs. Il lui demande de lui indiquer les modalités du dispositif de plainte et les possibilités qui seront offertes aux consommateurs victimes d'escroqueries.

Texte de la réponse

Le centre de surveillance du commerce électronique (CSCE) de Morlaix s'est vu confier, au sein de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), une mission générale d'orientation, de contrôle et de veille sur internet et sur les autres supports numérisés. C'est ainsi que le CSCE est en situation tout à la fois de répondre aux demandes d'informations des entreprises et des consommateurs transitant par le web, de traiter ces informations en liaison avec les autres services de la DGCCRF, de contribuer au développement des activités de contrôle des sites commerciaux de l'internet notamment en regard du respect des dispositions du code de la consommation et d'assurer une veille technologique et commerciale concernant le développement de nouveaux services et de nouvelles méthodes de commercialisation. Les requêtes des consommateurs qui n'auraient pas trouvé une réponse à leurs questions sur l'espace internet de la DGCCRF au sein du portail du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie pourront être adressées au CSCE directement par courrier électronique. Les demandes adressées de manière plus traditionnelle seront réattribuées au CSCE dans le cadre d'une transmission administrative. Le traitement des plaintes sera différencié selon la nature du sujet. S'il s'agit d'un sujet de la compétence de la DGCCRF (dispositions du code de commerce et du code de la consommation pour l'essentiel) le CSCE orientera la plainte pour enquête vers le service compétent. S'il s'agit d'un sujet relevant d'une autre administration (douanes, impôts, police...) le CSCE l'indiquera au plaignant tout en assurant parallèlement l'alerte du service concerné. C'est notamment ainsi que seront traitées les plaintes pour escroqueries puisqu'elles ne relèvent pas des missions du CSCE mais de la compétence des autorités judiciaires et policières. Enfin s'il s'agit d'une requête relevant d'un litige de nature civil, il sera indiqué au consommateur les modalités de règlement amiable ou judiciaire qui s'offrent à lui.

Données clés

Auteur : [M. André Aschieri](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (9^e circonscription) - Radical, Citoyen et Vert

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 57223

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 janvier 2001, page 519

Réponse publiée le : 16 avril 2001, page 2257