



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 23250

Texte de la question

M. Thierry Mariani appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les infractions commises par les sites électroniques de commerce. En effet, selon le centre de surveillance du commerce électronique de la direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF), ayant recueilli 6 600 plaintes en 2002, il apparaît que le taux d'infraction est stable au regard des années précédentes, il demeure néanmoins supérieur au taux constaté dans les autres secteurs d'activités surveillés par la DGCCRF. De plus, si ces infractions concernent 30 % des sites. Il le prie de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il compte prendre pour réduire et sanctionner les infractions recensées, qui sont d'ailleurs essentiellement de trois ordres : l'absence de mentions obligatoires, le non-respect des règles de publicité sur les prix et la publicité mensongère.

Texte de la réponse

Depuis 2001, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a mis en place un centre de surveillance du commerce électronique, chargé de recevoir les demandes d'information et les plaintes des consommateurs adressées par voie électronique et de coordonner les contrôles relatifs au commerce électronique. Le bilan de l'année 2002 mentionne que 6 619 messages électroniques ont été adressés, mais ceux-ci correspondent, pour une grande partie, à des demandes de renseignements et non à des plaintes. Pour ce qui est des contrôles, les 1 351 vérifications effectuées par la DGCCRF en 2002 sur les sites Internet et commerciaux destinés aux consommateurs ont révélé 402 manquements aux dispositions de protection des consommateurs. Dans la majorité des cas, une demande de mise en conformité immédiate est adressée aux responsables des sites. Des suites contentieuses sont engagées dans les cas les plus graves, à la suite de plaintes et lorsque les rectifications demandées ne sont pas apportées. Cependant, ce taux infractionnel élevé, voisin de 30 %, ne reflète pas la situation générale du commerce électronique car les enquêtes sont prioritairement orientées vers les secteurs qui posent problème. Ce chiffre recouvre une grande diversité d'anomalies dans tous les secteurs d'activité. Principalement, on relève le non-respect des obligations d'information et du droit de rétractation prévus en cas de vente à distance, ainsi que des publicités trompeuses. Si quelques entreprises cumulent un nombre très élevé de plaintes et de réclamations, au-delà, trop d'entreprises sont insuffisamment préoccupées d'une bonne application des textes en vigueur. Le développement accéléré de l'Internet marchand, accompagné de l'apparition de nouveaux acteurs peu au fait de la réglementation, et parfois indécents, est propice à la multiplication des infractions. Les pouvoirs publics interviennent donc très activement pour mettre en garde les opérateurs et faire cesser les abus grâce à une surveillance renforcée. Outre les enquêtes déjà réalisées, qui se poursuivront, le Gouvernement vient de compléter le cadre juridique adapté au commerce électronique en prévoyant des dispositions répressives pour les abus les plus flagrants (décret 2003-137 du 18 février 2003). Le projet de loi sur la confiance dans l'économie numérique, quant à lui, permettra de renforcer les obligations d'identification des sites Web afin d'améliorer la transparence des offres. Par ailleurs, un travail important vient d'être mené au sein du Conseil national de la consommation pour préciser les conditions que doivent remplir les opérateurs qui utilisent

des moyens de confiance (sceaux, logos...) pour rassurer et fidéliser les consommateurs. L'ensemble des actions visant à mieux définir le cadre juridique du commerce électronique et assurer le respect devrait bientôt apporter des résultats, et d'ores et déjà, des décisions de justice, civiles ou pénales, ont permis de faire cesser des pratiques inadmissibles.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Mariani](#)

Circonscription : Vaucluse (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23250

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 août 2003, page 6157

Réponse publiée le : 3 novembre 2003, page 8446