



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 106045

Texte de la question

Mme Laure de La Raudière attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur la question des informations permettant d'identifier les entreprises commercialisant des biens et des services en ligne. En effet, dans de nombreux cas le consommateur n'a aucun moyen d'identifier le vendeur professionnel : adresse, inscription au registre du commerce et des sociétés, numéro de SIRET etc. C'est particulièrement vrai pour les fournisseurs étrangers dont il est parfois très difficile de déterminer leur pays d'origine et s'ils ont un établissement sur le territoire national. Or, en cas de litige, il est nécessaire d'avoir des renseignements précis sur l'entreprise. Il semble donc indispensable de renforcer la visibilité des informations concernant les vendeurs. Afin de renforcer la confiance des consommateurs dans les sites d'achats en ligne, les entreprises commercialisant sur le web devraient être dans l'obligation de mentionner clairement leur numéro de SIRET, l'adresse de leur établissement en France le cas échéant et leur adresse postale dans tous les cas. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les pistes envisagées par le Gouvernement afin de mieux protéger les consommateurs.

Texte de la réponse

En vertu de l'article 19 de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique transposant la directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 relative au commerce électronique, tout professionnel est tenu d'assurer un « accès facile, direct et permanent » aux informations permettant notamment son identification (nom et prénom ou raison sociale) ou une prise de contact (adresse postale et électronique, siège social). L'identification du professionnel est également un élément essentiel des informations précontractuelles que doit contenir toute offre de contrat, telle que prévue par l'article L. 121-18 du code de la consommation. Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) veillent à la protection du consommateur et sont attentifs au respect de ces dispositions. En 2009, parmi 34 % de sites en infractions pour divers motifs, environ un quart d'entre eux n'offrait pas suffisamment d'informations d'identification. Cependant, on constate que 95 % des sites se mettent en conformité après intervention des services de contrôle. Les professionnels établis dans un État membre de l'Union européenne sont également tenus de fournir les mêmes informations obligatoires dans la mesure où l'article 5 de la directive 2000/31/CE - qui mentionne les éléments d'identification - est pleinement applicable. Quoi qu'il en soit, pour tout site, dès lors qu'il dirige son activité commerciale vers le territoire français (les indices peuvent être le choix de la langue, de la monnaie, du réseau de livraison, etc.), l'article 15 du règlement n° 44-2001 du 22 décembre 2000 relatif à la compétence judiciaire donne la possibilité au consommateur de saisir la juridiction du lieu de son domicile à l'occasion d'un litige.

Données clés

Auteur : [Mme Laure de La Raudière](#)

Circonscription : Eure-et-Loir (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 106045

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 19 avril 2011, page 3811

Réponse publiée le : 21 juin 2011, page 6565