



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 114370

Texte de la question

M. André Chassaigne attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du 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 le nombre considérable de ventes sur internet présentant des dysfonctionnements. En effet, une étude Credoc-IFM révèle que 40 % des sites de e-commerce contrôlés par la répression des fraudes présentent du dysfonctionnement, même si ces manquements sont mineurs dans 85 % des cas. Le cadre juridique du commerce en ligne est le même que celui du commerce physique. Les tromperies s'effectuent surtout : sur le prix de référence utilisé pour calculer le taux de promotion, la majoration artificielle du taux de promotion, la réalisation illégale de soldes déguisées en vente privée. À un moment où le commerce en ligne est en développement, puisque 58 % des Français ont passé au moins une commande en 2010 contre 51 % en 2008, soit un montant de 31 milliards d'euros en 2010, les consommateurs sont évidemment à la recherche de promotions régulières pour acheter à moindre coût. Cette situation défavorable aux commerçants physiques vient s'ajouter aux soldes permanents pratiqués sur internet, au point de créer une concurrence déloyale. Il demande quelles mesures le Gouvernement pense prendre afin de mieux encadrer le e-commerce pour qu'il ne déséquilibre pas le commerce physique par des pratiques douteuses, surtout en matière de soldes.

Texte de la réponse

Le rapport du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) et de l'Institut français de la mode (IFM), rédigé en avril 2011, a souligné l'impact positif sur l'économie de la vente à distance, qui représente 60 000 emplois en 2009 et contribue en moyenne à une baisse de 0,2 % par an de l'indice des prix à la consommation. L'IFM a également mis en exergue le fait que les sites de vente en ligne permettent aux consommateurs d'acheter moins cher. Ainsi, pour l'habillement masculin et l'habillement féminin, sur la période comprise entre décembre 2009 et novembre 2010, les achats sur Internet ont été réalisés à des prix respectivement inférieurs de 11 % et 7 % par rapport à la moyenne du marché. Les pratiques commerciales avec annonces de réduction de prix sont plus nombreuses sur les sites de vente à distance que dans les commerces physiques. Le taux d'anomalie constaté est également plus important. Ce plus grand nombre de manquements peut s'expliquer en partie par la création constante de nouveaux sites marchands, dont le nombre double tous les deux ans, qui n'ont pas une connaissance approfondie de la réglementation en vigueur. Toutefois, les rapporteurs du CREDOC et de l'IFM ont noté que tous les interlocuteurs rencontrés, des professionnels aux associations de consommateurs, ont reconnu le bien-fondé et la pertinence du cadre législatif et réglementaire actuellement applicable pour la vente à distance en matière de soldes et promotions, notamment en ce qui concerne le prix de référence utilisé. Les professionnels et les associations de consommateurs ont en revanche insisté sur la nécessité de renforcer les contrôles pour mieux réguler ce secteur. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a mis en place à la fin de l'année 2009 une structure permettant de contrôler de manière plus efficiente les sites de vente à distance. Depuis cette date, le Service national des enquêtes (SNE) est, en effet,

chargé des enquêtes d'importance nationale, dont celles concernant le e-commerce. Désormais, les contrôles sur Internet sont réalisés à tout moment par 70 enquêteurs de la DGCCRF. En 2010, ces agents ont vérifié 8 400 sites, soit plus de 10 % de l'ensemble des sites marchands répertoriés en France, et ont procédé à près de 11 000 contrôles. Pour l'année 2011, la vérification des réductions de prix sur Internet fait l'objet d'une enquête spécifique menée par la DGCCRF dans le cadre de sa directive nationale d'orientation des contrôles.

Données clés

Auteur : [M. André Chassaigne](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (5^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 114370

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Commerce, artisanat et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 juillet 2011, page 7500

Réponse publiée le : 20 septembre 2011, page 10074