



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 45847

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée du commerce extérieur sur le rapport de la Commission européenne, rendu public le 5 mars 2009, sur les obstacles au commerce électronique (« *barriers to e-commerce* »). Il en ressort principalement que les achats en ligne connaissent un succès croissant dans l'Union européenne, avec un degré de popularité variable selon les pays, mais que les obstacles aux transactions transfrontalières entravent encore leur développement. Il lui demande de bien vouloir lui donner son avis sur cette question et de lui indiquer les mesures qu'elle entend prendre pour remédier à cette situation.

Texte de la réponse

Le rapport de la commission européenne sur les obstacles au commerce électronique, publié le 5 mars 2009, indique que les achats en ligne rencontrent un succès de plus en plus grand dans l'Union européenne, mais que les transactions transfrontalières connaissent des obstacles à leur développement. Ainsi, entre 2006 et 2008, le nombre de consommateurs européens ayant réalisé un achat sur Internet dans l'année est passé de 27 % à 33 % tandis que les achats transfrontaliers sont restés relativement stables (de 6 à 7 %). Le développement de ces transactions transfrontalières est un enjeu important : la mise en place d'un marché européen peut accroître la diversité et la qualité de l'offre ainsi que la concurrence sur les prix au bénéfice des consommateurs et offrir de nouveaux relais de croissance à nos entreprises. Le développement du marché intérieur peut également permettre aux acteurs européens, et notamment français, d'atteindre une taille critique leur permettant de rivaliser avec la concurrence américaine. Comme l'indique la Commission européenne, les principaux obstacles aux transactions transfrontalières sont d'un côté le manque de confiance des consommateurs et les barrières linguistiques ou culturelles au sein de l'Union, et de l'autre, le faible développement de l'offre à l'international, qui se traduit par des refus de livraison ou un manque de connaissance des consommateurs sur les offres ou les entreprises étrangères. Du côté de la demande, le frein dominant est la crainte des consommateurs sur les questions de paiement, de livraison, de plaintes, d'application des garanties de service après-vente et de protection de la vie privée. Les consommateurs craignent des difficultés importantes en cas de transactions transfrontalières, craintes alimentées par l'existence de niveaux de protection différents en Europe. À cet égard, le Gouvernement soutient une harmonisation du cadre réglementaire existant : c'est l'objectif de la proposition de directive du 8 octobre 2008 relative aux droits des consommateurs ; elle vise à mettre en place un véritable marché intérieur pour le commerce électronique en offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises. Le Gouvernement mène, d'ores et déjà, un ensemble d'actions pour améliorer l'information des consommateurs et entretenir la confiance : la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a mis en place un centre spécialisé dans la surveillance du commerce électronique, et veille à l'information du public sur les systèmes de médiation existants pour les achats nationaux comme internationaux ; le Gouvernement a encouragé la Fédération des entreprises de vente à distance à mettre en place une charte de déontologie, et les pouvoirs publics ont invité les professionnels à s'engager pour renforcer la fiabilité des procédures de paiement et pour offrir plus de

garanties aux consommateurs. Il réfléchit par ailleurs avec les professionnels aux moyens de renforcer la protection des consommateurs en cas de cessation de l'activité d'une entreprise ; des actions sont également menées pour renforcer la sécurité des paiements (promotion de solutions comme 3D Secure), la lutte contre la contrefaçon (lancement d'une mission sur le sujet) ou encore la protection des données personnelles (lancement d'un groupe de travail qui doit rendre ses conclusions mi-2009). Du côté de l'offre, il n'existe pas aujourd'hui de marché européen du commerce électronique. La fragmentation observée tient pour une part à l'état de développement du marché - les acteurs se sont naturellement concentrés sur leur marché domestique avant de rechercher à vendre à l'international - mais aussi à des obstacles structurels ou réglementaires qui entravent ce développement : l'absence de marché de la logistique européen : l'Europe comporte un secteur transport et logistique très fragmenté qui pose des difficultés en termes de standardisation et de qualité de service sur la logistique au niveau européen ; il s'agit de la principale contrainte au développement des transactions transfrontalières ; l'absence d'interopérabilité des systèmes de paiement en Europe ; les difficultés d'accès au haut débit dans certains pays ; la fragmentation de la réglementation sur le commerce électronique, tant en matière de droit de la consommation, de distribution sélective, de protection de la propriété intellectuelle, d'élimination des déchets, qu'en matière fiscale. En particulier, le régime de TVA applicable aux services fournis par voie électronique (s'appliquant jusqu'en 2015 au lieu d'implantation des acteurs économiques) n'est pas satisfaisant car il entraîne une distorsion de concurrence pour les échanges transfrontaliers selon l'implantation des acteurs. Le Gouvernement mène un ensemble d'actions pour encourager les acteurs nationaux à développer leur activité à l'international. Il veille, par ailleurs, à la qualité des réseaux logistique et de paiement et des infrastructures haut débit en France, aujourd'hui largement reconnue en Europe, et veille globalement à fournir un cadre favorable au commerce international. Par ailleurs, des progrès importants sont poursuivis au niveau européen. Par exemple, sur les systèmes de paiement, le Gouvernement soutient la mise en place de l'espace européen des paiements (SEPA « Single european payment area ») qui améliorera le fonctionnement du marché intérieur. Il a également soutenu l'extension du service universel au haut débit. En outre, comme le souligne la Commission européenne, il est indispensable de lever les principales contraintes réglementaires au développement de ces transactions. Le Gouvernement travaillera naturellement de près avec la Commission sur ces questions afin d'harmoniser les conditions d'exercice en matière de commerce électronique.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45847

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Commerce extérieur

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 31 mars 2009, page 2982

Réponse publiée le : 9 juin 2009, page 5642