



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

soldes

Question écrite n° 51499

## Texte de la question

M. Jean-Louis Christ appelle l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur les pratiques développées par les commerçants en ligne au cours des soldes fixes. Selon une enquête minutieuse réalisée par l'UFC-Que Choisir et qui portait sur 120 produits d'équipement de la maison, vendus sur 12 sites internet différents, la part des produits réellement soldés serait extrêmement faible. Plus grave, les pratiques de certains professionnels, pour amplifier artificiellement l'effet « trompe l'œil » de ces promotions, seraient monnaie courante. De fait, sur les 120 articles passés au crible, les rabais restent globalement très modestes (- 15 % en moyenne à l'ouverture des soldes). Pour accentuer le caractère attractif de ces promotions présentées comme exceptionnelles, un tiers des sites met encore en avant le rabais le plus élevé d'un rayon, qui n'est composé que d'articles peu chers et disponibles en très faible nombre. Pour ajouter à la confusion, la moitié des cybermarchands sondés insèrent les articles soldés au milieu d'autres produits non soldés, mais portant des mentions racoleuses du type « vente flash », « vente à perte », « prix massacrés »... La loi n'encadrant pas ce type d'offre, le consommateur ne dispose d'aucune garantie pour s'assurer de l'exactitude de la promotion proposée. Par ailleurs, alors que la loi interdit aux commerçants de se réapprovisionner en cours de soldes pour augmenter le nombre de produits soldés, les e-marchands contournent, selon l'enquête, cette obligation avec 13 % des produits mis en ligne précisément au début de la période réglementaire. De même, dans 20 % des cas, les vendeurs en ligne ont augmenté les prix de leurs références un mois avant que ceux-ci ne soient soldés. Ces hausses en décembre ont pour effet d'afficher des rabais en moyenne deux fois et demie plus élevés que la réalité. Toujours selon UFC Que Choisir, les produits ont même été proposés avant les fêtes à un prix inférieur au prix soldé, dans 8 % des cas. Cette étude met clairement en évidence la nécessité de procéder au plus vite à une enquête approfondie pour vérifier la réalité des soldes en ligne. Elle montre encore l'importance d'un encadrement réglementaire renforcé des soldes en ligne, notamment afin de prévenir l'allongement des délais de présence en rayon et l'usage de modalités trompeuses de présentation des promotions. Il lui demande donc de bien vouloir lui préciser les intentions du Gouvernement en une matière qui concerne aujourd'hui 97 % des internautes, considérés comme cyberacheteurs.

## Texte de la réponse

Chaque année, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) diligente une enquête nationale pour contrôler les ventes en soldes. Il s'agit notamment de veiller au respect des dispositions de l'article L. 310-3 du code de commerce encadrant les soldes et de l'arrêté du 31 décembre 2008 relatif aux annonces de réduction de prix à l'égard du consommateur. Ces contrôles ont pour objet la protection économique des consommateurs et le maintien d'une concurrence loyale entre les opérateurs. En 2013, 6 979 établissements ont été contrôlés pour vérifier notamment la véracité des rabais annoncés, détecter les publicités irrégulières ou encore sanctionner les pratiques illégales de soldes flottants. Les contrôles sur le caractère véridique des annonces de réduction de prix pendant les périodes de soldes sont une priorité pour la DGCCRF car les infractions en la matière sont les plus pénalisantes pour les

consommateurs. La remise indiquée doit se fonder sur un prix de référence qui, comme lors des opérations promotionnelles, doit être conforme aux dispositions de l'arrêté du 31 décembre 2008 sur les annonces de réduction de prix. Ce prix de référence est le plus souvent le prix le plus bas pratiqué pendant le mois précédant le début de la période des soldes. Des relevés de prix sont ainsi effectués avant les soldes afin de vérifier ultérieurement la véracité des rabais annoncés. Les contrôles effectués par la DGCCRF portent aussi sur le caractère transparent et non trompeur des publicités des soldes, en particulier la nécessité d'affichages et d'étiquetages clairs et sans ambiguïté vis-à-vis des consommateurs notamment pour bien faire la distinction entre les articles soldés et non soldés. La DGCCRF veille également au bon déroulement des soldes flottants et vérifie que ces opérations ont bien été préalablement déclarées comme le prévoit la réglementation. Au même titre que les magasins physiques, les sites internet font l'objet d'une vigilance particulière de la part des enquêteurs de la DGCCRF. Une entité est d'ailleurs spécialisée dans les contrôles sur internet : le centre de surveillance du commerce électronique (CSCE). Ce service est composé de cyber-enquêteurs qui surveillent les sites de commerce électronique et qui contrôlent la régularité des soldes sur internet. Ces enquêteurs disposent d'outils de recherche sur le web qu'ils configurent pour cibler au mieux les opérateurs à contrôler. Ils prennent également en compte le développement des annonces de soldes sur des supports spécifiques, tels les réseaux sociaux et les lettres d'information (« newsletter »). Il ressort des contrôles opérés en 2013 que le taux d'anomalie, c'est-à-dire le taux d'entreprises ayant présenté au moins une anomalie réglementaire, est approximativement le même pour les magasins physiques et les sites internet. Ce taux est d'environ 25 %. L'enquête diligentée en 2013 a donné lieu à 1 949 avertissements, 40 injonctions et 245 dossiers contentieux.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Louis Christ](#)

**Circonscription :** Haut-Rhin (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 51499

**Rubrique :** Commerce et artisanat

**Ministère interrogé :** Économie sociale et solidaire et consommation

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [11 mars 2014](#), page 2246

**Réponse publiée au JO le :** [17 juin 2014](#), page 4940