ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 103298

Texte de la question

M. Jean-Marc Roubaud appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les litiges concernant les ventes par internet. Si le nombre et la gravité des infractions relevées sur les sites de vente internet sont en recul, le nombre de litiges est, lui, en hausse. Il s'agit, notamment, de retards de livraison ou de produits non conformes à la commande. En conséquence, il lui demande s'il envisage de prendre des mesures afin de mieux faire respecter les achats en ligne.

Texte de la réponse

Depuis cinq ans, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) publie les résultats de ses investigations sur les sites internet. Une surveillance particulière de ce secteur dynamique et innovant se justifie en effet pour assurer ou renforcer la confiance du consommateur. Une cellule spécialisée dans la surveillance du commerce électronique a ainsi été mise en place, pour animer un réseau d'enquêteurs répartis sur le territoire national. Les résultats des enquêtes font ressortir des chiffres relativement élevés de manquements. Mais il faut souligner que les taux infractionnels annoncés ne reflètent pas l'état général de la délinquance sur le « net », car les recherches sont ciblées vers les secteurs ou les sites qui posent problème. Au cours de leurs contrôles, les services de la DGCCRF privilégient dans un premier temps l'envoi de rappels de réglementation. En effet, la mise en conformité en cas d'absence des mentions obligatoires est généralement obtenue sans qu'il soit nécessaire d'engager des poursuites contentieuses. Celles-ci ne sont utilisées qu'en cas d'abus manifestes ou à la suite de fraudes. Il n'en reste pas moins que le respect des dispositions du droit de la consommation, en particulier des règles d'identification des auteurs des offres, est encore perfectible. Dans ces conditions, la directive nationale d'orientation de la DGCCRF a retenu, parmi ses priorités pour 2006, une intensification des contrôles concernant les ventes nouvelles et/ou à risques, incluant les offres de vente sur internet. Dans le cadre de l'opération interministérielle « vacances-confiance » pour 2006, la DGCCRF a ainsi lancé une enquête nationale dans le secteur de l'hôtellerie et des voyages en ligne. Parmi les nombreux établissements d'ores et déjà contrôlés, plus de 300 ont fait l'objet d'investigations approfondies. Des taux élevés d'anomalies ont été constatés : 24 % dans le secteur de l'offre de voyages en ligne, 45 % dans celui de l'hôtellerie en ligne. Ces irrégularités sont souvent formelles, telles que l'absence d'indication du numéro de registre du commerce destiné à permettre une bonne identification du prestataire. Mais d'autres se révèlent plus sérieuses. Elles sont le plus souvent liées au décalage constaté entre les allégations valorisantes et le niveau voire la réalité des prestations proposées. Les infractions constatées donneront lieu aux suites appropriées (rappels de réglementation ou suites contentieuses).

Données clés

Auteur : M. Jean-Marc Roubaud
Circonscription : Gard (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 103298

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE103298

Rubrique : Ventes et échanges
Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : économie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 5 septembre 2006, page 9269
Réponse publiée le : 21 novembre 2006, page 12156