



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 94890

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 sites Internet marchands. Sur 2 575 contrôles effectués sur les sites Internet marchands en 2005, plus d'un sur quatre était en infraction, selon la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Les manquements les plus fréquents sont l'absence des informations obligatoires sur les supports publicitaires (62,5 % des manquements), les règles relatives à la publicité des prix (10 %) ou trompeuse (14 %). La DGCCRF a aussi constaté des infractions à la réglementation des soldes, des contrefaçons, des ventes pyramidales et des loteries prohibées. Les secteurs les plus souvent en anomalie sont les produits culturels (40 % des sites contrôlés étaient en infraction), puis les jouets, jeux et articles de sport (37 %), l'électronique (33 %), les vins et spiritueux (32 %) et l'offre de services financiers (32 %). En conséquence, il lui demande de lui faire connaître sa position à ce sujet.

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 (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94890

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 mai 2006, page 5301

Réponse publiée le : 29 août 2006, page 9087