



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 7090

Texte de la question

M. Jean-Marc Roubaud appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur les infractions relevées sur les sites internet marchands. En 2006, elles ont augmenté sensiblement avec un taux de 31,52 % d'infractions sur les 5 038 contrôles effectués selon le bilan 2006 du réseau de surveillance de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) alors que ce taux s'était élevé à 27,65 % en 2005. Les jeux, concours, loteries, jeux de hasard sont le secteur où a été constaté le plus fort taux d'infraction (38 %) suivis immédiatement par l'alimentaire, les produits et services culturels, la mode et l'immobilier (+ 33,15 %). Les manquements les plus fréquents sont l'absence des informations obligatoires sur les supports publicitaires (71,4 % des manquements) et les règles relatives à la publicité des prix (+ 11,7 %) ou trompeuses (+ 9,2 %). Les autres infractions relèvent des dispositions relatives à la réglementation sur les soldes (2 %) et à la contrefaçon (+ 0,9 %). Sur l'ensemble des infractions relevées, 16 % des manquements sont des délits (publicité mensongère, soldes illicites, contrefaçons, tromperie, loterie illégale). La DGCCRF a constaté que les vérifications réalisées l'an dernier pour contrôler la mise en conformité des sites ayant fait l'objet de rappels de réglementation pour absence de mentions obligatoires montrent que les modifications ont été entreprises par la majorité des sites concernés. La direction des fraudes a reçu l'an passé 16 334 messages électroniques contre 13 657 en 2005. Par secteur, toutes catégories confondues, 3 392 sont liées à la vente par correspondance sur internet et 2 393 concernent les fournisseurs d'accès à l'internet (FAI). Les plaintes civiles les plus nombreuses concernent en premier lieu les FAI avec 1 825 messages, puis la vente par correspondance internet (1 504 messages). Les plaintes portent d'abord sur des publicités perçues comme mensongères puis sur les difficultés de remboursement dans le cadre de la vente à distance. En conséquence, il lui demande de lui faire savoir les mesures qu'elle envisage de prendre pour contrecarrer ces infractions.

Texte de la réponse

Le nombre d'actions de contrôle du commerce électronique de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est en progression constante d'année en année. En 2008, il s'est accru de 18 % par rapport à 2007 (13 431 contre 11 321 en 2007). Deux grands axes dominent les actions dans le domaine des investigations de la DGCCRF sur la Toile : 35 % ont pour objet de veiller au respect des obligations permettant l'identification des offreurs ; 41 % visent à permettre aux consommateurs de bénéficier d'une information loyale ; 9 % concernent la recherche de produits dangereux ou contrefaits. Le nombre de vérifications entreprises auprès des sites marchands, pour examen et contrôle approfondi, a augmenté de 25 % en 2008 par rapport à 2007. Le secteur du tourisme (voyages transport, hôtels), premier secteur du web français, a donné lieu au plus grand nombre de contrôles. Toutefois, les contrôles ont été nombreux sur l'ensemble de la Toile et notamment sur les secteurs alimentaires, immobilier, santé, hygiène, beauté, habillement, mode, accessoires, produits et services informatiques. Les vérifications réalisées en 2008 sur la mise en conformité des sites, ayant fait l'objet de rappels à la réglementation pour absence de mentions obligatoires, montrent que les modifications ont été entreprises par la majorité des sites concernés. Sur la base des rappels à la réglementation rédigés par le Centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), qui

assure la présence de la DGCCRF dans le monde de l'Internet depuis 2000, il apparaît que plus de 95 % de ces sites ne font plus apparaître de manquements lors des nouvelles vérifications. Les 5 % restants ont fait l'objet d'un second avertissement lorsque les modifications demandées avaient été effectuées de manière incomplète ou d'un PV en cas d'absence totale de modifications. Pour 2009, le réseau de surveillance de l'Internet restera réactif en matière de contrôles et élargira son domaine d'intervention. Outre la poursuite de la surveillance des secteurs web traditionnels pour les pratiques de soldes, d'identification des vendeurs et d'annonces de réduction de prix, le réseau est impliqué dans la directive nationale d'orientation (DNO) qui fixe les objectifs de contrôles de la DGCCRF pour l'année en cours, en particulier sur les ventes nouvelles et à risques. Compte tenu du nombre de litiges qui le concerne, le domaine des communications électroniques fait lui aussi l'objet d'une action volontariste des pouvoirs publics. La loi du 3 janvier 2008 a d'abord posé les conditions d'une restauration de la confiance entre les opérateurs et les consommateurs (plafonnement de la durée maximale des contrats, renforcement des possibilités de sortie anticipée, encadrement du délai de résiliation, modération du prix des hotlines...). Des engagements concrets ont été demandés aux opérateurs. Ils ont abouti au lancement du dispositif de signalement et de traitement des spams (33 700) et à une meilleure prise en charge des changements de ligne non sollicités (guichet unique de traitement, création d'une procédure d'indemnisation). Enfin, les opérateurs de communications électroniques visés par le plus grand nombre de réclamations sont suivis individuellement au plan national : ils ont dû engager des plans d'actions dont la DGCCRF suit attentivement les développements depuis le mois de février 2008. Au premier semestre 2008, ce secteur enregistrait le plus grand nombre de réclamations (28,3 %) au baromètre de la DGCCRF, il est passé au second rang à l'occasion du 2e semestre (23,5 %).

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 : 7090

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 octobre 2007, page 6245

Réponse publiée le : 2 juin 2009, page 5339