



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Internet

Question écrite n° 35999

Texte de la question

Mme Dominique Orliac attire 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 le développement inquiétant de la méthode de vente sur Internet de « *<IP tracking>* ». Cette technique de commercialisation, notamment utilisée par des sociétés d'achat de billets, de voyages, ou de nuitées d'hôtel en ligne, assure une optimisation de leurs recettes tarifaires. Une telle pratique s'organise donc au détriment des consommateurs internautes dont les adresses IP sont gardées en mémoire pour mieux les inciter à l'achat immédiat du produit consulté, pour bénéficier de tarifs plus avantageux ; phénomène que l'on pourrait qualifier également de vente forcée par une variabilité incitative sur les prix. En effet, cette pratique permet d'identifier l'internaute acheteur à son insu, et de recueillir toute une série de données personnelles, à des fins commerciales, puisqu'une identification par l'adresse IP permet de mieux cibler la clientèle et d'adapter l'offre en fonction des informations collectées. Alors qu'il semblerait que la réponse à apporter à ce problème majeur se trouve à l'échelon de l'Union européenne, puisqu'il s'agirait pour les États membres de mettre en place une protection des consommateurs en considérant les adresses IP comme des données à caractère personnel dont l'usage doit être encadré par les autorités compétentes nationales, elle lui demande de bien vouloir prendre en considération ces enjeux et d'envisager des mesures rapides et efficaces pour mieux protéger les consommateurs de l'utilisation du « *IP tracking* ».

Texte de la réponse

Le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication conduit les professionnels à collecter des données afin d'améliorer leurs connaissances sur leurs clients. Si ces pratiques ne sont pas complètement nouvelles, leur développement s'est accru récemment et conduit à une individualisation croissante des propositions commerciales faites par certains professionnels aux consommateurs. La presse anglo-saxonne puis la presse française ont lancé le débat sur ces pratiques supposées. Il convient toutefois de distinguer les pratiques commerciales et de ce fait, la législation applicable. La pratique consistant à adapter les prix des biens ou des prestations de service sur internet aux consommateurs n'est pas à proprement parler nouvelle. Ainsi, ce que la presse américaine nomme « *behavioural pricing* », à savoir la pratique des prix personnalisés, regroupe des réalités assez différentes. Les professionnels visent en effet à adapter, depuis longtemps, les prix à des segments particuliers de clientèle via des cartes de fidélité, des tarifs adaptés aux clients anciens ou à certaines catégories de clients... De même, le « *yield management* », consistant à gérer les capacités disponibles d'une société fournissant généralement des services tout en maximisant le chiffre d'affaires, est un outil largement utilisé, notamment par les compagnies aériennes et les chaînes hôtelières, afin d'optimiser l'occupation des avions ou des hôtels en fonction de l'offre et de la demande. Plus récemment, la pratique de l'*IP tracking*, qui consisterait pour les professionnels à suivre l'activité des internautes en traçant leur adresse IP, afin d'adapter leurs pratiques commerciales aux informations collectées, a lancé de nombreux débats. Ainsi, certaines entreprises seraient en mesure d'adapter leurs propositions commerciales aux consommateurs en fonction de leur âge, leur sexe, le lieu de leur domicile, leurs passions ou leurs contraintes personnelles ou professionnelles. En termes juridiques, les enjeux apparaissent de trois ordres : la collecte des données personnelles des consommateurs, la difficulté de maintenir une information loyale sur les prix pratiqués et le risque de pratiques discriminantes à l'égard de certains

consommateurs. En matière de collecte des données personnelles, la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) est d'ores et déjà saisie et mobilisée sur le sujet de l'IP tracking. S'agissant des pratiques commerciales visant à faire varier les prix en fonction de divers critères, telles le « yield management », celles-ci sont déjà répandues dans le secteur des services et en particulier s'agissant des voyages, et ne présentent pas nécessairement de liens avec un éventuel traçage de l'adresse IP des internautes. En tout état de cause, le « yield management » n'est pas, en lui-même, contraire à la réglementation en vigueur sur l'information sur les prix (article L. 113-3 du code de la consommation) et sur les pratiques commerciales déloyales (article L. 120-1 du même code) et trompeuses (articles L. 121-1 et suivants du même code). En effet, les consommateurs sont informés au préalable du prix et se voient facturer le prix annoncé. Toutefois, la pratique appelée « behavioural pricing », si tant est qu'elle existe, irait bien au-delà du « yield management » et suscite de véritables questions sur la loyauté de l'information sur les prix fournis aux consommateurs dans ces conditions. Les conditions de fluctuations de ces prix et les critères présidant à une telle fluctuation sont susceptibles de caractériser l'existence de pratiques commerciales déloyales et trompeuses vis-à-vis des consommateurs. En effet, de telles pratiques tarifaires conduisent à ce que des consommateurs dans une situation identique vis-à-vis du professionnel se voient facturer des biens ou des prestations à des prix différents, sans connaître les mécanismes conduisant à ces pratiques de prix différenciés. Ces agissements pourraient donc constituer des pratiques commerciales trompeuses, par omission d'une information substantielle concernant le prix proposé (article L. 121-1 II). Ensuite, les consommateurs ne sont pas nécessairement conscients et informés que leurs comportements d'internautes, notamment, peuvent provoquer une telle variabilité des prix, a fortiori lorsqu'ils ne sont pas informés des collectes d'informations qui sont réalisées par les opérateurs. Ces pratiques pourraient ainsi remplir les deux conditions fixées par l'article L. 120-1 du code de la consommation définissant les pratiques commerciales déloyales : la pratique pourrait être ainsi « contraire aux exigences de la diligence professionnelle », entendue vis-à-vis des attentes légitimes du consommateur, et « susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé à l'égard d'un bien ou d'un service ». La presse s'est largement intéressée à ce phénomène et les enquêteurs de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) s'assurent, au cours de leur contrôle, de la loyauté de l'information communiquée aux consommateurs.

Données clés

Auteur : [Mme Dominique Orliac](#)

Circonscription : Lot (1^{re} circonscription) - Radical, républicain, démocrate et progressiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35999

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [13 août 2013](#), page 8591

Réponse publiée au JO le : [3 septembre 2013](#), page 9265