ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Pratique déloyale dans le secteur du commerce en ligne

Question écrite n° 33506

Texte de la question

Mme Marguerite Deprez-Audebert alerte M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, chargé des petites et moyennes entreprises sur le développement de pratiques spécifiques de concurrence déloyale dans le secteur du voyage en ligne. De plus en plus d'associations de consommateurs et de professionnels du secteur s'inquiètent de l'émergence d'une pratique consistant pour un voyagiste à proposer l'ajout de produits supplémentaires, comme une assurance, une fois que le client a rentré ses coordonnées bancaires. Le client n'a ainsi connaissance du montant final qu'une fois le paiement ordonné, faussant ainsi également le prix affiché initialement sur les comparateurs de voyage. Ces pratiques paraissent contraires tant aux dispositions de l'article 1127-2 du code civil encadrant les contrats conclus par voie électronique qu'à l'article L121-6 du code de la consommation qui liste les pratiques commerciales agressives. Aussi, est-il nécessaire de protéger le consommateur contre cette pratique peu scrupuleuse qui risque de se propager à d'autres secteurs de la vente en ligne. Il est fort probable que certains vendeurs useront de cette méthode pour proposer des services facultatifs ou d'autres options que le client n'aurait pas acceptées expressément dans le tunnel de vente. Elle aimerait avoir connaissance de la manière dont la DGCCRF a œuvré et œuvrera pour y mettre fin.

Texte de la réponse

Les contrats de vente conclus par la voie électronique font l'objet d'un encadrement juridique spécifique afin de lutter contre les pratiques trompeuses ou déloyales. Ainsi, l'article 1127-2 du code civil prévoit que « le contrat n'est valablement conclu que si le destinataire de l'offre a eu la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation définitive ». Lors de la conclusion du contrat, le vendeur doit donc rappeler au consommateur les termes de sa commande avant que celui-ci la confirme. Le consommateur doit, par ailleurs, être informé que le fait de passer sa commande l'oblige à la payer. En outre, des règles spécifiques s'appliquent s'agissant des prestations supplémentaires que le professionnel peut proposer au consommateur. Ainsi, l'article L. 121-17 du code de la consommation prévoit que « préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de prestation de services, le professionnel s'assure du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat ». En particulier, les professionnels n'ont plus la possibilité de proposer au consommateur, dans le cadre d'une commande en ligne, des options supplémentaires payantes pré-cochées, pratique de nature à favoriser la facturation de services non souhaités par le consommateur. L'article L. 121-17 du code de la consommation précise en effet que, « dans l'hypothèse où le paiement supplémentaire résulte d'un consentement du consommateur donné par défaut, c'est-à-dire en l'absence d'opposition expresse de sa part à des options payantes qu'il n'a pas sollicitées, le consommateur peut prétendre au remboursement des sommes versées au titre de ce paiement supplémentaire ». Enfin, l'article L. 121-11 du code de la consommation interdit spécifiquement les ventes liées incluant une assurance vendue à titre accessoire à un bien ou un service principal : "est également interdit le fait de subordonner la vente d'un bien ou la fourniture d'un service à la conclusion d'un contrat d'assurance accessoire au bien ou au service

vendu, sans permettre au consommateur d'acheter le bien ou d'obtenir la fourniture du service séparément ». La pratique décrite est donc illégale si l'ajout des produits supplémentaires est fait par le moyen d'une case pré-cochée ou si le consommateur n'a pas le choix de confirmer sa commande d'un voyage en ligne sans commander aussi ces produits supplémentaires. Accessoires à la prestation de voyage, ces produits n'ont pas forcément à être inclus dans les prix des comparateurs en ligne, sous réserve des précisions données par ces comparateurs sur les prestations incluses dans les prix comparés. En tout état de cause, les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) assurent une surveillance soutenue du commerce en ligne et exercent en particulier une surveillance constante du secteur de la vente de voyages en ligne. Les pratiques dénoncées ne manqueront pas de faire l'objet d'un examen attentif dans le cadre des enquêtes menées régulièrement dans ce secteur.

Données clés

Auteur : Mme Marguerite Deprez-Audebert
Circonscription : Pas-de-Calais (9e circonscription) - Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 33506
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Petites et moyennes entreprises
Ministère attributaire : Petites et moyennes entreprises

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 3 novembre 2020, page 7673
Réponse publiée au JO le : 19 janvier 2021, page 537