

Réseau de surveillance de l'Internet : le bilan 2007

Le commerce électronique est en progression constante. Parallèlement, l'activité du réseau de surveillance de l'Internet et les contrôles de cyber-enquêteurs se développent. Les anomalies restent nombreuses mais les faits délictueux diminuent.

En France, l'estimation du chiffre d'affaires du commerce électronique à destination des consommateurs se situe, selon les sources, entre 16 et 20 milliards d'euros, soit une progression de l'ordre de 30 % par rapport à 2006.

Le nombre de consommateurs en ligne dépasse désormais les 19 millions.

La publicité en ligne connaît également une croissance très soutenue. La France est le marché européen le plus dynamique pour les liens sponsorisés avec une croissance de 35 % en 2007.

Le Centre de Surveillance du Commerce Electronique (CSCE), créé en novembre 2000, complété en 2001 par un réseau de veille et de contrôle, permet d'assurer la présence de la DGCCRF dans le monde de l'Internet. Depuis 2005, chaque région dispose d'au moins un agent membre du réseau de surveillance de l'Internet (RSI).

I. L'activité du RSI

L'organisation du réseau animé par le CSCE permet une action à la fois ciblée et réactive, afin d'assurer une surveillance efficace des sites marchands:

Le profil des cyberacheteurs tendant à se rapprocher du profil « grand public », l'arrivée en force de nouveaux acheteurs de biens et services a conduit le réseau à réorienter ses contrôles sur de nouveaux secteurs.

De même, la très forte croissance en 2007 du nombre de sites de cybermarchands, en particulier comme vecteur de croissance pour les petits commerces traditionnels, a accru le champ d'investigation du réseau. (Plus de 60 % des internautes ont consulté un site de e-commerce avant d'acheter en magasin.)

Chaque signalement de produits présentant des risques a aussi suscité des recherches sur la toile lorsque les caractéristiques et la description le permettent.

Enfin, le développement des campagnes de e-pub a incité le réseau à vérifier la véracité des liens, bannières et animations au regard de la publicité trompeuse.

Le CSCE affiche trois grands objectifs : veiller au respect des obligations permettant l'identification des offreurs ; permettre aux consommateurs de bénéficier d'une information loyale ; rechercher des produits dangereux ou contrefaits.

2. Une coopération étendue

Une large coopération (interne, interministérielle et internationale) a été mise en place pour une plus grande efficacité des actions.

Le réseau de surveillance Internet fonctionne, du fait même de son activité, en étroite collaboration avec les unités départementales de la DGCCRF. Il exerce des fonctions de coordination, d'animation et de formation afin que toutes les unités puissent mener à bien, à terme, des contrôles sur les sites marchands.

La collaboration s'exerce aussi avec les Douanes, dans le cadre des protocoles d'accord sur le commerce électronique et sur la lutte contre les contrefaçons de marques.

Des réunions visant à élaborer des veilles coordonnées sont programmées avec l'unité de surveillance de l'internet de la direction générale des douanes et droits indirects : la CRAIDO (cellule de recueil et d'analyse de l'Internet douanes). Des éléments ont ainsi été transmis en 2007 au titre de cette coopération (7 fiches « contrefaçon » et 2 « vente en ligne de cigarettes »).

Le CSCE transmet en outre régulièrement des informations à l'unité spécialisée des impôts (DNEF 5^{ème} SDR). Huit dossiers de présomptions d'activités dissimulées ont été adressés à cette unité en 2007.

Des renseignements peuvent également être communiqués à d'autres services ayant une activité de contrôle de l'Internet (Office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication – Ministère de l'Intérieur ou Centre Technique de la Gendarmerie Nationale – Ministère de la Défense).

Des informations concernant la vente en ligne d'uniformes des forces de l'ordre ont ainsi été transmises à la cellule internet de la gendarmerie.

Quant à la coopération internationale, elle s'exprime par la participation du réseau de surveillance de l'internet aux journées internationales de veille (*Sweep day*). Cinq directions du réseau et le CSCE ont été sollicités pour effectuer les contrôles demandés par l'agence australienne qui a organisé le *Sweep day* 2007.

Ces unités ont créé des adresses e-mail puis se sont inscrites sur des sites français et étrangers afin de recevoir et identifier des SPAMS. Il apparaît au travers de cette enquête que le SPAM, s'il concerne les internautes français, émane, dans la très grande majorité des cas, de sites étrangers.

Par ailleurs, le CSCE a été sollicité pour procéder aux contrôles de sites Internet proposant une vente en ligne de billets d'avion. 31 sites ont été évalués. S'agissant des pratiques déloyales des compagnies aériennes situées hors du territoire national mais s'adressant à une clientèle française et organisant des vols à partir d'aéroports français, le CSCE a adressé à l'Administration centrale les constats sous forme de procès-verbaux afin que les Etats membres soient saisis.

Enfin, dans le cadre de la coopération internationale, le CSCE accueille des agents d'autres administrations, afin de leur présenter l'organisation et le fonctionnement du système de contrôle des sites marchands au sein de la DGCCRF. Deux fonctionnaires de l'administration mexicaine ont été accueillis en octobre dernier.

3. Les contrôles DGCCRF

Nombre de sites contrôlés et nombre de contrôles en 2007	
Sites contrôlés : 6050	Contrôles de sites : 6570*
Sites en anomalie : 2337	Contrôles en anomalie : 2446*
% de sites en anomalie : 39 %	% de contrôles en anomalie : 37 %

* Un site peut cumuler plusieurs contrôles et anomalies

Des contrôles et des anomalies en augmentation

Le nombre de contrôles en 2007 a connu une augmentation de 30 % par rapport à 2006. (Une hausse des contrôles de 95 % avait été enregistrée en 2006.)

Ils se sont traduits par **887 rappels de réglementation¹**, **1369 notifications d'information réglementaire²** et, provisoirement, par **112 procès-verbaux** (d'autres procédures sont en cours d'examen). Le niveau infractionnel est de 37,23 % (contre 35,65 %, en 2006).

L'augmentation des anomalies s'explique diversement : depuis la loi du 21 juin 2004 sur la confiance dans l'économie numérique, le champ d'investigation du RSI ne se limite plus aux sites marchands mais englobe les sites fournissant de simples informations commerciales ; d'autre part, le nombre de sites de vente en ligne a augmenté de plus de 80 % en 2007. Les investigations ont de ce fait été menées auprès d'opérateurs qui, en règle générale, ignorent tout ou partie des obligations légales dans ce domaine.

Des opérateurs dont la visibilité sur les pages web est moins grande que les opérateurs couramment référencés par les annuaires ont été identifiés et contrôlés. De même que des nouveaux sites de commerce électronique qui n'affichent pas toujours toutes les informations légalement imposées (adresse géographique, adresse électronique, téléphone etc.).

Les rappels de réglementation et les notifications d'information réglementaire ont été majoritairement utilisés par les unités de contrôle.

Cette procédure est directement liée à la nature des infractions le plus souvent constatées sur les sites web (absences de mentions obligatoires qui relèvent du domaine contraventionnel). La mise en conformité de ces sites peut être obtenue sans qu'il soit nécessaire d'engager des poursuites contentieuses.

Le volume des manquements aux règles d'identification de la vente à distance et à la loi pour la confiance dans l'économie numérique (1550 en 2007 contre 1094 en 2006) maintient le pourcentage d'infractions à un niveau élevé.

Mais moins d'infractions graves

Au delà des chiffres bruts et contrairement aux apparences, le web est de moins en moins délictueux. Le pourcentage de délits (publicité mensongère, soldes illicites, contrefaçons, tromperie...) par rapport au total des infractions diminue : 12,5 % en 2007 (16 % en 2006, 20 % en 2005).

Par ailleurs, à l'exception notable des annonces de réduction de prix lors des périodes de promotions, l'information générale sur les prix est satisfaisante. Les infractions en ce domaine passent de 11,7 % en 2006 à 9,1 % en 2007.

¹ **Rappel de réglementation** : avertissement adressé par l'administration à un entreprise, en cas d'infraction peu grave, suivi d'un second contrôle.

² **Notification d'information réglementaire** : information communiquée par l'administration à une entreprise sur la réglementation applicable, en cas d'infraction mineure.

Ventilation selon les principaux secteurs de la vente en ligne :

Catégories	Contrôles	En infraction	%
Alimentaire (hors vins et spiritueux)	473	177	37%
Autres ³	1557	580	37%
Décoration, bricolage, jardinerie	497	181	36%
Finances	106	29	27%
Généralistes (VPC)	199	42	21%
Habillement, mode, accessoires	385	145	38%
Immobilier	201	87	43%
Jeux-concours-loteries, jeux de hasard	63	10	16%
Jouets et jeux, articles de sport	263	78	30%
Produits et services culturels (livres, disques, DVD...)	222	78	35%
Produits et services informatiques, multimédia	635	257	40%
Santé, hygiène, beauté	464	145	31%
TV - Hi-fi - Vidéo - Electroménager	251	86	34%
Vins et spiritueux	144	59	41%
Voyages, transports, hôtels	1110	492	44%
Totaux	6570	2446	37,23%

Le secteur web « voyages, transports, hôtels » a été le plus contrôlé au cours de l'année 2007. Le secteur « santé, hygiène, beauté » a fait l'objet d'investigations poussées (contrôle des mentions nutritionnelles et des publicités pour les ventes de lunettes).

³ Englobe des secteurs très hétérogènes dont l'importance relative sur le web n'est pas suffisante pour être distinguée : annuaires, automobiles, fleuristes, luminaires, services à la personne, voyages...

Les principaux manquements

Les anomalies les plus fréquentes sont des infractions aux textes réglementant les informations obligatoires sur les supports publicitaires et aux dispositions relatives aux règles de publicité (de prix ou trompeuse).

Les principaux manquements peuvent être regroupés sous les rubriques suivantes :

- absence de mentions obligatoires : 64,90 %
- non-respect des règles de publicité de prix : 9,1 %
- publicité de nature trompeuse : 9,7 %

Les autres infractions concernent :

- la réglementation sur les soldes : 1,5 %
- la contrefaçon : 0,2 %
- des délits de tromperie (0,5 %), la subordination de vente (0,2 %) les loteries prohibées (0,1 %), des défauts d'emploi de la langue française (0,3 %) les ventes pyramidales (0,3 %).

En 2007, la recherche de publicité mensongère, liée ou non à des annonces de réductions de prix, a été l'un des axes majeurs de recherche sur Internet.

Le taux d'infraction reste très élevé dans les secteurs des vins et des compléments alimentaires : les « promotions permanentes » sont une pratique quasi généralisée sur les sites où des réductions de prix sont annoncées.

Par ailleurs, la fluctuation des prix de vente des matériels et produits informatiques est telle que des fausses annonces de réduction de prix peuvent à tout moment se glisser sur les sites Internet. Les professionnels arrivent difficilement à justifier de leur prix de référence.

Les contrôles ont aussi permis de constater des pratiques de soldes hors périodes.

La recherche d'annonces permanentes à prix réduit a été menée dans le secteur du « scrapbooking »⁴. Le CSCE a identifié 102 vendeurs commercialisant ces types de produits sur Internet. L'utilisation des allégations « fin de série » et « promotion » a été mise en évidence sans que ces articles puissent être fournis à la clientèle au taux annoncé pendant la durée de l'opération.

Les vérifications réalisées en 2007 afin de vérifier la mise en conformité des sites ayant fait antérieurement l'objet de rappels de réglementation pour absence de mentions obligatoires montrent que les modifications ont été prises en compte par la majorité des sites concernés.

4. Objectifs 2008

Pour 2008, 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, les enquêtes sur les produits alimentaires vendus sur Internet, les ventes privées, les transactions immobilières sur Internet et les prestations d'amincissement proposées sur la toile constituent les axes prioritaires de contrôles pour l'année 2008.

⁴ Le scrapbooking ou collimage est une forme de loisir créatif ou d'art décoratif consistant à introduire des photographies dans un décor en rapport avec le thème abordé, dans un but de les mettre en valeur par une présentation plus esthétique qu'un simple album photos.