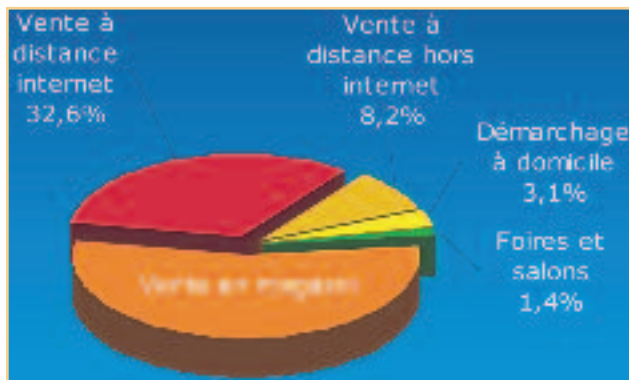


Le e-commerce en ligne de mire

Plus de 16 000 visiteurs, près de 120 000 appels téléphoniques et plus de 100 000 courriers et mails en moyenne chaque année, la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) croule sous les réclamations. C'est pourquoi elle a mis en place, en juillet dernier, une base de données permettant de recenser l'ensemble de ces demandes d'informations et des réclamations des consommateurs, particuliers comme professionnels.

Ce mois-ci, la DGCCRF a ainsi été en mesure de dévoiler le premier baromètre des plaintes des consommateurs. Ce nouvel outil permet d'identifier les produits et les secteurs les plus concernés afin de rendre l'action de l'Etat plus efficace, notamment avec l'élaboration de lois adaptées. Ainsi est née la loi du 3 janvier 2008, dite "loi



Plus de 40 % des plaintes font suite à une vente à distance, dont une bonne part liée à Internet. (©baromètre DGCCRF)

Chatel", pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. Cette loi inscrit notamment de nouvelles mesures concernant les communications électroniques et la vente à distance. Et pour cause, il apparaît dans ce 1^{er} baromètre semestriel que plus de 40% des plaintes font suite à une vente à distance, dont 32,6% lorsque les transactions sont réalisées via Internet.

A noter aussi que cinq secteurs concentrent 80% des réclamations des consommateurs, tous modes de vente confondus. En premier lieu, la communication et la téléphonie sont dans la ligne de mire des consommateurs puisqu'elles regroupent 28% des réclamations. Suivent les produits non alimentaires (23,5%), les services à domicile et autres services (11,9%), le secteur des transports et des

véhicules (10,7%), l'immobilier et le logement (5,7%), etc. Tous secteurs confondus, l'inexécution (totale ou partielle) de la prestation vendue regroupe le plus grand nombre de plaintes (15%). Viennent ensuite la publicité mensongère (8%), les problèmes de livraison (7%), de facturation (7%) et la non prise en compte d'une demande de résiliation (6%).

Sur le site de la DGCCRF, les consommateurs ont accès à une mine d'informations pour faire valoir leurs droits. Les particuliers peuvent, par exemple, déposer une réclamation en ligne et connaître toutes les associations de consommateurs susceptibles de les aider. Des fiches pratiques par secteur d'activité leur donneront enfin les clés pour organiser leur défense.

■ O.F.

• Plus d'infos sur

www.dgccrf.bercy.gouv.fr
Allo service public au 39.39.