



**MINISTÈRE
CHARGÉ DU COMMERCE,
DE L'ARTISANAT, DES PETITES
ET MOYENNES ENTREPRISES
ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE
ET SOLIDAIRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Discours de Véronique Louwagie,
ministre déléguée chargée du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et
moyennes entreprises et de l'Economie sociale et solidaire

Déplacement sur la régulation et la sécurité du e-commerce

Mardi 29 avril 2025

Aéroport de Paris-Charles de Gaulle

Mesdames et Messieurs,

L'explosion des flux augmente les probabilités de produits non-conformes, voire dangereux, même si bien entendu le développement du e-commerce est aussi porteur d'innovations et d'ouverture de nouveaux débouchés pour nos entreprises.

Afin de garder un niveau élevé de protection des consommateurs et des entreprises françaises, il importe désormais de muscler nos contrôles sur les plateformes en ligne, qui sont la première étape du parcours d'achat du client.

Premièrement, nous augmenterons massivement le volume de prélèvements réalisés par la DGCCRF sur les plateformes en ligne. Cette hausse pourra même atteindre le triple du chiffre actuel. C'est particulièrement important car, lorsqu'un prélèvement montre que l'annonce doit être retirée parce que le produit est dangereux, cela supprime ensuite, potentiellement, des milliers de références. C'est donc une mesure à « effet de levier » massif ;

Par exemple en 2023, 130 contrôles sur des jouets dangereux (en ligne et en physique) ont ensuite mené à la destruction de 220 000 jouets. Il s'agissait ici d'un ratio de 1 à 1700.

Le triplement des contrôles, et l'effet de levier qui en découle en termes de nombre de produits impactés, multiplie la présence du « gendarme » et aura, outre les retraits de produits, un effet dissuasif en amont.

Deuxième axe : nous développerons désormais une approche « 360 degrés ». Les contrôles jusqu'à présent ciblaient en effet certains types de manquements. Par exemple, les mauvaises annonces de réduction de prix, ou telle information manquante. Mais la plateforme peut se mettre en conformité sur un point, et parallèlement développer tel autre manquement.

C'est pourquoi nous avons décidé que, désormais, les contrôles suivront une « approche 360° » : lorsqu'une plateforme sera ciblée, ou tel produit, l'ensemble des manquements possibles sera passé au crible. La plateforme, ou le produit, sera scanné sur tous les aspects.

Nous sommes conscients des risques que la concurrence déloyale fait peser sur les entreprises françaises et européennes. Nous devons nous assurer, au niveau Etat, que les contrôles soient suffisamment proportionnés et correctement orientés, vers les bonnes cibles, notamment les plateformes « significatives ».

Cela signifie qu'il est important de se concentrer sur les plateformes susceptibles de présenter un risque systémique plus élevé.

Nous veillerons donc à adapter l'étendue des contrôles, entre plateformes, à l'aune de ces critères. Et nous serons soucieux que, lorsqu'un manquement est découvert sur une plateforme « de plus petite taille », le contrôle ait également été effectué sur les plateformes de plus grande taille : il s'agit de piloter les contrôles dans une logique d'égalité de traitement entre plateformes, et de priorisation des contrôles.

La France travaille déjà avec les autres Etats-membres de l'UE, en partageant certaines informations issues des contrôles, et en partageant les méthodologies employées.

Nous devons, et nous pouvons, faire encore plus : l'efficacité impose d'agir de façon coordonnée.

La France va donc être à l'initiative de la création d'un petit groupe d'Etats volontaires afin d'échanger plus systématiquement des informations sur les enquêtes et contrôles menés par la DGCCRF et ses homologues. Les informations porteront tant sur les résultats obtenus que sur les méthodes employées.

Par ailleurs, il existe aujourd'hui des réseaux de coopération, qui concernent la sécurité des produits pour les uns, la non-conformité des produits pour les autres. Nous devons les mobiliser bien davantage, et multiplier les opérations « coup de balai », qui ciblent une catégorie de produits en particulier, et « coup de poing », qui ciblent un acteur en particulier.

Chaque année, nos services demandent aux plateformes le retrait des annonces qui posent problème. Bien souvent, ces demandes sont suivies d'effet.

Le grand public, en revanche, n'est pas toujours au courant de ces actions. Or il arrive qu'après avoir été retirées, des annonces réapparaissent : le risque est donc toujours là pour le consommateur. En outre, les retraits concernent souvent un lot de produits, mais pas forcément tous les produits similaires. Il faut donc élever le niveau d'alerte des consommateurs, pour qu'ils soient aussi vigilants sur ces produits similaires.

Nous allons donc augmenter la communication auprès du public, en indiquant la liste des produits qui ont été retirés par les plateformes à la suite des contrôles. Nous le ferons savoir via Rappel'Conso, mais aussi sur le site de la DGCCRF, et sur les réseaux sociaux.

Je voudrais conclure par un mot de remerciement à destination de tous les agents de la répression des fraudes, qui œuvrent quotidiennement pour protéger les consommateurs, et assurer une concurrence loyale, partout sur le territoire.