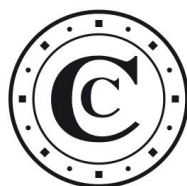


Cour des comptes



RÉPONSES DES ADMINISTRATIONS,  
ORGANISMES ET PERSONNES CONCERNÉS

# LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

Commerce en ligne, places  
de marché, influenceurs :  
de nouveaux défis  
pour l'action publique

Rapport public thématique

Novembre 2025



# **Réponses des administrations, organismes et personnes concernés**

## **Réponses reçues à la date de la publication (27/11/2025)**

|                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Réponse commune du ministre de l'économie, des finances<br>et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique<br>et du ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce,<br>de l'artisanat et du tourisme et du pouvoir d'achat ..... 4 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**RÉPONSE COMMUNE DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETÉ INDUSTRIELLE,  
ÉNERGÉTIQUE ET NUMÉRIQUE ET DU MINISTRE  
DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES, DU COMMERCE,  
DE L'ARTISANAT ET DU TOURISME ET DU POUVOIR D'ACHAT**

*Nous avons pris connaissance avec intérêt du rapport thématique relatif à la protection des consommateurs à l'ère du numérique, pour lequel je vous remercie. C'est en effet un enjeu majeur, dont l'importance ne cesse de croître depuis plusieurs années, qui mobilise très fortement nos ministères.*

*Le développement ininterrompu du numérique offre des bénéfices importants aux consommateurs : offre de services plus vaste et plus personnalisée, meilleurs prix, gain de temps... Ces bénéfices sont indéniables, et ils génèrent une croissance soutenue et continue des usages, ainsi que des bénéfices économiques importants.*

*Ces nouveaux usages emportent en revanche un certain nombre de risques pour les consommateurs, que le rapport décrit bien. D'une part, le numérique a permis le développement d'un certain nombre de pratiques déloyales préjudiciables tant pour les consommateurs que pour les entreprises qui respectent les règles du jeu. On peut par exemple citer les interfaces numériques truquées (« dark patterns »), la génération massive de faux avis de consommateurs, la promotion trompeuse par des influenceurs de produits ou de services... D'autre part, la mise en relation directe d'une profusion de vendeurs, parfois installés à l'autre bout du monde, avec les consommateurs, et la désagrégation des flux logistiques qui s'ensuit, ont démultiplié comme jamais le risque d'entrée sur le territoire de produits non conformes aux normes européennes, interdits, voire dangereux. Cela pose des problèmes très importants en matière de sécurité, mais aussi en matière de loyauté de la concurrence, puisque les produits non conformes aux normes européennes sont moins chers à fabriquer. L'éloignement des vendeurs pose également d'autres problèmes, comme un risque de fraude plus élevé, par exemple en matière de TVA.*

*Enfin, le développement de l'intelligence artificielle générative, et l'intégration annoncée à ces outils de fonctionnalités de commerce électronique, posera nécessairement bientôt de nouvelles questions, qu'il convient d'anticiper<sup>1</sup>.*

*En parallèle d'une politique de développement ambitieuse du numérique en France, l'État met en place les outils nécessaires pour maîtriser ces risques, et ainsi veiller au bon fonctionnement des marchés ainsi qu'à un haut niveau de protection des consommateurs.*

*Au niveau national, l'État a par exemple introduit, en 2020, à l'article L. 521-3-1 du code de la consommation, un pouvoir de réquisition numérique, qui permet de faire déréférencer un service des moteurs de recherche, ou d'en bloquer l'accès, dès lors que le fournisseur du service ne se soumet pas à l'injonction de l'administration. C'est par exemple ce pouvoir qui a été utilisé, en 2021, s'agissant du site Internet Wish. Au-delà de ces aspects juridiques, l'État a également développé ses capacités de collecte et d'analyse en masse de données, par exemple en matière de faux avis sur Internet (cf. l'outil « Polygraphe » de la DGCCRF), ou de contrôle de la véracité des réductions de prix. L'État s'est également doté d'un service à vocation interministérielle, le pôle d'expertise de la régulation numérique (PEReN), afin de développer une expertise de pointe, mutualisée au sein de l'État, en matière de régulation des plateformes numériques.*

*En complément, en matière de numérique, le niveau européen est primordial, puisqu'il permet d'appréhender de manière systémique des services qui ont la plupart du temps une empreinte paneuropéenne, voire mondiale. Plusieurs textes européens ont ainsi été adoptés ces dernières années et ont permis de venir renforcer la directive e-commerce. Il s'agit notamment du règlement sur les services numériques (« DSA : Digital Services Act »), du règlement sur les marchés numériques (« DMA » Digital Market Act) et du règlement sur la sécurité générale des produits. Le DSA, en particulier, vient renforcer les obligations des places de*

---

<sup>1</sup> Pour être complet, on peut mentionner que le développement du numérique emporte d'autres risques vis-à-vis des consommateurs, sur lesquels nos ministères travaillent également, même s'ils se situent hors du périmètre du rapport. On peut notamment citer la tendance du numérique à générer des géants mondiaux, ce qui pose des problématiques particulières pour le bon fonctionnement des marchés qui peuvent, in fine, léser les consommateurs en restreignant leurs choix ou en augmentant les prix. Enfin, d'autres risques sont attachés au développement du numérique, mais ils ne touchent pas les consommateurs en tant que tels, et ne sont donc pas évoqués ici, même s'ils sont également importants : protection de l'environnement, fonctionnement de nos démocraties, protection des jeunes...

marché en ligne, qui représentent une catégorie d'acteurs particulièrement complexe à maîtriser, dans la mesure où ils mettent en relation des vendeurs et des acheteurs, sans porter la responsabilité de la conformité des produits (puisque c'est le vendeur qui en est responsable). Le DSA a notamment créé une obligation de maîtrise des risques systémiques pour les très grandes plateformes, qui permet d'engager la responsabilité de ces plateformes. Des enquêtes de la Commission européenne sont d'ailleurs en cours s'agissant de deux places de marché, Aliexpress et Temu, sur le sujet de la maîtrise des produits illicites sur leur plateforme. À l'été 2025, la Commission a conclu à titre préliminaire que les deux plateformes violaient le DSA en la matière et a également rendu contraignants des engagements d'AliExpress en la matière.

Une période contradictoire a été ouverte, qui permettra à la Commission de prendre une décision à ce sujet, qui sera fortement regardée. En complément, la France a demandé à la Commission, en novembre 2025, l'engagement urgent de mesures s'agissant du site Internet Shein. Malgré cette forte mobilisation, certains risques restent difficilement maîtrisés.

C'est notamment le cas des places de marché en ligne étrangères, en raison de la place importante que ces dernières ont prise ces dernières années, de la quantité de produits non conformes, interdits, ou dangereux qu'on peut y trouver, et du régime de responsabilité limité de ces plateformes, qui restent des intermédiaires entre vendeurs et acheteurs. En complément des actions européennes, le Gouvernement a publié, en avril 2025 un plan d'action pour la régulation et la sécurité du e-commerce, qui prévoit plusieurs actions qui sont en cours de déploiement : forte augmentation de l'achat et de l'analyse de produits vendus sur Internet par la DGCCRF, en particulier sur les plateformes étrangères, mise en place de contrôles à 360° des plateformes de e-commerce sur le champ de compétence de la DGCCRF, renforcement de la communication s'agissant des produits retirés de la vente, renforcement de la coordination entre la DGCCRF et la DGDDI ainsi qu'avec nos voisins européens, renforcement de la lutte contre la fraude à la TVA, rétablissement de taxes à l'entrée des petits colis sur le territoire. En parallèle, le Gouvernement reste très vigilant pour agir fermement et rapidement en réponse à tout risque important, comme l'ont montré les différentes procédures enclenchées en novembre 2025 concernant le site Internet Shein, et d'autres plateformes, lors de la découverte de différents produits illicites particulièrement problématiques. En complément, des travaux ont lieu en vue de renforcer la réglementation sur différents aspects. Il s'agit par exemple de la réforme de l'union douanière européenne, ou encore des travaux européens autour d'une législation sur l'équité numérique (« digital fairness act »). D'autres renforcements de la réglementation pourraient également être envisagés

*au niveau européen s'agissant des obligations des places de marché. Des évolutions réglementaires pourraient en outre être envisagées, au niveau européen ou national, pour renforcer l'efficacité des contrôles douaniers.*

*Sur ce sujet important de la protection des consommateurs à l'ère du numérique, nous remercions à nouveau la Cour pour son travail d'analyse et de remise en perspective pédagogique des enjeux et pour la formulation de recommandations auxquelles nous adhérons dans l'approche, certaines d'entre elles étant déjà en cours de déploiement.*

*S'agissant plus précisément des recommandations exprimées dans le rapport, elles appellent les observations suivantes.*

### **Projet de recommandation n° 1**

Faire aboutir en 2026 le projet de « filtre anti-arnaques »

*Nous réaffirmons notre engagement pour lutter contre toutes formes d'arnaque et d'escroqueries en ligne. La mise en place du filtre dit « anti-arnaque » prévu par la loi sécuriser et réguler l'espace numérique reste donc l'une des priorités. Nous sommes engagés sur cette question et alignés avec cette recommandation.*

### **Projet de recommandation n° 2**

Afin d'améliorer l'expérience usager, unifier en 2026 sous un portail unique les différents dispositifs d'information et de signalement de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes permettant le recueil et l'orientation des signalements par l'administration ou l'autorité compétente

*Nous soutenons pleinement cette recommandation. Des travaux ont d'ailleurs déjà été démarrés par la DGCCRF en ce sens, afin de simplifier et clarifier le parcours utilisateur des consommateurs qui s'adressent à elle. Le calendrier de déploiement du projet reste néanmoins dépendant des moyens budgétaires qui seront alloués à la DGCCRF en 2026.*

### **Projet de recommandation n° 3**

Adapter en 2026 l'organisation de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et de son réseau afin de mieux répondre aux enjeux du numérique

*Cette recommandation est alignée avec les analyses exprimées dans le rapport du 10 janvier 2025 consacré à la DGCCRF, qui n'avaient alors pas fait l'objet d'une recommandation formalisée. Nous y souscrivons, et la DGCCRF cherche à adapter ses méthodes de travail et son*

*fonctionnement pour mieux répondre aux enjeux du numérique. L'enjeu de la réorganisation du réseau dépasse toutefois la DGCCRF, dans la mesure où son réseau est intégré à l'administration territoriale de l'État. Cette recommandation appelle donc des travaux interministériels.*

#### **Projet de recommandation n° 4**

Doter la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes d'ici fin 2027 d'un outil permettant de mesurer le coût pour la société des atteintes aux droits des consommateurs et de mieux cibler son programme national d'enquêtes

*Nous soutenons cette recommandation. La DGCCRF relève avec intérêt l'exemple de l'étude menée régulièrement au Royaume-Uni cité dans le rapport. La DGCCRF a noué des contacts avec un prestataire potentiel pour l'aider à réaliser une telle étude dès 2026, sous réserve des ressources budgétaires qui pourront y être allouées.*

#### **Projet de recommandation n° 5**

Élaborer en 2026 une stratégie d'information des consommateurs en utilisant les moyens numériques

*Le rapport déplore l'absence de stratégie d'information cohérente de l'État sur les enjeux de consommation, au vu de la multiplicité des administrations. Cette recommandation impliquerait le pilotage par la DGCCRF d'une stratégie interministérielle d'information du consommateur. De fait, le nouveau plan stratégique de la DGCCRF, qui met l'accent sur les partenariats entre administrations et autorités et sur la prévention des consommateurs comme levier de protection des consommateurs, a pour ambition de soutenir une démarche de renforcement de la coordination de la communication entre administrations et autorités relative à la protection des consommateurs. Cette démarche s'effectue, au vu du contexte, à moyens constants et de façon pragmatique sur certains champs, en identifiant par domaines des actions d'information et de communication coordonnées (cf. par exemple dans le domaine de la rénovation énergétique avec l'ANAH ou s'agissant des produits financiers risqués avec l'AMF) avec des actions concrètes menées depuis 2024. Au vu de la contrainte de moyens globale actuelle, et du grand nombre d'administrations et d'autorités indépendantes qui disposent de compétences touchant les consommateurs, la mise en place d'une stratégie globale et transversale d'information du consommateur ne pourra opérationnellement pas être déclinée en 2026. Le renforcement des approches sectorielles (notamment via la poursuite des protocoles de partenariats de la DGCCRF) pourra néanmoins être poursuivi.*

### **Projet de recommandation n° 6**

Mettre en place en 2026 une politique d'ouverture des données relatives à la sécurité des produits pour favoriser la transparence et l'information des consommateurs

*Sur le principe, nous sommes favorables à l'ouverture des données, qui permet à la fois de mieux informer le public, et de permettre à des réutilisateurs de développer des services innovants.*

*De nombreuses données sont d'ailleurs déjà publiées en open data pour les consommateurs : c'est le cas des données de RappelConso, des données de prix des carburants, des données de prix du contrôle technique... La publication des données est en même temps contrainte, comme le rappelle le rapport, par les secrets protégés par la loi, par le secret de l'enquête et par la proportionnalité des peines (la publication d'éléments défavorables à une entreprise s'assimilant à une sanction contre cette dernière). En matière de sécurité, l'opportunité de la publication surpasse plus facilement la contrainte juridique : nous sommes donc favorables au principe d'ouverture des données en la matière, sous réserve du respect de la contrainte juridique.*

### **Projet de recommandation n° 7**

Dans le respect du principe de proportionnalité, rendre publiques à partir de 2026 les sanctions prononcées par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dans le cadre de la protection des consommateurs

*Nous partageons l'objectif d'une plus grande publicité des actions et sanctions et de la DGCCRF. Comme le rappelle le rapport, pour la publication de ses sanctions, la DGCCRF est limitée par les principes constitutionnels de nécessité et d'individualisation des peines, issus de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, ce qui conduit notamment le Conseil constitutionnel à consacrer un principe de proportionnalité. La publication de la sanction étant considérée comme une sanction en soi, elle doit rester proportionnée, dans son principe ainsi que dans sa durée. Si la DGCCRF envisage bien d'augmenter le nombre de sanctions publiées, ainsi que la durée de ces publications, une publicité systématique de la totalité des sanctions de la DGCCRF apparaîtrait comme contraire aux principes constitutionnels, en interdisant l'adaptation de l'action répressive de l'administrative aux circonstances de chaque espèce. Sous réserve de respecter ce principe de proportionnalité, les sanctions pourront être rendues publiques.*