

## **Conférence de presse**

*Jeudi 23 avril 2009*

# LIVRE BLANC

**pour**

**le développement des ventes aux enchères électroniques  
et la protection du consommateur**

# Les enchères électroniques : de vrais enjeux économiques

- Selon une étude du BIPE, les ventes aux enchères électroniques représentent 1,2 milliard d'euros en 2008, soit 50% du montant des ventes aux enchères traditionnelles.
- Près d'un internaute sur deux fréquentant au moins une fois par semaine un site d'e.enchères a rencontré un problème\*.
- Le CVV formule donc 8 propositions pour développer les enchères électroniques et protéger le consommateur.

\* sondage réalisé par Opinionway pour le CVV entre les 10 et 14 avril 2009 auprès d'un échantillon de 1039 personnes, représentatif des internautes français âgés de 18 ans et plus, selon la méthode des quotas, par le système CAWI.

# Proposition 1

## Reconnaître la spécificité et l'unicité des enchères par l'adoption d'une définition unique

- Actuellement, le code du commerce (article L.321-3) distingue la vente aux enchères publiques et l'opération de prétendu « courtage » aux enchères.
  
- Or, quelles que soient les modalités des opérations, les enchères :
  - constituent un **processus triangulaire** (un vendeur, un acheteur, un intermédiaire) différent des autres modes de vente (vente de gré à gré sous forme, soit de contrat négocié, soit de contrat d'adhésion)
  - induisent la **participation du public**
  
- Une définition unique...
  - les enchères désignent « *un processus de mise en concurrence transparent d'offres qui permet la conclusion d'un contrat portant sur un bien ou un service avec l'auteur de la meilleure offre au prix proposé par ce dernier. La transparence vise la faculté pour chacun d'avoir connaissance de la dernière offre exprimée et de porter une nouvelle offre. Le processus de mise en concurrence peut inclure l'utilisation de moyens de communication à distance* ».
  - **permettrait de renforcer les garanties apportées en matière d'enchères électroniques**

# Proposition 2

## Réaffirmer la responsabilité de l'opérateur

- Aujourd'hui, les SVV relèvent de la loi de 2000 alors que les sites d'enchères se prétendent de simples « *hébergeurs* » pour bénéficier du régime de responsabilité limitée défini par la LCEN.
- Or, dans la mesure où SVV et courtiers sont tous opérateurs d'enchères, il apparaît normal de définir un régime de responsabilité commun à l'égard du vendeur, de l'acheteur ou, selon le cas, des sous-enchérisseurs.
  - Le tronc commun pourrait s'accompagner d'un régime différencié selon :
    - que l'opérateur est dépositaire ou non du bien
    - la nature et le niveau de services proposés (les plateformes ne pourraient relever de la responsabilité limitée définie par la LCEN que lorsqu'elles sont exclusivement « *hébergeurs* »)
- Le tronc commun de responsabilité permettrait d'offrir les mêmes garanties aux consommateurs pour toutes les formes d'enchères.

⇒ **82% des internautes considèrent que le site d'enchères ne peut pas être déresponsabilisé en cas de problème lors d'une vente** (sondage opinionway pour le CVV – avril 2009)

# Proposition 3

## Généraliser le rôle de « *tiers de confiance* » dans le paiement et la livraison du bien échangé par voie d'enchères

- Actuellement, des opérateurs d'e.enchères considèrent qu'ils ne sont pas responsables de biens dont ils n'ont la disposition à aucun stade du processus de vente.
- Or, l'opérateur ne devrait pas se déresponsabiliser complètement de la transaction dans la mesure où :
  - il perçoit un revenu
  - le paiement électronique se réalise sur sa plateforme, parfois avec ses propres moyens
- Le « *tiers de confiance* » permettrait d'offrir les mêmes garanties pour toutes les formes d'enchères.
  - Une fois la vente conclue et le bien livré, l'acheteur s'assurerait, à réception, qu'il est conforme à la description qu'il en avait eue, avant de donner au site le « *feu vert* » pour créditer le vendeur
  - Une autre solution serait que l'intermédiaire puisse se retourner contre le vendeur si nécessaire
  - Comme pour les ventes aux enchères traditionnelles, l'adjudication dans les ventes aux enchères en ligne pourrait être supervisée et attestée par un responsable du site

En conséquence, réserver le terme « enchères » aux opérateurs qui agissent comme tiers de confiance

⇒ **91% des Français utilisateurs d'Internet sont favorables à la généralisation du « *tiers de confiance* »** (sondage opinionway pour le CVV – avril 2009)

# Proposition 4

## Élargir la liste des biens susceptibles de faire l'objet d'enchères par tout opérateur d'enchères

- Aujourd'hui, les opérateurs d'enchères physiques n'ont pas la possibilité de vendre certaines catégories de biens (par exemple, des biens neufs). A l'inverse, les opérateurs d'enchères non régulés ne sont soumis à aucune barrière.
- Les opérateurs d'enchères ne sont donc pas placés sur un pied d'égalité.
- Pour renforcer la concurrence et augmenter l'offre faite aux consommateurs, il convient de définir plus largement ce qui peut être vendu aux enchères, sous réserve du respect des interdictions qui relèvent de l'ordre public.

# Proposition 5

## Mettre en place une régulation du marché des enchères assurant la loyauté et la transparence des enchères, quelle qu'en soit leur forme

- Aujourd'hui coexistent un marché régulé et un marché non régulé des e.enchères.
  
- Or, parce que les enchères constituent un concept unique et spécifique, une autorité de régulation commune aux enchères en ligne et hors ligne pourrait être chargée de :
  - assurer la surveillance générale de la loyauté des processus d'enchères et la déontologie des acteurs
  - concourir à l'égale protection des consommateurs et à la confiance du public dans les enchères
  
- Les missions du régulateur devraient reposer sur des contrôles *a posteriori*.

# Proposition 6

## Encourager le recours à la médiation pour résoudre les micro-litiges

- Aujourd'hui, les litiges en matière d'enchères électroniques sont rarement portés devant les tribunaux car le « panier moyen » sur Internet n'est pas très élevé.
  - ⇒ 64%\* des internautes fréquentant les sites d'e.enchères ayant rencontré un problème ont soit jugé les démarches à entreprendre pour résoudre ce problème trop complexes, soit abandonné
  
- Or, ces micro-litiges doivent être résolus si l'on veut éviter de :
  - renforcer l'insatisfaction des consommateurs
  - freiner le développement des enchères électroniques
  
- Le recours à la médiation serait de nature à apporter aux différends une réponse rapide, appropriée et non juridictionnelle. Le médiateur pourrait être saisi par toutes les parties au litige (vendeur, acheteur ou plateforme).
  - ⇒ 96%\* des Français considèrent que le recours à un médiateur constitue une bonne idée (\*sondage opinionway pour le CVV – avril 2009)

# Proposition 7

## Encourager la mise en place d'une charte de qualité applicable à tous les opérateurs d'enchères

- Aujourd'hui, les consommateurs d'e.enchères peuvent se faire arnaquer sans bénéficier de garanties sur certains sites. Ils peinent à faire valoir leurs droits, en raison notamment d'un manque d'information.
  
- La mise en place d'une charte de qualité pourrait être une réponse adaptée. Les sites s'engageraient à respecter des bonnes pratiques et à les mettre en œuvre dans un référentiel technique. Pour être efficace, la charte devra :
  - être respectée par tous les opérateurs qui y adhéreront sur le principe du volontariat
  - jouir d'une forte légitimité
  - être visible depuis le portail des plateformes adhérentes
  
- Dans cette perspective, la charte (ou le label) de qualité pourrait être définie par une autorité publique indépendante.

⇒ **89% des Français estiment que l'attribution d'un label national de qualité à un site les inciterait à aller davantage sur ce site** (sondage opinionway pour le CVV – avril 2009)

# Proposition 8

## Réformer la loi de 2000 en transposant la directive « services » et encourager l'élaboration d'une directive consacrée aux enchères publiques afin de garantir un haut niveau de protection du consommateur

- Cette nécessité est aujourd'hui assez largement partagée (rapport de Pierre Simon au nom du CESE, proposition de loi des sénateurs Philippe Marini et Yann Gaillard, rapport Bethenod, rapport d'information des députés Jean Dionis du Séjour et Corinne Erhel sur l'application de la LCEN...).
  
- Au niveau national, il convient de faire évoluer le cadre de la loi de 2000 afin de :
  - unifier le concept des enchères autour d'une définition commune et spécifique
  - permettre un plus large recours à la vente aux enchères de biens ou de services
  - mettre en place un tronc commun de responsabilité applicable à tous les opérateurs
  - définir les compétences et les moyens d'action d'un régulateur indépendant
  
- Au niveau communautaire, il convient de :
  - transposer la directive dite « services » pour remplacer l'agrément par un simple régime déclaratif
  - reconnaître la spécificité des enchères dans le cadre de la directive « Protection des droits des consommateurs »
  - encourager la révision de la directive « commerce électronique »
  - promouvoir l'adoption d'une directive sectorielle sur les enchères qui permettrait d'établir une définition commune à tous les États membres, de clarifier la question de la territorialité et d'harmoniser des garanties minimales pour favoriser le développement des enchères en Europe et renforcer la confiance du public communautaire

## **Conférence de presse**

*Jeudi 23 avril 2009*

# LIVRE BLANC

**pour**

**le développement des ventes aux enchères électroniques  
et la protection du consommateur**