

15ème législature

Question N° : 40713	De M. Vincent Ledoux (Agir ensemble - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > ventes et commerce électronique	Tête d'analyse > Dérives du « dropshipping »	Analyse > Dérives du « dropshipping ».
Question publiée au JO le : 10/08/2021 Réponse publiée au JO le : 28/12/2021 page : 9206		

Texte de la question

M. Vincent Ledoux appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les dérives du *dropshipping*. Cette pratique consiste à vendre en ligne des articles qui ne sont pas physiquement disponibles en stock et dont la livraison se fait directement par le fournisseur et non par le vendeur. Cette technique commerciale, qui s'est particulièrement développée ces dernières années, peut consister à faire appel à des personnalités en vue sur les réseaux sociaux pour promouvoir des produits. Cette pratique est avantageuse à la fois pour les entreprises qui peuvent cibler leur public mais également pour les influenceurs qui sont rémunérés pour promouvoir ces produits. Beaucoup d'internautes ont eu des soucis après avoir suivi les conseils d'achat de personnalités en vue sur les réseaux sociaux. Un certain nombre de personnes ayant suivi les conseils des influenceurs assurent que la marchandise commandée ne leur a pas été livrée ou qu'elle n'est pas conforme au produit commandé. Ainsi, le *dropshipping* est une pratique légale mais constitue une source d'abus. Face à la recrudescence des arnaques liées au *dropshipping*, le Gouvernement a décidé de mettre en garde face à cette pratique et à ses abus. Il existe désormais une plateforme, signal.conso.gouv.fr, pour signaler les arnaques au *dropshipping* auprès de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Pour la première fois, une influenceuse a été condamnée en juillet 2021 à une amende pour « pratiques commerciales trompeuses » sur un réseau social en 2018, pour ne pas avoir signalé que la promotion d'un service avait été rémunérée. À l'image de cette première, il lui demande les intentions du Gouvernement pour lutter encore davantage contre les dérives du *dropshipping*, notamment en faisant évoluer la législation en vigueur. Également, il souhaite connaître le bilan de cette plateforme dédiée aux signalements, particulièrement le nombre de signalements effectués ainsi que le nombre d'enquêtes en cours.

Texte de la réponse

Le dropshipping est un modèle de vente en ligne qui se développe depuis quelques années et qui se rapproche du modèle des apporteurs d'affaires commissionnés. Par ce procédé, le vendeur n'est en charge que de la commercialisation du produit. C'est le fournisseur partenaire qui se charge de la gestion du stock et de l'expédition de la marchandise au consommateur final, sans que celui-ci en soit avisé. Le dropshipping permet donc de se lancer dans le e-commerce avec un faible investissement de départ, puisque sans infrastructure, ni logistique. Les seules dépenses du vendeur (ou « dropshipper ») sont liées à la création de la boutique en ligne et à la mise en avant de ses produits sur le web. Les vendeurs proposent avec ce canal de vente de multiples références de produits à la mode ou « miracles » parfois mis en avant par des influenceurs et le plus souvent importés. S'il n'est pas en tant que tel interdit, il est en effet à l'origine de pratiques abusives. De nombreuses pratiques déloyales et trompeuses sont recensées sur ces boutiques en ligne liées à la qualité et à la sécurité des produits, à leur origine, aux promotions

annoncées, aux délais de livraison. La pratique du dropshipping est cependant, d'ores et déjà soumise à toutes les règles du code de la consommation relatives à la vente à distance, à la conformité des produits et à la loyauté des transactions. La plateforme SignalConso, mise en place par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, permet aux consommateurs de signaler des problèmes rencontrés avec des professionnels sur de nombreux types de pratiques, dépassant largement le sujet du dropshipping. Les signalements déposés sont transmis aux professionnels mis en cause afin qu'ils puissent se mettre en conformité et répondre au consommateur. En outre, les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ont accès à l'ensemble des échanges, de manière à pouvoir déclencher une enquête dès lors que cela leur paraît nécessaire. Depuis son lancement national en février 2020, la plateforme a enregistré plus de 350 000 visites pour plus de 110 000 signalements, toutes activités confondues. S'agissant du dropshipping, on peut évaluer le nombre de plaintes dénonçant des pratiques de dropshipping à 2 340 en 2020 et à un peu plus de 4 000 en 2021. En ce domaine, l'action de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est à la fois répressive et informative. S'agissant de l'information, elle a réalisé en 2020 une vaste campagne de sensibilisation mettant en garde aussi bien les consommateurs sur les risques inhérents à cette forme de vente à distance et particulièrement sur l'absence de recours en cas de difficulté, que les vendeurs sur leurs obligations en qualité de vendeurs en ligne et sur les formations dispensées en la matière par certains prestataires peu fiables. Par ailleurs, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes programme depuis plusieurs années des enquêtes sur la pratique du dropshipping. Ces enquêtes ont une double orientation : la lutte contre les pratiques prohibées commises au préjudice des consommateurs en ligne, aussi bien sur les sites que sur les réseaux sociaux et la surveillance du marché, à travers le contrôle des professionnels qui proposent des formations et des sites « clés en main » pour développer cette activité en faisant miroiter des gains importants et rapides. En 2019, le service national d'enquête de la DGCCRF a réalisé des enquêtes chez 12 professionnels (3 exploitants de sites de e-commerce en dropshipping et 9 professionnels proposant des formations ou produits favorisant le développement de cette méthode), qui ont donné lieu à 8 procédures pénales qui se sont traduites par des amendes allant de 15 000 € à 80 000 €. Les enquêtes dans ce secteur sont souvent difficiles à réaliser notamment en raison du caractère éphémère de beaucoup de ces sites de vente et en raison de la localisation à l'étranger des auteurs des pratiques. En revanche, les pratiques illicites sont aisées à appréhender car elles tombent d'ores et déjà sous le coup de dispositions du code de la consommation existantes : d'une part, les dispositions protectrices relatives à la vente à distance (notamment le droit de rétractation) d'autre part, l'interdiction de se présenter faussement comme un consommateur ou de donner l'impression qu'on n'agit pas à des fins qui entrent dans le cadre d'une activité commerciale, prévue par l'article L. 121-2 du code de la consommation et punie d'une peine de 2 années d'emprisonnement et d'une amende pouvant aller jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires. En 2021, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes continue à maintenir une surveillance régulière sur les pratiques commerciales propres à la vente en ligne avec des enquêtes programmées sur la pratique du dropshipping et sur celle des influenceurs intervenant sur les réseaux sociaux.