

16ème législature

Question N° : 114	De Mme Lise Magnier (Horizons et apparentés - Marne)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition numérique et télécommunications	Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique	
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Utilisation de la langue française sur les sites Internet marchands	Analyse > Utilisation de la langue française sur les sites Internet marchands.
Question publiée au JO le : 19/07/2022 Réponse publiée au JO le : 21/02/2023 page : 1735 Date de changement d'attribution : 09/08/2022		

Texte de la question

Mme Lise Magnier attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé de la transition numérique et des télécommunications sur l'utilisation de la langue française par des sites internet marchands opérant en France. Lorsqu'une personne effectue une réservation ou un achat sur un site internet étranger, il lui est possible de laisser un commentaire. Certains sites proposent des traductions en différentes langues de ces commentaires, d'autres moins. Le droit de réponse à un commentaire n'est souvent possible que dans la langue initiale du premier commentaire ou en anglais. Par conséquent, la langue française est parfois exclue des droits de réponse aux commentaires car ces derniers n'étaient pas en français, alors même qu'il concerne une opération ayant eu lieu en France. Aussi, elle lui demande quelles actions il compte mettre en œuvre pour que les sites internet marchands opérant en France donnent la possibilité d'utiliser la langue française, comme cela est de droit, sur la totalité de leurs opérations.

Texte de la réponse

L'article 2 de la loi du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française prévoit l'emploi obligatoire mais non exclusif de la langue française dans la désignation, l'offre, la présentation, le mode d'emploi ou d'utilisation, la description de l'étendue et des conditions de garantie d'un bien, d'un produit ou d'un service, ainsi que dans les factures et quittances. Ces dispositions s'appliquent également à toute publicité écrite, parlée ou audiovisuelle. Le texte permet, ainsi, en sus de la langue française, l'emploi d'autres moyens d'information du consommateur, l'utilisation d'une autre langue, de dessins, symboles ou pictogrammes par exemple. Toutefois, s'agissant des commentaires laissés par les consommateurs sur des sites internet marchands étrangers opérant en France, la législation ne prévoit aucune obligation de traduction en langue française d'un commentaire. Au regard du droit européen et plus particulièrement du principe de libre circulation des marchandises au sein de l'Union, la mise en œuvre de la loi du 4 août 1994 doit s'apprécier dans le respect du principe de proportionnalité. Au cas d'espèce, ne s'agissant pas d'informations ou de pratiques commerciales émanant des opérateurs économiques, il semble difficile d'imposer l'emploi obligatoire de la langue française pour des raisons de protection des intérêts des consommateurs. Toutefois, sans être une obligation, répondre aux commentaires en ligne dans la langue utilisée par le consommateur permet d'améliorer les relations avec le professionnel. Cela témoigne de l'attention que celui-ci porte à l'égard de leurs expériences de consommation et de leurs ressentis. C'est pourquoi, certains professionnels mettent en place des logiciels de traduction afin de pouvoir utiliser la langue française, ce qui facilite les échanges avec le



consommateur et contribue également à donner une image de marque positive de l'entreprise.