

Informations à destination des associations de consommateurs et de leurs bénévoles

jeudi 29 février 2024



L'UE impose plus de transparence pour les achats en ligne

Bonne nouvelle pour les consommateurs !

Deux règlements européens entrent en vigueur pour protéger les acheteurs sur les sites de commerce et plateformes en ligne : le Digital Services Act (17 février) et le Digital Markets Act (6 mars). Les « marketplaces » notamment vont devoir être plus transparentes et claires sur les vendeurs qu'elles hébergent et les produits mis en vente.

Le Centre Européen des Consommateurs France fait le point sur les changements majeurs pour les consommateurs.

Distinguer vendeur et place de marché Pour la livraison d'un repas à domicile, la revente de vêtements d'occasion, l'achat d'un produit électroménager ou encore la location d'un hébergement, les consommateurs passent souvent par une « marketplace » (place de marché).

Ces intermédiaires centralisent un grand nombre d'offres sur un même site et mettent ainsi en relation des vendeurs avec des acheteurs, moyennant une commission payée par le vendeur.

Mais cette commodité peut créer une confusion dans l'esprit des consommateurs : le vendeur n'est pas forcément le professionnel propriétaire du site où a lieu la transaction.

Ainsi, en cas de problème suite à un achat sur un site de commerce en ligne français, le vendeur à contacter peut être établi ailleurs en Europe ou même hors de l'Union européenne.

La transparence comme nouveau mot d'ordre.

Depuis le 17 février 2024, le Digital Services Act (DSA) s'applique à toutes les places de marché en ligne. Jusqu'à présent, quand vous réserviez par exemple un VTC via une application, vous ne saviez pas exactement qui était votre chauffeur ni comment le contacter après la course en cas de réclamation. Et la plateforme qui vous avait mis en lien ne se montrait pas toujours coopérative.

Désormais, les places de marché sont obligées d'identifier clairement les professionnels dont elles hébergent les produits et services. Avant de publier une annonce, la plateforme doit leur permettre de fournir aux clients toutes les informations sur leurs produits, leur identité, l'étiquetage et le marquage des produits. Les coordonnées du vendeur (adresse, numéro de téléphone, numéro d'enregistrement) doivent être accessibles depuis la fiche produit. Vous savez ainsi à qui vous avez affaire quand vous achetez en ligne, mais également vers qui vous tourner en cas de problème de livraison ou si le produit n'est pas conforme.

Lutter contre les produits et services illégaux.

En outre, le DSA s'attaque aux produits et services illégaux parfois commercialisés sur les places de marché. Il peut s'agir par exemple de produits cosmétiques dont la composition contient des substances interdites ou encore de contrefaçons.

Afin de lutter contre la vente de produits non conformes aux normes européennes, les places de marché doivent désormais effectuer des vérifications aléatoires des produits et services vendus sur leur site. Un représentant légal désigné par la plateforme doit traiter toutes les demandes de retrait de produits dangereux. Et si elle repère un produit illicite en vente sur son site, elle est tenue d'en informer les consommateurs.

Plus de libertés pour les consommateurs sur les marchés numériques

À compter du 6 mars, les géants du numérique devraient faire face à plus de concurrence. Le règlement Digital Markets Act (DMA) s'adresse, entre autres, aux très grands acteurs dont la plateforme en ligne jouit d'une position dominante sur le marché. Sont notamment concernés Amazon Marketplace, Meta Marketplace, Google Play et App Store. Ils devront désormais cesser de favoriser leurs services par rapport à ceux des prestataires présents sur leur place de marché.

Mais également autoriser les professionnels à faire profiter leurs clients d'une offre promotionnelle en dehors de la plateforme.

Enfin, les géants tels que Google et Apple ne pourront plus imposer leurs propres logiciels par défaut lorsque vous installez et configurez votre nouveau smartphone. Au contraire, un écran multichoix vous sera proposé pour que vous puissiez installer les logiciels de votre choix. Et pour ceux dont le téléphone ou la tablette comporte déjà des applications préinstallées telles que Google Play ou

AppStore, vous pourrez les désinstaller facilement à partir du 6 mars.