



De l'entrepôt au salon : évolution du commerce électronique

Novembre 2023

Sommaire du rapport final du projet de recherche présenté par Union des consommateurs au Bureau de la consommation d'Innovation, science et développement économique Canada

Le commerce électronique a considérablement évolué depuis le moment où les consommateurs ont commencé à effectuer des transactions en ligne dans les années 1990. En outre, de nombreux nouveaux acteurs sont apparus au cours de cette évolution : les vendeurs tiers, les opérateurs de places de marché (Amazon, Walmart, etc.), les fournisseurs de services de paiement, les opérateurs de réseaux sociaux, etc. En 2020, cette tendance est devenue plus visible que jamais, car les consommateurs et les commerçants se sont massivement tournés vers le commerce électronique, en raison des fermetures causées par la pandémie de Covid-19.

Dans ce rapport, nous tentons de dresser un portrait global du commerce électronique au Canada dans une perspective de protection du consommateur, et ce, dans le but de vérifier si ses mutations ont accentué les difficultés rencontrées par les consommateurs, si de nouveaux problèmes en résultent et si le cadre légal demeure adéquat. Pour ce faire, nous avons examiné toutes les étapes que le consommateur est susceptible de rencontrer lors d'une transaction en ligne. Du moment où le consommateur se rend sur le site transactionnel d'une entreprise jusqu'à la livraison du bien à son domicile, nous avons analysé le déroulement de cette transaction et identifié les acteurs avec lesquels le consommateur traite, les problèmes qu'il rencontre et ses recours. Nous avons limité le champ de notre recherche à l'achat en ligne de biens physiques.

La première partie du rapport propose une vue d'ensemble du commerce électronique ainsi que les différents acteurs impliqués dans ses transactions. Ensuite, nous présentons le cadre législatif dans lequel s'exerce les achats en ligne au Canada, la nouvelle directive sur le commerce électronique en Europe, un sondage effectué auprès de plus de 1 000 consommateurs canadiens sur leurs expériences, connaissances et perceptions en matière d'achat en ligne et une enquête de terrain sur les pratiques des commerçants en ligne. Dans les dernières sections du rapport, nous présentons les résultats de notre analyse de l'adéquation du cadre législatif actuel à la lumière de la réalité du commerce électronique en ligne de nos jours et les opinions de trois experts que nous avons consultés sur nos résultats.

Notre conclusion principale est que la réalité du commerce électronique a dépassé son cadre juridique. Alors que les lois sont restées pratiquement inchangées depuis les années 2000, le commerce électronique a continué d'évoluer. La législation canadienne sur le commerce électronique ne s'est donc pas adaptée à l'émergence de nouveaux acteurs dans ce secteur. Ainsi, lorsque plusieurs acteurs sont impliqués dans une transaction en ligne, lequel est ou devrait être responsable du respect des obligations qui sont imposées par nos lois ? La réponse à cette question n'est pas claire, en particulier lorsque la transaction a lieu sur une place de marché.

Les places de marché comptent parmi les sites Web les plus populaires auprès des consommateurs et ils accueillent un nombre croissant de vendeurs tiers. Dans le cadre de notre enquête terrain, nous avons découvert que les vendeurs tiers sur ces sites ont tendance à moins respecter leurs obligations juridiques que les autres types de vendeurs, et jouent souvent un rôle beaucoup moins important dans la transaction que les opérateurs des places de marché eux-mêmes. En effet, ces derniers assument souvent la plupart des obligations en vertu de la loi, y compris celles qui sont liées à la divulgation précontractuelle d'information. Les opérateurs de la place de marché assument également parfois la responsabilité de l'expédition du bien, de la résolution des litiges, du service à la clientèle, etc. Dans certains cas, ils semblent même assumer les obligations liées aux garanties de conformité et d'usage des biens qui sont vendus sur leur plateforme par les vendeurs tiers.

Par conséquent, il nous semble que c'est principalement à ces opérateurs que devrait revenir la responsabilité du respect des lois canadiennes sur le commerce électronique lorsqu'une transaction est effectuée sur leur place de marché. Actuellement, la responsabilité des opérateurs n'est pas explicite et ce manque de clarté entraîne, à notre avis, une confusion certaine quant à l'application de ces lois. Nous soutenons donc qu'il doit y avoir une plus grande clarté en ce qui concerne la responsabilité des différentes parties qui interviennent dans les transactions en ligne.

Nos recherches ont également révélé d'autres problèmes dans la législation actuelle. Cela concerne, entre autres, le manque d'encadrement des commentaires des usagers, l'absence de recours spécifiques pour certains problèmes fréquemment rencontrés par les consommateurs, et l'étendue trop limitée de la rétrofacturation comme recours.

Devant ces constats, nous recommandons aux législateurs provinciaux de mettre à jour leurs lois sur le commerce électronique sur plusieurs points. Tout d'abord, ces lois devraient être claires quant à la responsabilité des opérateurs des places de marché. Nous recommandons également des mises à jour de ces lois, par exemple, pour s'assurer que les obligations de divulgation d'information prévues sont utiles et appropriées pour le contexte numérique et que ces lois offrent explicitement aux consommateurs des recours utiles et accessibles en cas de certains problèmes (retards de livraison, non-conformité du bien). Nous préconisons aussi un élargissement et une clarification de la rétrofacturation comme recours. Étant donné que la plupart des provinces ne précisent pas si leurs lois sur le commerce électronique s'appliquent à l'étranger et que cela prête à confusion, nous recommandons également aux législateurs provinciaux d'adopter des règles concernant l'applicabilité des lois sur le commerce électronique à l'étranger. Enfin, nous suggérons aux législateurs provinciaux d'exercer une veille en continu sur les pratiques émergentes du commerce électronique et d'étudier certains problèmes

identifiés (comme les faux avis d'usagers) ainsi que les solutions proposées dans d'autres juridictions afin que la province se dote d'un cadre législatif qui protège adéquatement les consommateurs dans le secteur du commerce électronique.