

Le Gouvernement [...] conscient de l'allongement des délais d'inhumation et de crémation, va engager un dialogue avec le secteur pour identifier les difficultés rencontrées, leurs causes et les solutions pour y remédier.

En cas de transport du corps depuis l'étranger, il ne commence à courir qu'à compter de l'entrée du corps en France. En outre, en cas d'obstacle médico-légal, il ne court qu'à compter de la délivrance, par le procureur de la République, de l'autorisation d'inhumation ou de crémation. Le Gouvernement, toutefois conscient de l'allongement des délais d'inhumation et de crémation, va engager un dialogue avec le secteur pour identifier les difficultés rencontrées, leurs causes et les solutions pour y remédier.

III - Respect des obligations de transparence des comparateurs funéraires en ligne

Question écrite n° 01823 de M. Jean-Pierre Sueur (Loiret - SER) publiée dans le JO Sénat du 28/07/2022 - page 3947

M. Jean-Pierre Sueur appelle l'attention de M. le ministre de l'Économie, des Finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur le respect des obligations de transparence des comparateurs en ligne. L'art. L. 111-7 du Code de la consommation dispose que les opérateurs de plateformes en ligne doivent délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente. Cet article précise que ces opérateurs sont tenus d'informer les consommateurs sur "les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus", sur "l'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération à son profit" et sur "la qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale".

En outre, en vertu du décret n° 2017-1434 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques et de

l'art. D. 111-7 du Code de la consommation, ces informations doivent être communiquées dans une rubrique spécifique, consacrée exclusivement à ces informations, directement et aisément accessible à partir de toutes les pages du site.

Or, force est de constater que certains opérateurs, et notamment certains comparateurs de devis d'obsèques, ne respectent pas ces dispositions légales. Des familles endeuillées peuvent donc être trompées alors qu'elles sont dans une situation de particulière vulnérabilité. Il lui demande, en conséquence, quelles mesures il compte prendre pour que soient strictement respectées l'ensemble des dispositions contenues dans les articles L. 111-7 et D. 111-7 du Code de la consommation et dans le décret n° 2017-1434 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques.

Réponse du ministère de l'Économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique publiée dans le JO Sénat du 23/03/2023 - page 2015

Le consommateur confronté à la perte d'un proche, en situation de vulnérabilité, doit organiser les obsèques dans un temps très réduit. De ce point de vue, le développement de comparateurs en ligne est de nature à leur faciliter ces démarches. Le Gouvernement exerce toutefois une grande vigilance compte tenu des risques de dérive mentionnés. D'une façon générale, les professionnels du secteur funéraires sont soumis à un certain nombre d'obligations en ce qui concerne l'information du consommateur, telles que la mise à disposition des tarifs, la distinction entre les prestations obligatoires et les autres prestations, ou encore la fourniture gratuite d'un devis écrit et détaillé.

Outre la mise à disposition ou la fourniture de ces informations sur leur lieu d'exercice, la majorité des opérateurs funéraires disposent désormais d'un site Internet, ce qui permet de favoriser la comparaison en ligne des prestations, soit par le consommateur lui-même, soit par un comparateur en ligne. L'activité des comparateurs funéraires en ligne, comme celle des autres comparateurs en ligne, fait l'objet d'un encadrement réglementaire. Les professionnels exploitant un site comparateur sont ainsi soumis à une obligation de loyauté et de transparence, dont le respect est contrôlé par les agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

Les manquements constatés peuvent conduire à la délivrance d'injonctions pour obtenir la mise en conformité ou la cessation de pratiques illicites, et, pour les plus graves, ou en cas de non-mise en conformité à la suite de la réception de l'injonction, peuvent donner lieu à des amendes administratives, voire des suites pénales. La place croissante du numérique dans l'acte d'achat des consommateurs

conduit la DGCCRF à renforcer le contrôle des sites Internet des opérateurs et des comparateurs en ligne.

La DGCCRF les a ainsi inclus dans l'enquête qu'elle a réalisée dans le secteur funéraire en 2021. Il a, par exemple, été constaté que certains d'entre eux ne fournissent aucune information concernant les tarifs ou les caractéristiques essentielles de prestations qui permettrait d'effectuer une véritable comparaison entre les prestataires et se présentent ainsi de façon trompeuse comme des comparateurs. Des suites correctives ont été engagées.

Source : Journal du Sénat

La place croissante du numérique dans l'acte d'achat des consommateurs conduit la DGCCRF à renforcer le contrôle des sites Internet des opérateurs et des comparateurs en ligne.

