Respect des obligations de transparence des comparateurs funéraires en ligne

Publication : samedi 1 avril 2023 14:23

Résonance, avril 2023

Questions-réponses)

> 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 25/05/2023 - 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.

Phoca PDF