

## ❶ Contexte et problématique

Le Conseil National de l'Alimentation (CNA) plénier a adopté, en septembre 2018, l'avis n°80, *Vente de denrées alimentaires sur internet – information du consommateur*.

Le commerce électronique de denrées alimentaires est au carrefour d'une dynamique de numérisation de l'économie et d'un processus de diversification des profils de mangeurs et de consommateurs aux besoins et envies multi-formes. Son développement s'inscrit ainsi dans un mouvement plus global d'évolution des modes de commercialisation ainsi que des pratiques alimentaires.

Face à ces évolutions se posent des questions liées aux risques ainsi qu'aux opportunités et aux éventuelles adaptations des normes existantes notamment en termes de réglementation, de pratiques des autorités chargées des contrôles officiels, d'information des consommateurs par rapport aux spécificités de ce mode de commercialisation.

## ❷ Constats et enjeux

### CONSTATS

#### ***Un mode de commercialisation en pleine évolution***

Les modalités d'achat de denrées alimentaires par les consommateurs évoluent : à titre d'exemple, les ventes de denrées alimentaires sur internet, en France, ont progressé de 9 % entre 2015 et 2016 avec un commerce électronique de denrées alimentaires qui représente 5 % du marché alimentaire en 2017. En 2017, le commerce électronique français représente un chiffre d'affaires (CA) de 82 milliards d'euros et la vente de denrées alimentaires sur internet représente 5 milliards d'euros de CA.

La croissance importante du commerce électronique de denrées alimentaires conduit à une redistribution de l'activité au sein des canaux de distribution et impacte les réseaux de commercialisation classique. Celui-ci peut prendre des formes très variées : acteurs se positionnant uniquement sur le marché du commerce électronique, acteurs dont l'activité de vente en ligne est le prolongement d'une activité de vente physique, développement des plateformes de vente, etc.

#### ***Les conséquences de ce contexte***

De cette diversité peut découler une certaine incompréhension de la part du consommateur. Celle-ci crée en outre une difficulté à appréhender tous les acteurs et circuits de distribution par les autorités de contrôle qui peut rendre complexe l'exercice de leurs missions.

Internet offre en effet de nombreuses opportunités et d'apparentes facilités pour proposer ou vendre des denrées alimentaires. Il facilite ainsi l'apparition de « nouveaux opérateurs », souvent peu préparés et qui n'ont ainsi pas toujours conscience de leur rôle d'exploitant du secteur alimentaire ni connaissance des règles applicables en matière d'information du consommateur ou de sécurité sanitaire.

Les réglementations actuelles, à l'échelle nationale et européenne, ne sont pas forcément pensées par rapport aux spécificités du commerce électronique de denrées alimentaires et sont ainsi parfois difficiles à interpréter.

### ENJEUX

#### ***Les enjeux et leurs impacts***

Trois principaux enjeux ont été identifiés :

- la sécurité sanitaire des denrées alimentaires ;
- la loyauté des pratiques ;
- l'identification des acteurs.

Chacun de ces enjeux peut avoir des incidences (risques/opportunités) sur trois domaines d'action identifiés :

- l'organisation des contrôles officiels ;
- l'information du consommateur ;
- les procédures juridiques et fiscales.

## **Entre opportunités et risques**

L'adaptation des contrôles officiels nécessite ainsi de se poser trois questions :

- en termes de sécurité sanitaire, quoi contrôler qui soit spécifique au e-commerce alimentaire ?
- En termes de loyauté des pratiques, quoi contrôler qui soit spécifique au e-commerce alimentaire ?
- En termes d'identification des acteurs, qui contrôler ?

Concernant l'information du consommateur, la dématérialisation de l'achat apparaît comme une opportunité pour repenser l'information du consommateur mais peut également impliquer de nouveaux besoins :

- la question relative aux informations dont le consommateur devrait disposer se pose en termes de sécurité sanitaire, de loyauté des pratiques et d'identification des acteurs.

De ces deux enjeux, découlent des enjeux juridiques transversaux liés tant à l'application et à la sécurisation de la réglementation en vigueur qu'à la réflexion sur d'éventuelles évolutions et adaptations de celle-ci :

- les questions vont ainsi concerner tant les procédures de rappel de produits que celles liées à l'usurpation d'identité ou de marques mais également celles liées aux garanties et au partage de responsabilités.

## **Un centrage sur deux problématiques**

Le groupe de concertation s'est principalement centré sur :

- les aspects liés à la circulation de l'information jusqu'au consommateur afin que celui-ci dispose d'une information exacte, fiable, complète, contrôlable et contrôlée ;
- les aspects liés à la capacité du système à assurer la sécurité du consommateur (sécurité sanitaire et loyauté des pratiques) ont également été au cœur des travaux.

## **ÉTAT DES LIEUX**

### **Une réglementation complexe**

La vente de denrées alimentaires par internet est au croisement de plusieurs domaines de réglementation : la vente à distance, la réglementation sanitaire, l'encadrement de l'information du consommateur tant en matière de vente à distance que relative aux denrées alimentaires.

Il n'est pas toujours aisé de transposer ces réglementations au cadre spécifique de la vente de denrées alimentaires sur internet tant concernant les champs d'application que les pratiques de contrôle.

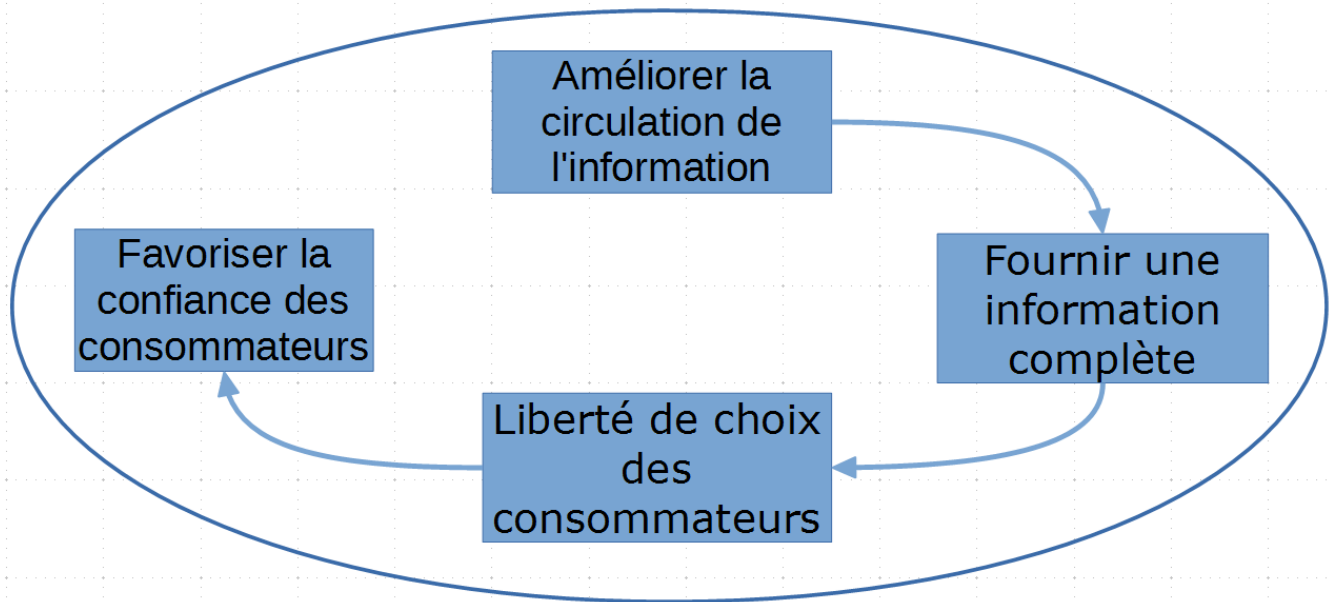
### **Une diversité de modalités de livraison et de modes de transport**

La vente de denrées alimentaires par internet permet de proposer une multitude d'options de livraison (drive, relais livraison, livraison à domicile, etc.) qui implique la mise en œuvre d'une logistique parfois complexe et coûteuse. La livraison des denrées jusqu'au consommateur est une étape critique et essentielle qu'il convient ainsi de bien maîtriser et cela nécessite souvent une sensibilisation et une bonne information de l'ensemble des professionnels puis des consommateurs.

### **Un besoin d'information et de protection du consommateur**

Acheter des denrées alimentaires par internet implique pour les consommateurs de pouvoir disposer à distance de l'ensemble des informations qui lui permettront de faire un choix éclairé. Les problématiques liées à la circulation de l'information entre les différents opérateurs sont essentielles pour participer à l'atteinte de cet objectif.

Ce mode de commercialisation facilitant l'arrivée de nouveaux opérateurs ainsi que la circulation des denrées à l'échelle internationale, implique un besoin accru de transparence et de protection de la part des consommateurs.



## ❶ Recommandations du Conseil National de l'Alimentation

Le CNA a identifié 20 recommandations, à destination des professionnels, des pouvoirs publics et des consommateurs.

L'ensemble des recommandations formulées par le CNA a pour objectif d'assurer la confiance du consommateur dans le commerce électronique de denrées alimentaires

Ces recommandations poursuivent quatre ambitions partagées :

### **Améliorer la disponibilité de l'information sur les denrées alimentaires jusqu'au consommateur**

Le CNA considère que pour atteindre cette ambition, il est nécessaire de disposer de données brutes fiables en amont afin que les consommateurs puissent disposer d'une information complète et compréhensible. Cela passe par la poursuite des réflexions concernant la mise en œuvre de bases de données interconnectées et accessibles en données ouvertes en associant l'ensemble des parties prenantes mais également par la capacité des opérateurs à développer des bonnes pratiques afin de rendre les informations obligatoires lisibles, compréhensibles et aisément accessibles.

### **Assurer la sécurité sanitaire des denrées alimentaires lors du stockage, du transport et jusqu'à la livraison du consommateur**

Le CNA recommande d'assurer la bonne transmission parmi la chaîne d'acteurs concernés de l'ensemble des informations relatives aux modalités permettant d'assurer l'intégrité des denrées alimentaires lors de ces différentes étapes mais également d'améliorer l'identification et la formation des opérateurs chargés de la livraison. L'adaptation des modes de transport et modalités de livraison aux denrées transportées est essentielle ainsi que l'information du consommateur afin de garantir une sécurité sanitaire optimale.

### **Favoriser la transparence du système et la confiance du consommateur**

Le CNA estime que le rôle de l'État est particulièrement important pour atteindre cette ambition : adapter l'analyse des risques et les moyens attribués, réévaluer les critères relatifs aux conditions de transport, former les agents, favoriser la coopération avec les États membres et États tiers mais également la collaboration avec les plateformes de vente en ligne.

L'État a également un rôle à jouer dans l'accompagnement des opérateurs en communiquant de façon pédagogique sur les obligations de chacun.



## Soutenir la prise en compte de ces recommandations au niveau européen, international et leur mise en œuvre

Encourager la participation des parties prenantes aux travaux de concertation à ces différentes échelles.

Il est également important de s'assurer de la représentation de la France dans ces instances de concertation.

## 4 Le Conseil National de l'Alimentation en bref

### Instance consultative indépendante

Le CNA est une instance consultative indépendante, placée auprès des ministres chargés de l'environnement, de la consommation, de la santé et de l'agriculture. Il est consulté sur la définition de la politique publique de l'alimentation et émet des avis à l'attention des décideurs publics et des différents acteurs de la filière alimentaire sur des sujets tels que la qualité des denrées alimentaires, l'information des consommateurs, l'adaptation de la consommation aux besoins nutritionnels, la sécurité sanitaire, l'accès à l'alimentation, la prévention des crises, etc.

### Parlement de l'alimentation

Positionné comme un « parlement de l'alimentation », le CNA développe depuis plus de 30 ans un processus de concertation intégrant les préoccupations des filières et de la société civile. Réalités du monde professionnel et attentes des consommateurs entrent ainsi en compte dans les débats.



### Composition

Répartis en huit collèges, ses 55 membres représentent les principaux acteurs de la filière alimentaire : producteurs agricoles, transformateurs et artisans, distributeurs, restaurateurs, associations de consommateurs et d'usagers des systèmes de santé, de protection de l'environnement, d'aide alimentaire, syndicats de salariés, ainsi que des personnalités qualifiées. Les établissements publics de recherche et d'évaluation scientifique, les collectivités territoriales et les ministères concernés sont aussi membres de droit.

Pour la mandature 2016-2019, le CNA est présidé par M. Guillaume GAROT, Député et ancien ministre délégué à l'agroalimentaire.



### Conseil National de l'Alimentation

251, rue de Vaugirard - 75732 Paris Cedex 15  
[www.cna-alimentation.fr](http://www.cna-alimentation.fr) - 01 49 55 80 78  
[cna@agriculture.gouv.fr](mailto:cna@agriculture.gouv.fr) - @CNA\_Alimentation