



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction générale de la concurrence,
de la consommation
et de la répression des fraudes**



SOMMAIRE

5	Edito
7	La DGCCRF, une direction au cœur de l'économie
8	Les missions de la DGCCRF
9	Les moyens d'action de la DGCCRF
12	Organisation de la DGCCRF
13	Le plan stratégique 2020-2025
16	Dates clés
18	Chiffres clés
22	Régulation et concurrence
31	Sécurité du consommateur
40	Protection économique du consommateur
49	Focus sur le secteur vitivinicole
52	Environnement et développement durable
56	La donnée et l'innovation au service des missions de la DGCCRF
58	Coopération interservices
62	Temps forts législatifs et réglementaires
64	Travaux européens et coopération européenne

ÉDITO



L'année 2019 aura été riche en actualité et en actions pour la DGCCRF. Deux thématiques particulières peuvent d'ores et déjà être soulignées : l'importance croissante des besoins de contrôles pour accompagner la transition écologique et la lutte contre les fraudes du quotidien au premier rang desquelles le démarchage abusif.

Les consommateurs souhaitent acheter des produits plus respectueux de l'environnement. Permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés en matière d'impact environnemental est d'ailleurs une condition indispensable pour assurer la transition écologique. L'action de contrôle de la DGCCRF est ainsi nécessaire pour accompagner ces changements dans les modes de consommation et garantir la confiance des consommateurs. La loi anti-gaspillage pour une économie circulaire qui a été définitivement adoptée début 2020 et dont l'application sera largement contrôlée par la DGCCRF est symbolique de l'importance croissante de ce domaine d'action pour la DGCCRF.

Par ailleurs, la DGCCRF intervient par ses enquêtes pour lutter contre les fraudeurs du quotidien : souscription d'abonnement caché, abus de faiblesse dans le dépannage à domicile, faux sites administratifs et parmi les irritants majeurs pour nos concitoyens, le démarchage abusif - 92 % des Français le trouvent « trop fréquent ». Multiplication des contrôles et ciblage des donneurs d'ordre, triplement du montant des amendes et développement du « name and shame », contrôles spécifiques dans le domaine de la fourniture d'énergie, autant d'actions concrètes mises en œuvre cette année pour répondre aux attentes des consommateurs.

À l'interface de ces deux thématiques, la rénovation énergétique des logements a fait l'objet d'une attention particulière de nos services car le développement des offres d'« isolation à 1 € » s'est malheureusement accompagné de fraudes s'appuyant sur des campagnes massives et agressives de démarchage téléphonique. La lutte contre ces dérives illustre l'importance du rôle de police économique de la DGCCRF pour lutter à la fois contre le préjudice financier parfois dramatique pour les ménages, la concurrence déloyale pour les professionnels sérieux et garantir le succès de la mise en œuvre d'une politique publique prioritaire.

En matière de lutte contre les abus dans les relations interentreprises, l'année 2019 aura été marquée par la montée en puissance des contrôles liés à la mise en œuvre de la loi « EGAlim » pour un meilleur équilibre des relations dans la filière agroalimentaire, de même que par un « changement de dimension » avec le prononcé des premières amendes dépassant le seuil du million d'euros pour des retards dans les délais de paiement. En matière de protection des entreprises les plus vulnérables contre les conséquences des déséquilibres structurels de notre économie, la décision du tribunal de commerce dans l'affaire opposant le ministre à la plateforme Amazon est à souligner. La décision du tribunal – qui a largement repris les positions que nous défendions – est

particulièrement importante en vue d'une meilleure régulation des plateformes pour introduire plus de loyauté dans le commerce en ligne.

La DGCCRF dispose d'atouts indéniables et d'un positionnement rare, voire unique, au contact quotidien des consommateurs et des professionnels. Elle poursuit également sa modernisation pour toujours mieux répondre à leurs attentes à travers un plan stratégique recentrant son action sur les fraudes les plus significatives tout en développant des outils innovants de diffusion d'information et d'aide à l'enquête tels que l'application SignalConso, expérimentée dans trois régions tout au long de l'année 2019 et généralisée début 2020.

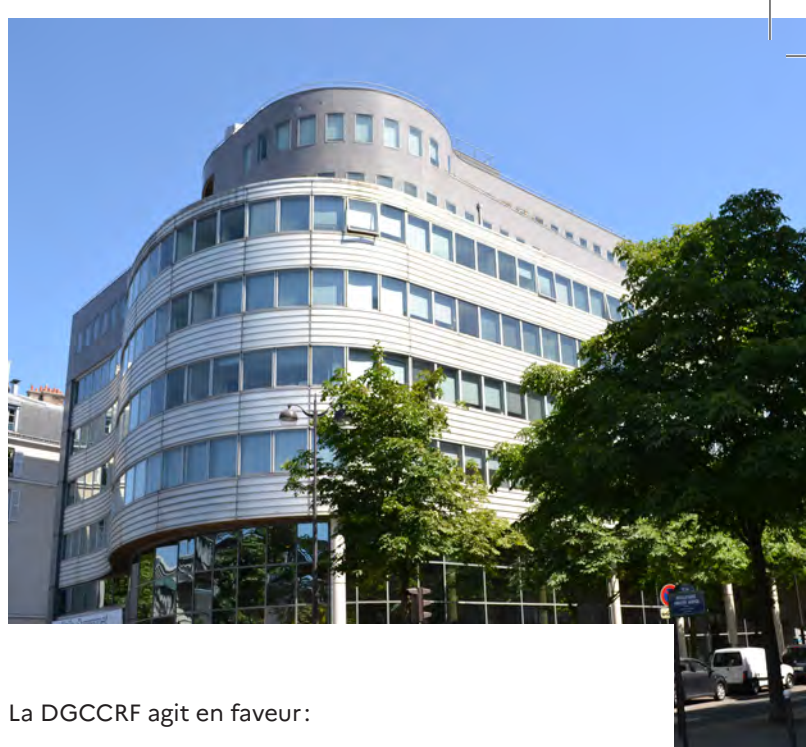
Virginie Beaumeunier
Directrice générale

LA DGCCRF, UNE DIRECTION AU CŒUR DE L'ÉCONOMIE

Au sein du ministère chargé de l'Économie, la DGCCRF veille au bon fonctionnement des marchés, au bénéfice des consommateurs et des entreprises.

La DGCCRF contribue à la conception et à la mise en œuvre de la politique économique, en veillant au bon fonctionnement des marchés sous tous leurs aspects (concurrence, sécurité, loyauté), au bénéfice des consommateurs et de la compétitivité des entreprises. Les contrôles de la DGCCRF sont indispensables pour une protection efficace des consommateurs, qu'il s'agisse de leur santé et de leur sécurité, ou de leur pouvoir d'achat. Elle doit à la fois maintenir une surveillance rigoureuse des secteurs à risque et adapter son action aux nouvelles pratiques et tendances de consommation.

Une mission au service de l'efficacité économique et de la protection des consommateurs et des entreprises



La DGCCRF agit en faveur :

- du respect des règles de la concurrence: lutte, conjointement avec l'Autorité de la concurrence, contre les pratiques anticoncurrentielles (les ententes illicites et les abus de position dominante), protection de l'équilibre et de la loyauté des relations commerciales;
- de la protection économique des consommateurs: information des consommateurs sur les produits et services, contrôle de la loyauté des pratiques commerciales, lutte contre les fraudes;
- de la sécurité et de la conformité des produits et des services, afin de garantir la sécurité physique des consommateurs.

Elle contribue à la conception des politiques de concurrence et de consommation, et à l'élaboration des réglementations applicables dans ces domaines et en contrôle le respect :

- sur tous les champs de la consommation (produits alimentaires et non alimentaires, services);
- à tous les stades de l'activité économique (production, transformation, importation, distribution);
- quelle que soit la forme de commerce: magasins, sites de commerce électronique ou liés à l'économie collaborative, etc.

Elle accompagne les acteurs économiques :

- en les informant sur ses compétences et sur son action;
- en publiant des fiches et brochures sur certains aspects de la réglementation;
- en développant des actions ciblées conjointement avec les organisations professionnelles.

LES MISSIONS DE LA DGCCRF

**3 000 AGENTS EN ADMINISTRATION CENTRALE ET DANS
LES SERVICES DÉCONCENTRÉS, EN MÉTROPOLE ET EN OUTRE-MER**

Contribuer à la conception des politiques de concurrence et de consommation

En s'appuyant sur les informations recueillies
par son réseau, présent sur tout le territoire.

Informier et accompagner

Informier et accompagner les particuliers et les professionnels
sur le droit applicable en matière de consommation, de prévention
des fraudes et de respect des règles de concurrence.

Effectuer des enquêtes et des contrôles



Inscrits au programme
national d'enquêtes



À l'initiative des enquêteurs,
notamment compte tenu
de réclamations des consommateurs

Donner des suites aux constatations réalisées



Suites pédagogiques

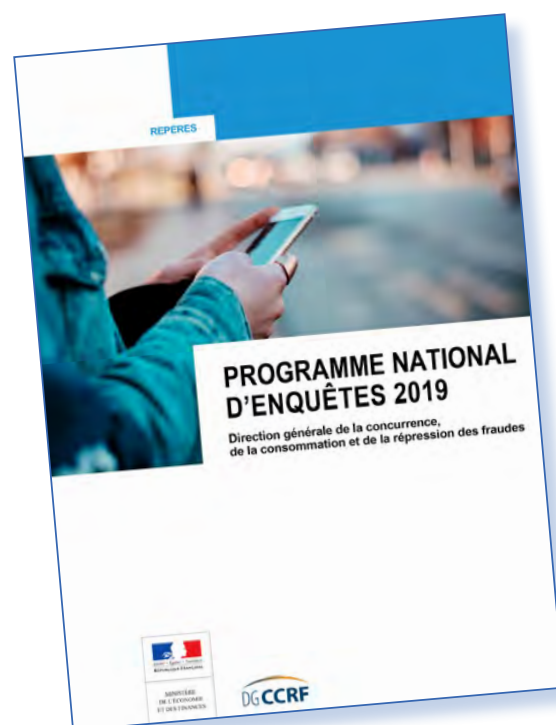


Suites correctives



Suites répressives

- répressives: il peut s'agir d'amendes administratives, d'assignations devant le juge civil ou commercial (en vue du prononcé d'une sanction civile), de procès-verbaux transmis au parquet, en vue du prononcé par le juge d'une sanction pénale (amende ou peine d'emprisonnement); en matière pénale et pour certaines infractions, le parquet peut aussi, sur initiative de la DGCCRF, proposer une transaction financière au professionnel, afin de donner aux pratiques une suite appropriée (paiement d'une somme d'argent) selon une procédure accélérée.



Ciblage des enquêtes annuelles

La DGCCRF, qui est avant tout une administration d'enquête, définit chaque année un programme national d'enquêtes (PNE). Elaboré à partir des priorités gouvernementales en matière de concurrence et de consommation, il s'appuie sur une analyse des risques et des enjeux des secteurs économiques et des marchés. Cette analyse tient compte des évolutions du cadre juridique (lois récentes) et du contexte économique (évolutions du fonctionnement des marchés, nouveaux acteurs, nouvelles pratiques), des constats résultant des enquêtes antérieures (par exemple: taux d'anomalies élevé, méconnaissance ou mauvaise application de certaines réglementations), des problématiques émergentes (par exemple nouvelles pratiques abusives), et des attentes et préoccupations exprimées par les parties prenantes (administrations partenaires, organisations représentant les consommateurs ou les entreprises...).

Ces enquêtes nationales sont complétées par des enquêtes décidées par les services régionaux (au sein des DI (R) ECCTE)¹ ou départementaux (au sein des DD(CS)PP)² pour couvrir les enjeux propres aux territoires.

1. DIRECCTE : directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi; DIECCTE : directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

2. DDPP : directions départementales de la protection des populations; DDCSPP : directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, le PNE 2019 s'est articulé autour des orientations suivantes.

Trois orientations annuelles...

- accompagner le développement de la consommation responsable tout en veillant à garantir la protection économique et la sécurité du consommateur;
- concentrer la présence de la DGCCRF dans les secteurs à fort enjeu économique pour les consommateurs, particulièrement les publics vulnérables;
- dans le prolongement des Etats généraux de l'alimentation, assurer une présence renforcée sur les marchés agricoles et agroalimentaires;
- assurer l'intervention de la DGCCRF lors de temps forts de l'année.

... et trois orientations pluriannuelles:

- protéger les consommateurs et les entreprises contre les pratiques abusives affectant le fonctionnement de l'économie numérique;
- contribuer à l'efficacité de l'économie par une analyse approfondie et des propositions d'amélioration du fonctionnement des marchés;
- identifier et maîtriser les risques émergents pour la santé et la sécurité des utilisateurs.



En 2020, la DGCCRF s'attachera à accompagner les transformations de l'économie vers la transition écologique. Elle poursuivra son action de maîtrise des risques émergents, les investigations menées dans le domaine du numérique, le contrôle de la loyauté des biens de consommation, et, de manière générale, maintiendra sa vigilance sur tous les postes de dépense pesant significativement sur le budget des ménages et sur le bon fonctionnement des marchés.

Vigilance renforcée pendant les périodes de forte consommation

Comme chaque année, la DGCCRF effectue des opérations de contrôle de grande ampleur pendant les vacances d'été (opération interministérielle vacances, OIV) ou lors des fêtes de fin d'année (OFA) afin d'assurer la protection économique et la sécurité des consommateurs sur l'ensemble du territoire.

L'OIV s'appuie sur un dispositif interministériel qui mobilise de nombreux services sur le terrain : les agents de la CCRF dans les DIRECCTE et dans les DDPP et DDCSPP, ceux du Service national des enquêtes (SNE) de la DGCCRF, ainsi que des services relevant d'autres directions ou administrations (douanes, affaires maritimes, gendarmerie, police...).

Cette enquête nationale a été, en 2019, centrée autour de trois thèmes de contrôles prioritaires. Il s'agit de l'hébergement de plein air et de l'offre en ligne, des activités et produits liés au bien-être, à la détente et aux loisirs ainsi que des services de restauration dans les zones à forte densité touristique.

Les services effectuent des contrôles sur les trois axes traditionnels de l'opération : l'information fidèle et loyale du consommateur/vacancier, la sécurité du consommateur et le bon fonctionnement du marché. Le taux d'anomalies constaté au cours des contrôles effectués dans plus de 16 000 établissements est de 27 %. Les enquêteurs ont par exemple relevé des équipements non conformes dans un parcours d'accrobranches et une piscine non conforme à la réglementation dans un camping, ou encore des étiquetages trompeurs sur des produits alimentaires. Ces contrôles ont donné lieu à plus de 1 500 suites pénales et à 3 200 suites administratives.

L'OFA s'est déroulée de novembre 2019 à mi-janvier 2020 en ciblant prioritairement les fraudes portant sur la loyauté de l'information fournie au consommateur et la sécurité des produits et services. Une attention particulière a été portée à la vente de produits « phare » et de gammes de produits spécialement conçus et conditionnés pour les fêtes, ainsi qu'aux opérations promotionnelles ponctuelles en ligne (par exemple, le « Black Friday » ou le « Cyber Monday »). En 2019, plus de 9 000 visites ont été effectuées dans le cadre de l'OFA. Le taux d'anomalies s'est élevé à près de 24 % (notamment des pratiques commerciales trompeuses ont été relevées dans le cadre du « Black Friday »). Ces contrôles ont donné lieu à près de 1 000 suites administratives et 620 suites pénales.

ORGANISATION DE LA DGCCRF



Au niveau régional DIRECCTE

Régulation économique des marchés



Le niveau régional :

- les brigades de relations interentreprises veillent au respect des règles relatives à la loyauté des relations commerciales entre entreprises;
- les brigades interrégionales d'enquêtes de concurrence luttent contre les pratiques anticoncurrentielles.

Pilotage et soutien aux enquêtes



Les services en charge du pilotage et de l'animation :

- coordonnent l'activité des DDPP et des DDCSPP pour ce qui concerne les politiques relevant de la DGCCRF;
- apportent leur soutien à la réalisation des enquêtes menées par les DDPP et DDCSPP.

Au niveau départemental DDPP / DDCSPP

Réalisation des enquêtes de consommation



Les enquêteurs recherchent et constatent les infractions et les manquements au droit de la concurrence et de la consommation, en vertu de pouvoirs d'enquête spécifiques.

- Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs.
- Protection économique des consommateurs.
- Régulation des marchés en assurant l'égalité d'accès des entreprises à la commande publique, et l'exercice loyal de la concurrence.

Dans les Outre-mer

Les DIRECCTE exercent l'ensemble des missions régionales et départementales. En Guyane, les missions de la DGCCRF sont exercées au sein de la DETCC.

LE PLAN STRATÉGIQUE 2020-2025

Dans une économie mondialisée, très innovante, où se créent chaque jour des produits et des services nouveaux, employant des technologies de rupture et s'appuyant sur des modèles d'affaires complexes, la DGCCRF doit réinterroger ses modalités d'enquête et concevoir de nouveaux outils de régulation. Aussi, la direction a élaboré un plan stratégique à horizon 2025 afin d'anticiper l'évolution des métiers et de définir les réponses à apporter pour améliorer encore la protection des consommateurs et des entreprises.



Le plan stratégique est le fruit d'un travail collectif débuté à l'automne 2019, auxquels ont été associés les agents de la DGCCRF, leurs collègues d'autres administrations et des experts extérieurs. Les idées forces sont celles exprimées par les agents, en se fondant sur leur expérience et leur perception des défis qu'ils rencontrent, avec pour ambition de faire de la DGCCRF l'administration de référence en Europe pour la protection des consommateurs et des entreprises.

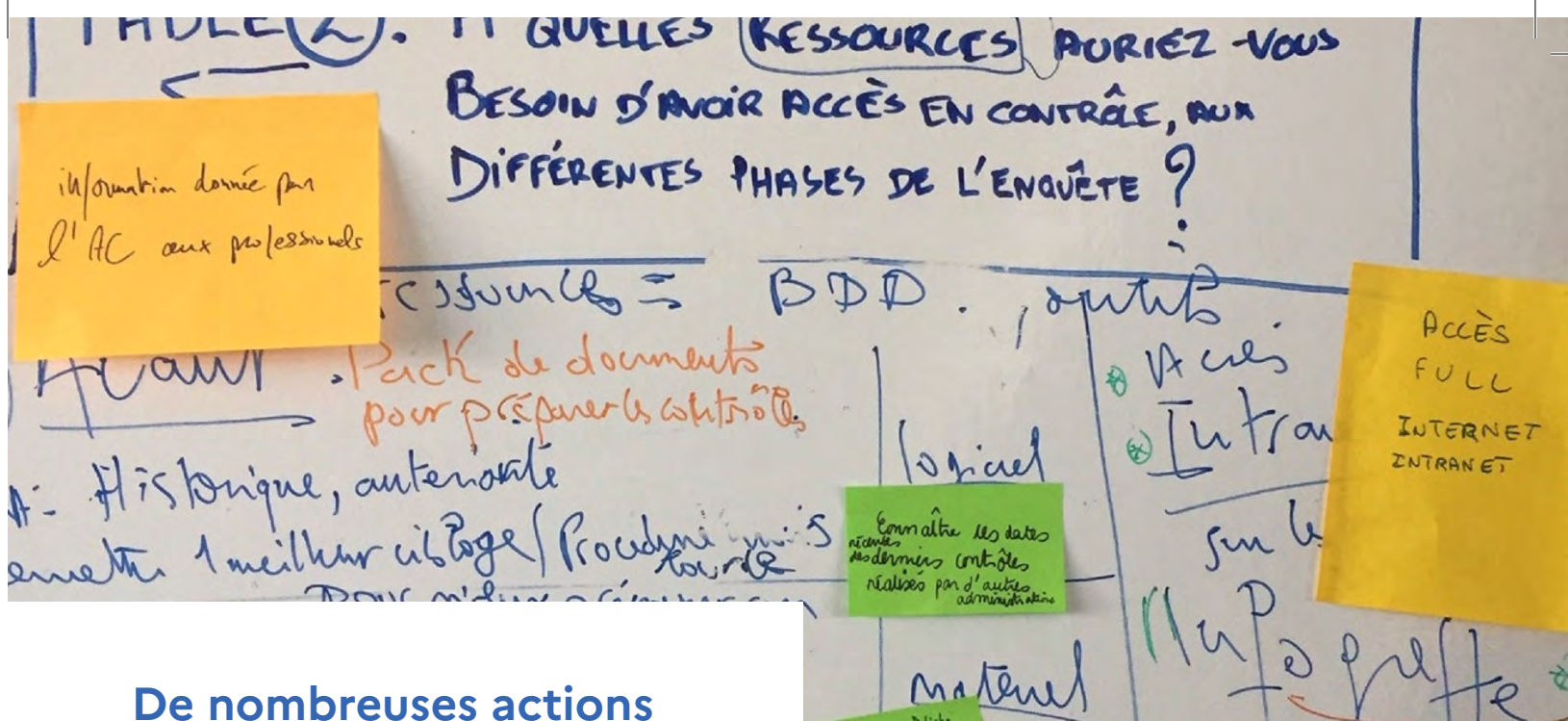
Concrètement, la DGCCRF a défini quatre orientations stratégiques, approuvées par le Gouvernement. Ces orientations fixent un cap pour les cinq prochaines années :

1. renforcer notre cœur de métier : l'enquête au service de la lutte contre les fraudes et de l'ordre public économique ;
2. se concentrer sur les enjeux les plus significatifs et investir les nouveaux modèles économiques et les risques émergents ;
3. rénover la relation avec les consommateurs et les entreprises ;
4. maximiser l'impact de nos actions grâce à des outils et une organisation rénovés.

Ces orientations stratégiques seront mises en œuvre par 14 chantiers qui transformeront la manière dont la DGCCRF exerce ses missions.

LES 14 CHANTIERS CONSTITUANT LE PLAN STRATÉGIQUE





De nombreuses actions concrètes portées par le plan stratégique 2025

- Le développement et la formation de nos agents à des méthodologies d'enquête approfondie.
- L'évaluation systématique de nos enquêtes pour concentrer nos moyens dans les secteurs où les risques sont les plus forts et notre impact le plus significatif.
- Le développement des activités de veille économique et de collecte de données pour améliorer notre connaissance de l'économie et mieux cibler nos enquêtes.
- La valorisation du travail de nos agents en prenant en compte leurs constats sur le terrain pour améliorer la réglementation.
- La création d'une application web - SignalConso - permettant aux consommateurs de signaler aux entreprises les manquements qu'ils constatent et d'obtenir des actions correctrices.
- La création d'un service national en charge du traitement des demandes des consommateurs pour améliorer la qualité de service et gagner en efficacité.
- Le développement d'outils mobiles pour nos agents et adaptés à leurs missions.
- Le renforcement de la communication sur les résultats de nos enquêtes pour mieux informer le public et faire cesser les pratiques les plus dommageables à l'économie.

Le plan stratégique se décline en un certain nombre de secteurs prioritaires qui sont les nouvelles pratiques de consommation (contribuant notamment à une consommation responsable et à une transition écologique et solidaire), les nouveaux modèles économiques (places de marché, économie circulaire, etc.), de nouveaux domaines prioritaires dont la santé, le bien-être et l'économie des seniors par exemple et de nouveaux produits et services (objets connectés notamment).

DATES CLÉS

JANVIER

10 janvier: la DGCCRF transmet à l'autorité judiciaire les conclusions de ses investigations concernant les pratiques commerciales du site *vente-privee.com*

23 janvier: substances chimiques dans les couches pour bébés: le gouvernement demande aux professionnels de prendre les mesures garantissant la sécurité des produits sur le marché

24 janvier: rappel de produits de nutrition infantile de la marque Modilac en raison d'une suspicion d'infection à la *Salmonella poona*

FÉVRIER

5 février: encadrement des promotions: publication des lignes directrices de la DGCCRF

13 février: réunion du Comité de suivi des relations commerciales dans le cadre de la mise en œuvre de la loi EGAlim

MARS

1^{er} mars: gestion d'alerte à la suite du signalement de teneurs anormalement élevées en alcaloïdes dans des graines de pavot

11 au 15 mars: la France préside le comité sur les principes généraux (CCGP) du *Codex alimentarius*

AVRIL

10 avril: la DGCCRF et la Commission européenne obtiennent de Facebook le renforcement de la transparence sur les conditions d'usage et les droits des utilisateurs

17 avril: arrêté interdisant le dioxyde de titane (additif E171) dans les denrées alimentaires à compter du 1^{er} janvier 2020

17 avril: nouvel encadrement des pratiques commerciales déloyales dans les relations interentreprises au sein de la chaîne d'approvisionnement agricole et alimentaire (directive (UE) n° 2019/633 du Parlement européen et du Conseil)

24 avril: publication de deux ordonnances ayant pour objet, l'une, de faciliter la sanction des prix abusivement bas versés aux producteurs agricoles ou de denrées alimentaires (n° 2019-358), l'autre (n° 2019-359) de simplifier les dispositions du Code de commerce relatives à la protection de l'équilibre des relations commerciales

MAI

6 mai: premières amendes de plus de 500 000 euros en matière de lutte contre les retards de paiement interentreprises

JUIN

4 juin: lancement d'un groupe de travail du CNC sur l'élaboration d'un contrat-type d'enseignement de la conduite

5 juin: publication de la directive ayant pour objet d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur de l'électricité

12 juin: la Cour d'appel de Paris condamne GENERAL ELECTRIC à une amende de 2 millions d'euros pour pratiques commerciales déloyales

JUILLET AOÛT

7 juillet: ordonnance harmonisant les sanctions civiles applicables en cas de défaut ou d'erreur de taux effectif global (TEG) dans les contrats de crédit

19 juillet: assignation du mouvement E. LECLERC devant le tribunal de commerce de Paris pour des pratiques commerciales abusives commises par sa centrale d'achat belge

1^{er} août: la DGCCRF sanctionne EDF à hauteur d'1,8 millions d'euros pour des manquements significatifs aux délais de paiement légaux

SEPTEMBRE

2 septembre: Amazon condamnée par le tribunal de commerce de Paris à modifier sous six mois, et sous astreinte, plusieurs clauses des conditions générales d'utilisation de sa « place de marché » et à payer une amende de 4 millions d'euros pour ses pratiques commerciales

OCTOBRE

18 octobre: la DGCCRF sanctionne ENGIE à hauteur de 892 500 euros pour démarchage abusif

7 octobre: la DGCCRF rappelle aux consommateurs les précautions à respecter pour l'utilisation domestique des produits biocides

NOVEMBRE

12 novembre: lancement de la campagne de communication sur la rénovation énergétique

18 novembre: la DGCCRF sanctionne SFR à hauteur de 3,7 millions d'euros pour manquements réitérés aux délais de paiement légaux

28 et 29 novembre: réunion du Réseau européen de la sécurité du consommateur (*Consumer Safety Network — CSN*). La DGCCRF, ses homologues européens et la Commission se mobilisent pour renforcer la sécurité des produits vendus en ligne

DÉCEMBRE

10 décembre: point d'étape du Comité de suivi des relations commerciales sur la mise en œuvre de la loi EGAlim notamment la prise en compte des indicateurs de coûts de production et de prix de marché lors de la contractualisation

19 décembre: publication du décret relatif à la liste des produits de grande consommation déterminant l'application du régime de la convention unique entre distributeurs et fournisseurs (article L. 441-4 du Code de commerce)

CHIFFRES CLÉS

L'année 2019 est marquée par une activité de contrôle et d'enquête très soutenue, avec une montée en charge des contrôles sur les sites internet, dont la part dans la consommation des Français s'accroît fortement.

Les suites des contrôles, sont essentiellement pédagogiques et correctives, mais les suites répressives donnent lieu à des amendes dont les montants sont en forte augmentation, afin de les rendre plus dissuasives.

LES CONTRÔLES DE LA DGCCRF



99 500

établissements contrôlés



15 000

sites internet contrôlés

SUITES PÉDAGOGIQUES ET CORRECTIVES

42 600 lettres d'avertissement

11 000 lettres d'injonction
(dont 95 % ont été suivies d'une remise en conformité)

SUITES RÉPRESSIVES

6 150 dossiers pénaux (dont 2 500 délits)

2 660 amendes administratives,
pour un montant de 39 M€

UNE ACTIVITÉ DE CONTRÔLE DIVERSIFIÉE

Près de **20 000**
actions de contrôle
en matière de relations
commerciales

Plus de **1 000**
pratiques commerciales
trompeuses identifiées

Près de **60 %**
des décisions de l'Autorité
de la concurrence prises
sur la base des enquêtes
de la DGCCRF

12 000 contrôles
en matière de fruits et légumes

4 600 contrôles
sur le vin

3 150 contrôles
de traçabilité

2 300 €
montant moyen
des transactions

22,40 M€ d'amendes
en délais de paiement

Près de **130 000**
jours d'enquête
dédiés au contrôle de la loyauté
des transactions commerciales

Plus de **8 000**
jours d'enquête dédiés
au respect des règles
de concurrence
dans la commande publique

Plus de **1 500** alertes
gérées par l'Unité d'alerte
et les services déconcentrés

10 000
actions de contrôle
et près de 800 prélèvements
de jouets

318 000 RÉSULTATS D'ANALYSES EN LABORATOIRE

Parts des prélèvements des produits non conformes

Alimentaires

Boissons pétillantes Pâtés, terrines
Huile d'olive Spiritueux
Compléments alimentaires
Miel Pâtisseries
Glaces et sorbets Haricots
verts
Confiseries
Charcuterie

Les deux premiers secteurs concentrant
les prélèvements de produits alimentaires non
conformes sont la charcuterie et la pâtisserie.

Non alimentaires

Produits de rasage Produits
chimiques
Equipements de protection individuels Divers
Désinfectants Cosmétique Déodorant
Parfums
Vaisselle
Engrais
Savons
Lampes
Jouets
Chargeurs
de téléphone
Produits
de nettoyage
Ceintures et gilets
de sauvetage
Peluches Insecticides

Les deux premiers secteurs concentrant
les prélèvements de produits non alimentaires non
conformes sont les jouets et les produits de nettoyage.

BAROMÈTRE DES RÉCLAMATIONS

55 912
réclamations de consommateurs
(- 13 %)

Au total, sur l'année 2019, la DGCCRF a enregistré 55 912 réclamations de consommateurs (- 13 % par rapport à 2018). Cette baisse d'environ 8 700 réclamations s'inscrit dans la tendance constatée depuis une dizaine d'années.

Les secteurs dans lesquels le nombre de plaintes des consommateurs est en plus forte baisse sont les services de téléphonie mobile (- 976 plaintes), les services d'assistance et d'intermédiaire (- 641 plaintes), et les services d'installation, entretien, réparation, dépannage (- 632 plaintes).

Un quart des plaintes concerne l'information générale du consommateur (pratiques commerciales trompeuses, etc.) et les clauses abusives.

Une autre partie importante des plaintes (14 %) concerne les règles particulières à certains contrats (contrats de vente à distance, démarchage à domicile ou téléphonique etc.).

ORIGINE DES RÉCLAMATIONS

Messages électroniques	26 523	47 %
Téléphone	18 040	32 %
Courrier	8 765	16 %
Dialogue avec les particuliers/ consommateurs reçus dans les services d'accueil	2 584	5 %

SIGNALCONSO

60 000 visites

3 400 signalements déposés sur la plateforme
(testée dans trois régions en 2019)

UNE NOTORIÉTÉ BIEN INSTALLÉE

74 % des Français connaissent la DGCCRF
de nom (*enquête Ipsos, nov. 2019*)

70 % des Français connaissent ses missions

65 % des entreprises connaissent la DGCCRF
(*enquête BVA, nov. 2019*)

92 % de taux de notoriété de la DGCCRF
parmi les entreprises de 250 salariés et plus

UNE VISIBILITÉ MÉDIATIQUE EN PROGRESSION

3 204 retombées presse en 2019

Près de **220 000** « vues » d'internautes en cumulé
sur les réseaux sociaux (x11 par rapport à 2018)

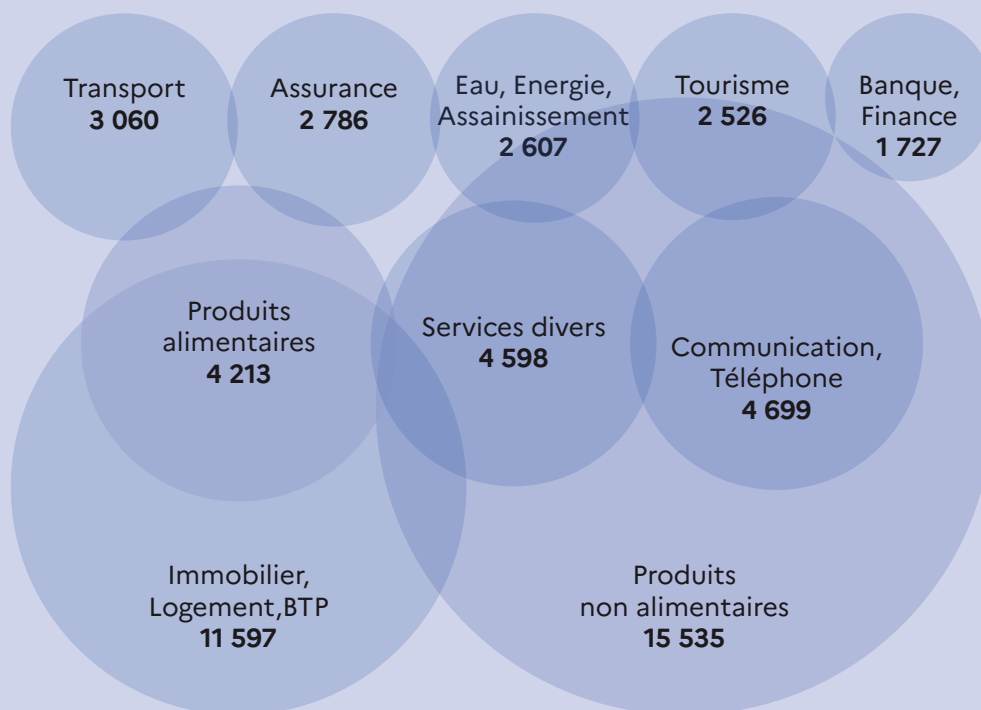
Plus de **485 000** réactions d'engagement
(x16 par rapport à 2018)

4 913 articles sur des médias en ligne

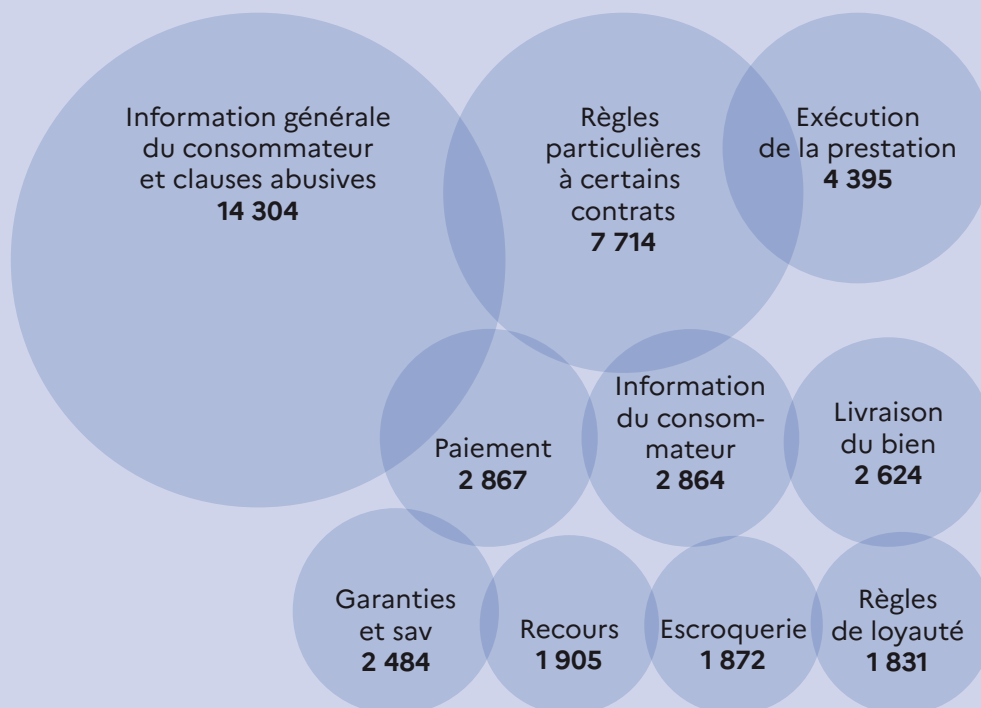
Sur twitter : **49 033** tweets (x20 par
rapport à 2018) et près de **79 000** retweets
(x8 par rapport à 2018)

Sur Facebook: **8 335** publications
(x24 par rapport à 2018)

Réclamations par secteurs



Réclamations par pratiques



RÉGULATION ET CONCURRENCE

Préserver un équilibre dans les relations entre entreprises, au bénéfice de la compétitivité des filières économiques, de l'emploi et du pouvoir d'achat; rechercher et sanctionner ententes et abus de position dominante permettant à leurs auteurs d'obtenir un profit illicite au détriment des autres entreprises, des consommateurs et des contribuables.

Équilibre et transparence des relations commerciales (pratiques restrictives de concurrence)

Les acteurs économiques peuvent organiser librement leurs relations contractuelles. Cependant, en cas de rapport de forces déséquilibré entre deux entreprises, le droit des pratiques commerciales restrictives de concurrence (PCR) permet au ministre de l'Économie d'agir en justice afin de faire sanctionner par le juge les pratiques ou clauses contractuelles portant atteinte à la loyauté des relations commerciales. Ce pouvoir particulier d'intervention dans les relations contractuelles entre acteurs privés assure le maintien effectif de relations commerciales aussi transparentes et loyales que possible entre fournisseurs et distributeurs, ou entre donneurs d'ordres et sous-traitants.

L'action du ministre ne se limite pas à faire rétablir les droits des entreprises victimes d'un abus constaté mais vise tout autant à protéger le bon fonctionnement du marché. En effet, des relations équilibrées entre les entreprises permettent une répartition optimale de la valeur ajoutée, favorisent l'investissement et l'innovation chez les fournisseurs et transformateurs, stimulent la diversification



de l'offre dans l'intérêt du distributeur et *in fine* du consommateur. Les agents de la DGCCRF ont effectué 19641 actions de contrôle en 2019 auprès de 10493 établissements concernant l'équilibre et la transparence des relations commerciales, soit des chiffres en forte augmentation par rapport à 2018 (+ 53 % de contrôles et + 29 % d'établissements contrôlés). Cette évolution est notamment liée aux contrôles lancés spécifiquement pour vérifier le respect des dispositions issues de la loi EGAlim et illustre l'investissement renforcé de la DGCCRF pour la protection de la loyauté des relations commerciales.

Les enquêtes menées en 2019 ont porté notamment sur les rapports entre les catégories d'opérateurs suivantes :

- entre fournisseurs et distributeurs (ex. influence des accords de coopération à l'achat dans la grande distribution sur les négociations commerciales avec les fournisseurs, demandes de compensations de marges);
- des enquêtes ont été menées sur les relations entre entreprises dans certains secteurs tels que celui des relations entre les grandes surfaces de bricolage/ jardineries et leurs fournisseurs;
- enfin, une enquête a été menée pour vérifier le respect par les opérateurs du plafonnement des promotions à 34 % de réduction et du seuil de revente à perte majoré de 10 % sur les produits alimentaires et les aliments pour animaux de compagnie.

En 2020, priorité sera donnée aux relations commerciales dans la filière agroalimentaire, et au contrôle du respect de la loi EGAlim, des contrôles ayant été lancés dès la période des négociations commerciales.



ENQUÊTE MARQUANTE

En 2019, la DGCCRF a mené une enquête visant à vérifier le respect par les opérateurs de l'encadrement des promotions en valeur sur les denrées alimentaires et les aliments pour animaux de compagnie. Cette mesure est issue de l'ordonnance du 12 décembre 2018 relative au relèvement du seuil de revente à perte et à l'encadrement des promotions pour les denrées et certains produits alimentaires, prise en application de la loi « EGAlim ». La DGCCRF a publié sur son site internet des lignes directrices pour préciser les modalités d'application de ces dispositions.

Dans le cadre de son enquête, mise en œuvre principalement dans les magasins de la grande distribution, la DGCCRF a réalisé 5 387 contrôles dans 4 871 établissements, dont 605 étaient en anomalie sur l'encadrement des promotions. Les anomalies constatées, consistant principalement dans l'annonce d'un taux de réduction supérieur à 34 %, ont donné lieu à 576 avertissements³.

Une baisse significative du nombre de manquements a été constatée au fur et à mesure du déroulement de l'enquête. Les enseignes semblent avoir désormais largement pris en compte les dispositions de l'ordonnance et reportent leurs opérations promotionnelles sur des produits non alimentaires ou sur des offres qui n'entrent pas dans le champ d'application de l'encadrement en valeur.

Les manquements constatés désormais sont le plus souvent liés à des opérations promotionnelles mises en place localement, sans publicité hors du lieu de vente, notamment sur des produits à date de durabilité minimale courte. Or, seuls les produits périssables menacés d'altération rapide peuvent faire l'objet de dérogations à l'encadrement des promotions en valeur.

Les services ont également relevé un développement de plus en plus important des ventes avec prime, consistant, pour les distributeurs, à offrir, pour l'achat d'un produit principal, un produit alimentaire

similaire, parfois d'un prix aussi élevé que le produit principal. Pour éviter le développement de ces pratiques, les lignes directrices ont été modifiées le 16 janvier 2020 pour indiquer que seront considérées comme constituant un contournement de l'encadrement des promotions, les ventes de deux produits similaires par lot dont le prix correspond à une réduction supérieure à 34 % par rapport à la somme des prix des deux produits concernés.

Cette enquête est renouvelée en 2020 dès lors que l'encadrement des promotions et la majoration de 10 % du seuil de revente à perte sur les denrées alimentaires et les aliments pour animaux de compagnie sont applicables à titre expérimental pour une durée de deux ans, soit jusqu'à la fin de l'année 2020.

BILAN DES SANCTIONS PRONONCÉES

18 décisions de justice ont été rendues en 2019, sur le fondement de l'avantage sans contrepartie ou manifestement disproportionné, du déséquilibre significatif ou de la rupture brutale de relations commerciales.

Le ministre a en outre assigné en 2019 le mouvement E. LECLERC et sa centrale internationale belge EURELEC TRADING (cf. encadré page suivante).

Les décisions marquantes

Plusieurs décisions ont précisé en 2019 les modalités d'application du déséquilibre significatif et de l'avantage sans contrepartie sanctionnés par le Code de commerce :

Condamnation de General Electric pour la soumission de ses sous-traitants à des clauses contractuelles déséquilibrées (Cour d'appel de Paris, arrêt du 12 juin 2019 ministre c/ General Electric)

La Cour d'appel a jugé que deux clauses des contrats conclus entre General Electric (GE) et ses sous-traitants traduisaient un déséquilibre significatif. La première de ces clauses avait pour effet de faire prévaloir les conditions générales d'achat de GE sur les conditions

3. Chiffres arrêtés à mars 2020.



générales de vente des sous-traitants contrairement à ce que prévoit la loi. La Cour a également estimé que le programme de paiement anticipé des factures avait été imposé par GE à ses fournisseurs et avait pour ceux-ci un coût disproportionné.

Pour prendre sa décision, la Cour d'appel s'est notamment fondée sur une série de procès-verbaux de fournisseurs dénonçant le caractère imposé du système et son coût excessif. Ces procès-verbaux, qui avaient préalablement été anonymisés pour ne pas exposer les sous-traitants à des mesures de rétorsion, ont été déclarés recevables par la juridiction qui a confirmé que ce procédé ne portait pas une atteinte excessive au principe du contradictoire.

Condamnation d'Amazon pour l'application de clauses déséquilibrées aux vendeurs sur sa place de marché (Tribunal de commerce de Paris, jugement du 2 septembre 2019 ministre c/ Amazon)

À la suite d'une enquête menée par la DGCCRF entre 2016 et 2017 sur les pratiques commerciales de toutes les grandes « places de marché » numériques alors présentes sur le marché français, et sur la base des constats relevés, Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances avait assigné Amazon devant le Tribunal de commerce de Paris. Ce dernier a fait droit aux demandes du ministre en constatant que sept des onze clauses présentes dans les conditions générales d'utilisation d'Amazon (applicables aux vendeurs tiers utilisant la plateforme) créaient un déséquilibre significatif. Le Tribunal a ainsi ordonné aux sociétés du groupe Amazon de cesser de mentionner et de mettre en œuvre ces clauses dans son dispositif contractuel et les a condamnées à modifier ces clauses dans un délai de 6 mois à compter de la signification du jugement, sous astreinte de 10 000 € par jour de retard. Par ailleurs, les sociétés du groupe Amazon ont été condamnées au paiement d'une amende de 4 M€. Le jugement est devenu définitif.

Assignation du mouvement E. LECLERC et de sa centrale internationale belge EURELEC TRADING

Une opération de visite et de saisie conduite par la brigade des relations interentreprises de la DIRECCTE île-de-France a permis d'établir que le mouvement E. LECLERC avait utilisé sa centrale d'achat européenne EURELEC TRADING pour imposer à certains de ses fournisseurs des baisses de tarifs significatives en usant de pratiques de déréférencement. Le distributeur a été assigné devant le Tribunal de commerce de Paris en vue de voir prononcer à son encontre une sanction d'un montant de 117,3 millions d'euros. Les nombreux éléments rassemblés au cours de l'enquête ont mis en évidence que le mouvement E. LECLERC a utilisé sa centrale EURELEC TRADING pour soumettre les contrats conclus avec ses fournisseurs français à la loi belge et ainsi leur refuser le bénéfice des garanties posées par le droit français. En outre, des baisses de prix très importantes ont été imposées, sans aucune contrepartie, en méconnaissance des règles fixées par le Code de commerce français. Il a par ailleurs été constaté que le mouvement E. LECLERC a eu recours à l'application de mesures de rétorsion destinées à obliger ses fournisseurs à accepter les conditions posées par EURELEC TRADING. Compte tenu de la gravité des pratiques, de leur récurrence et des précédentes condamnations de cette enseigne, le ministre chargé de l'Économie a demandé le prononcé d'une amende exemplaire en complément de la cessation des pratiques.

A l'occasion des débats parlementaires sur le projet de loi « EGAlim », comme au cours des différentes réunions des comités de suivi des relations commerciales, les ministres avaient rappelé leur mobilisation et celle de la DGCCRF pour garantir l'équilibre des relations commerciales et que toute pratique abusive serait sanctionnée. En effet, lorsque le pouvoir de négociation des distributeurs est utilisé de manière abusive, les déséquilibres se répercutent sur toute la filière avec pour conséquence un impact économique négatif sur tous les acteurs (et notamment les producteurs).



Le principe de personnalité des peines ne permet pas à une société d'échapper à sa responsabilité économique (Cour européenne des droits de l'homme, CEDH, décision du 1^{er} octobre 2019 Carrefour c/ France)

La société CARREFOUR a saisi la CEDH en mai 2014 de la question de la régularité de sa condamnation au paiement d'une amende civile pour des pratiques commises par une autre société du groupe à laquelle elle avait juridiquement succédé, à la suite d'une décision de restructuration des sociétés du groupe. Elle soutenait que cette condamnation portait atteinte au principe de personnalité des délits et des peines, qui interdit qu'une personne soit condamnée pour des fautes commises par une autre personne.

La CEDH a rejeté le recours de CARREFOUR, considérant que l'amende civile pouvait être prononcée en vertu du principe de la continuité économique et fonctionnelle de l'entreprise, et que cette décision n'avait pas porté atteinte au principe de la personnalité des peines. Elle note en outre qu'une mise en œuvre sans nuance du principe de la personnalité des peines dans ce contexte pourrait permettre aux personnes morales d'échapper à leur responsabilité économique et à toute condamnation pécuniaire en décidant d'opérations telles que la fusion-absorption.

LUTTE CONTRE LES RETARDS DE PAIEMENT

Les délais de paiement ont un impact direct sur la trésorerie des entreprises. Ils peuvent en effet accentuer la fragilité de certaines entreprises et être à l'origine de défaillances pour celles qui les subissent. Ils créent par ailleurs un risque de contagion des difficultés de trésorerie entre entreprises : lorsque les entreprises ne sont pas en capacité financière d'assumer les retards de leurs clients, elles sont tentées de les reporter sur leurs fournisseurs.

Le respect des délais de paiement est donc à la fois capital pour la trésorerie des entreprises et pour le bon fonctionnement de l'économie en général.

Rappel de la législation applicable

Le Code de commerce (article L. 441-10) plafonne le délai de paiement entre entreprises à 60 jours nets à compter de l'émission de la facture, ou, à titre dérogatoire, 45 jours fin de mois. Si aucun délai n'a été convenu entre les parties, la loi fixe un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation de service.

Certaines entreprises publiques (celles qui ont un pouvoir adjudicateur en vertu des règles de la commande publique) peuvent également être sanctionnées par la DGCCRF en cas de dépassement du délai de paiement maximal de 60 jours à compter de la réception de la demande de paiement ou de l'exécution des prestations facturées (délai de 30 jours pour les établissements public locaux).

Des délais de paiement spécifiques s'appliquent à certaines catégories de produits ou de prestations de service : transport routier de marchandises, produits alimentaires périssables et achats de bétail. En outre, le délai de paiement des marchandises achetées par une société française en vue de leur exportation hors de l'Union européenne est plafonné à 90 jours à compter de la date de la facture.

Le montant maximal de l'amende administrative encourue en cas de manquement à ces règles est de 2 millions d'euros, ce montant étant doublé en cas de réitération dans les deux ans suivant une première sanction.

La publicité des sanctions est systématique (sauf pour les entreprises publiques, pour lesquelles elle reste facultative). Elle est mise en œuvre sur le site internet de la DGCCRF et, pour les manquements qui seront postérieurs à la loi PACTE du 22 mai 2019, sur un journal d'annonces légales (sous astreinte et aux frais de l'entreprise). La sanction peut aussi prévoir une publication sur le site internet de l'entreprise sanctionnée.



– Davantage de sanctions en matière de délais de paiement

Des actions de contrôle et des suites proportionnées en matière de délais de paiement interprofessionnels

En 2019, la DGCCRF a contrôlé plus de 1 500 établissements (soit un nombre plus faible qu'en 2018, mais les contrôles ont ciblé prioritairement des entreprises de plus grande taille) dans le cadre de ses enquêtes sur le respect des délais de paiement. À l'issue des contrôles, 271 procédures d'amende administrative, représentant au total 33,90 M€, ont été lancées, dont 209 décisions de sanction notifiées aux entreprises contrôlées, représentant un montant total d'amendes de 22,40 M€, et 62 procédures de sanction en cours, représentant 11,50 M€.

Depuis 2014⁴, 1 186 amendes administratives ont été notifiées représentant au total 64,60 M€.

La DGCCRF contribue enfin chaque année à la rédaction du rapport de l'Observatoire des délais de paiement : elle y dresse le bilan de ses contrôles et présente, le cas échéant, les évolutions législatives et réglementaires récentes.

– Exemples de sanctions significatives prononcées par la DGCCRF en 2019

SFR, des manquements répétés en matière de délais de paiement

La DGCCRF a infligé, le 12 novembre 2019, une amende de 3,7 millions d'euros à la société SFR à la suite de manquements répétés au respect des délais de paiement entre entreprises. Cette sanction a fait l'objet d'une publication pendant 3 mois sur le site internet de l'entreprise en complément d'une publication d'une durée de 2 ans sur le site de la DGCCRF. Une sanction pour manquements aux délais de paiement légaux avait déjà été notifiée à SFR en octobre 2015. La DIRECCTE d'Île-de-France a donc procédé à un nouveau

contrôle de cette entreprise afin de vérifier que ses pratiques en matière de délais de paiement avaient été mises en conformité avec la législation applicable. En effet, outre leur aspect répressif, les sanctions infligées par la DGCCRF ont aussi vocation à inciter les entreprises à assainir leurs pratiques en matière de délais de paiement et à les dissuader de commettre de nouveaux manquements en la matière.

Les études qui mesurent le respect des délais de paiement légaux par les opérateurs économiques montrent que plus les entreprises sont de grande taille, plus les délais dans lesquels elles règlent leurs factures sont longs. Or leur responsabilité envers les PME est d'autant plus grande que les montants dont elles sont débitrices sont élevés, montants dont un règlement tardif peut donc compromettre la pérennité des sociétés qui en attendent le paiement.

Or des retards d'une particulière gravité ont de nouveau été constatés chez SFR au second semestre 2017. Ainsi, 32 % des près de 40 000 factures contrôlées ont été réglées au-delà du délai légal sur la période contrôlée, représentant 460 millions d'euros réglés en retard sur un volume d'achats contrôlé de 1,65 milliards d'euros. Le retard de paiement moyen s'élevait à 24 jours et la rétention de trésorerie générée par les pratiques de SFR, à près de 62 millions d'euros. C'est la raison pour laquelle un niveau proche de l'amende maximale légalement encourue (4 millions d'euros, correspondant au doublement du plafond de 2 millions d'euros prévu par les dispositions du Code de commerce, du fait de la répétition du manquement) a été prononcé à l'encontre de SFR.

EDF, une sanction proportionnée à la taille de l'entreprise

Du fait de ses obligations de service public telles que la fourniture d'électricité à un tarif social pour les personnes en difficulté financière, la société EDF est une entreprise publique soumise aux règles de la commande publique. C'est donc le régime des délais de paiement issus du Code de la commande publique qui lui était applicable. Or l'enquête menée par la DGCCRF a permis de constater que la société EDF ne respectait pas toujours ces délais de paiement (de 60 jours à compter de la date de réception de la

4. Date d'entrée en vigueur des sanctions administratives.

facture). Ainsi, sur la période contrôlée, comprise entre le 1^{er} mars et le 31 août 2017, environ 10 % des 132 000 factures examinées ont été payées avec un retard moyen de 32,1 jours, pour un volume d'affaires de plus de 215 millions d'euros. La rétention de trésorerie générée par les pratiques illicites s'élève à environ 38,5 millions d'euros.

À la suite de ces constatations, la DGCCRF a donc infligé une amende de 1,8 million d'euros à EDF, assortie d'une publication pour deux ans sur le site internet de la DGCCRF et pour un mois sur le site de l'entreprise. Cette double publication a pour objet d'augmenter la visibilité des sanctions prononcées, notamment auprès du grand public.

Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

Veiller au respect de la réglementation, c'est aussi offrir aux entreprises un environnement équitable pour leur développement. Si les ententes conduisent généralement à des hausses de prix injustifiées et à l'exclusion d'entreprises performantes d'un marché, le tissu économique local est également affecté dans la mesure où une entente anticoncurrentielle n'incite pas les entreprises à innover et à accroître leur efficacité. Les conséquences impactent ainsi non seulement l'économie, mais aussi plus généralement l'emploi et l'intérêt des consommateurs.

La DGCCRF contribue à la détection des indices de pratiques anticoncurrentielles (PAC) en mobilisant son réseau territorial. Elle s'appuie à cette fin sur ses structures déconcentrées, en métropole et en outre-mer, qui constituent des points d'information et de contact avec le tissu économique local, de sorte qu'un nombre très important d'indices de pratiques anticoncurrentielles émane du réseau de la DGCCRF qui enquête pour instruire les indices ainsi décelés.

Si l'Autorité de la concurrence ne prend pas l'indice en charge, la DGCCRF réalise elle-même l'enquête. L'Autorité de la concurrence peut alors se saisir d'office des résultats de l'enquête. En 2019, sur les 12 décisions de sanctions de pratiques anticoncurrentielles

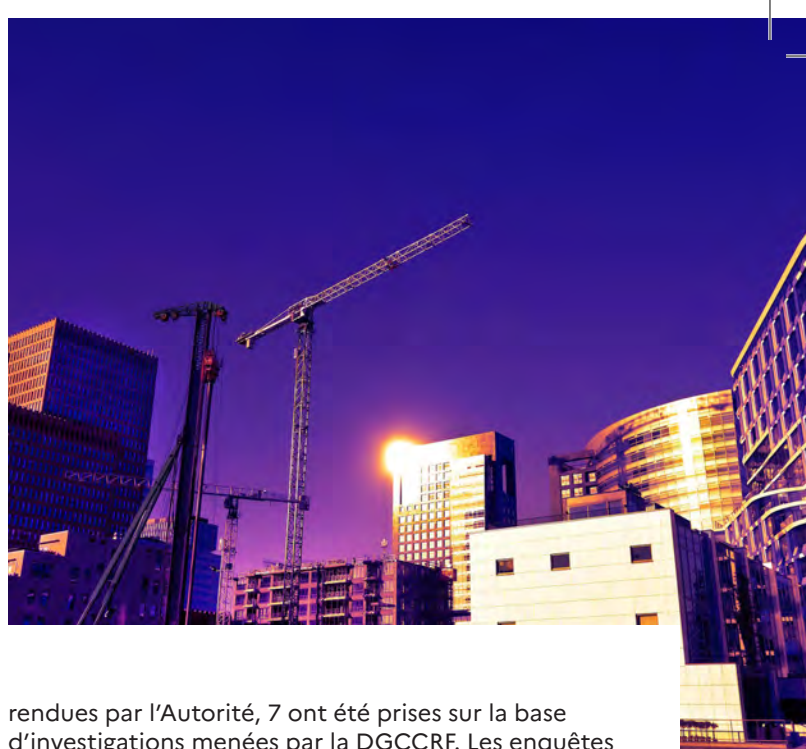
rendues par l'Autorité, 7 ont été prises sur la base d'investigations menées par la DGCCRF. Les enquêtes de la DGCCRF alimentent ainsi l'Autorité de la concurrence, lui permettant souvent de se concentrer sur la sanction des pratiques abusives de plus grande ampleur. Dans les autres cas, la DGCCRF met en œuvre le pouvoir d'injonction et de transaction conféré au ministre de l'Économie pour le règlement des pratiques anticoncurrentielles locales. En 2019, elle a rendu 7 décisions d'injonctions/ transactions, publiées sur son site internet.

Dans le cadre de sa mission de lutte contre les PAC, la DGCCRF assure notamment une surveillance des marchés publics, afin d'éviter la tromperie des acheteurs publics, de préserver les intérêts des contribuables et de veiller au maintien d'une concurrence loyale entre les entreprises. La DGCCRF accomplit également un travail important de prévention et de pédagogie auprès des opérateurs économiques autour du respect des règles de concurrence. Cette démarche cible notamment les TPE/PME, les entreprises du BTP, qui interviennent dans les appels d'offres publics et privés, et les organisations et ordres professionnels.

DES RECHERCHES ACTIVES D'INDICES POUR IDENTIFIER LES PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES

En 2019, 68 indices de pratiques anticoncurrentielles ont été transmis à l'Autorité de la concurrence. Les agents de la DGCCRF ont établi 68 rapports d'enquête dont les constats ont conduit à caractériser des PAC dans 29 dossiers.

L'Autorité de la concurrence s'est autosaisie de 8 de ces rapports et 10 autres sont en cours de traitement en 2020 ; 4 de ces rapports ont donné lieu à avertissements réglementaires ; 7 ont été réglés par voie d'injonction et/ ou transaction (pour un montant total de 72 750 €).





L'Ordre des architectes sanctionné pour pratiques anticoncurrentielles

À la suite de rapports d'enquête transmis par la DGCCRF, l'Autorité de la concurrence a sanctionné le 1^{er} octobre 2019, à hauteur de 1,5 million d'euros, l'Ordre des architectes pour avoir mis en œuvre des pratiques anticoncurrentielles, via ses conseils régionaux des Hauts-de-France, du Centre-Val de Loire, d'Occitanie et de Provence-Alpes-Côte d'Azur. Celles-ci ont consisté à mettre en place, diffuser et faire respecter un barème d'honoraires applicables aux architectes intervenant dans les marchés de maîtrise d'œuvre publics, dans un secteur où la fixation des honoraires est libre. La diffusion de ce barème s'est accompagnée d'une « police des prix », de mesures de rétorsion à l'endroit des architectes ne respectant pas ces consignes tarifaires, et d'interventions auprès des maîtres d'ouvrages publics afin de les dissuader de passer des marchés avec des architectes proposant des taux d'honoraires considérés « trop faibles ». L'Ordre a, par ailleurs, diffusé par l'intermédiaire de son conseil national un modèle-type de saisine des chambres régionales de discipline à l'attention des conseils régionaux, en cas de non-respect par un architecte ou une société d'architecture du barème illicite ainsi mis en place.

L'ADLC a également sanctionné, à hauteur d'un euro symbolique, plusieurs sociétés d'architecture ou architectes ainsi qu'une association d'architectes ayant participé à cette entente en dénonçant à l'Ordre leurs confrères qui ne respectaient par ce « barème d'honoraires ».

Des conditions discriminatoires d'accès au GIE taxis d'Antibes-Juan les Pins

À la suite d'une enquête de la DGCCRF, l'Autorité de la concurrence (ADLC) a sanctionné le GIE taxis d'Antibes-Juan les Pins d'une amende de 75 000 € par une décision du 28 mars 2019. L'ADLC souligne que pendant 10 ans, de 2008 à 2018, le GIE a mis en place des conditions d'adhésion et d'encadrement de l'activité de ses adhérents caractéristiques d'une infraction à l'article L. 420-1 du Code de commerce sur les ententes. L'Autorité a considéré notamment que les conditions d'accès au GIE étaient non objectives, non transparentes et discriminatoires et que les motifs d'exclusion avaient pu dissuader les adhérents de se développer et de se différencier en termes de variété ou de qualité de service, empêchant ainsi l'essor de nouveaux modes de transport dans la commune et ses environs. Le montant significatif de la sanction prononcée est à noter et constitue un signal fort adressé plus largement aux organisations de taxis. Ainsi, cette décision vise à les dissuader d'adopter, en réaction à l'ouverture de la concurrence sur le marché du transport de personnes, des réflexes protectionnistes incompatibles avec le droit de la concurrence.



Optimiser les dépenses dans les achats hospitaliers

Le secteur des achats de médicaments et de dispositifs médicaux représente un enjeu stratégique en raison de son poids financier pour les hôpitaux. Une réglementation spécifique s'ajoute aux règles classiques des marchés publics, dans un contexte de prix administrés et de produits à forte technicité dont le choix repose entre les mains des prescripteurs. La DGCCRF a pour mission de vérifier le respect des règles de concurrence, notamment afin d'éviter que des pratiques anticoncurrentielles n'entraînent des surcoûts pour les acheteurs publics. Pour cette enquête, des médicaments et des dispositifs médicaux ont été ciblés sur la base d'une analyse de risque intégrant des paramètres tels que la chute de brevet protégeant un médicament, le taux de pénétration d'un générique ou encore les antériorités d'indices ou de signalements de pratiques anticoncurrentielles. Les investigations ont porté sur les marchés passés pour l'achat de plus d'une dizaine de médicaments mais également d'appareils d'imagerie médicale (IRM, scanners) ou de générateurs de radiofréquences pour l'arthroscopie et la cardiologie par exemple.

À ce stade, ces contrôles d'une grande complexité technique ont débouché sur 16 indices de pratiques anticoncurrentielles qui pourront donner lieu à des investigations complémentaires.

Concurrence outre-mer, des leviers d'actions pour lutter contre la vie chère

En juin 2018, le ministre de l'Economie et des Finances a demandé à l'Autorité de la concurrence d'analyser les causes susceptibles d'expliquer les écarts de prix persistants entre les DOM et la métropole. Un an après cette saisine, en juillet 2019, elle a rendu ses conclusions au terme d'une instruction qui aura mobilisé une douzaine d'agents. Localement ils ont pu s'appuyer sur les services déconcentrés de la DGCCRF, les pôles C des DIECCTE. Très attendu dans le contexte des manifestations de lutte contre la vie chère, cet avis livre un diagnostic d'ensemble sur la situation concurrentielle en outre-mer 10 ans après celui de 2009. Si des évolutions positives sont observées, notamment dans le secteur des télécoms, des difficultés persistent et l'Autorité de la concurrence identifie des leviers d'action permettant de lutter efficacement contre la vie chère. Parmi la vingtaine de recommandations formulées, plusieurs concernent le commerce en ligne, potentiel facteur de désenclavement des populations ultramarines et d'animation de la concurrence. En effet, malgré les opportunités qu'il présente, le commerce électronique souffre d'un retard de développement outre-mer, la majorité des enseignes actives en métropole en étant absentes. Plus globalement, plusieurs recommandations ont déjà été mises en œuvre, comme la nomination de « référents vie chère » au sein des DIECCTE, d'autres mobilisent actuellement différents services de l'État, dont la DGCCRF, la Direction générale des entreprises et la Direction générale des douanes et droits indirects, au soutien des consommateurs ultramarins.

LE PARTAGE DES COMPÉTENCES ENTRE L'AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE (ADLC) ET LA DGCCRF EN MATIÈRE DE PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES

La DGCCRF

Détecte les indices de pac et les transmet à l'ADLC



Grâce à son réseau d'enquêteurs répartis sur tout le territoire.

Enquête sur les indices dont l'ADLC ne s'est pas saisie et lui transmet ses rapports



Traite les dossiers locaux



en utilisant la procédure de transaction / injonction.

Assiste l'ADLC



pour réaliser des opérations de visite et saisie (Art L. 450-6 du Code de commerce)

Présente les positions du Gouvernement dans les procédures dont est saisie l'ADLC



L'ADLC

Réalise des enquêtes



Prononce des injonctions



(mesures correctives) ou des mesures d'urgence contre des entreprises accusées de pratiques anticoncurrentielles.

Inflige des sanctions pécuniaires



Aux entreprises coupables de pratiques anticoncurrentielles (article L. 464-2 du Code de commerce).

L'ADLC se concentre sur les dossiers prioritaires en termes d'enjeux économiques pour le bon fonctionnement de l'économie.

Pour les affaires de portée locale, la DGCCRF peut mettre en œuvre une procédure d'injonction et de transaction.

SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR

Veiller à la sécurité des produits de consommation pour protéger les consommateurs, en participant à l'élaboration de la réglementation et en contrôlant son application.

La DGCCRF intervient sur tous les produits, alimentaires et industriels, et à tous les niveaux des filières (production, importation, distribution) ainsi que sur les services. Cette action de veille et de contrôle permet également de lutter contre les fraudes économiques, préjudiciables aux consommateurs et susceptibles de fragiliser des filières professionnelles. En effet, une fraude relative à la sécurité d'un produit, qu'il soit alimentaire ou industriel, a potentiellement un impact économique sur l'ensemble du secteur d'activité concerné : les gains illicites obtenus confèrent à son auteur un avantage indu vis-à-vis des entreprises vertueuses et portent ainsi atteinte à la concurrence.

Gestion des alertes et des crises

Produits non alimentaire

711 alertes

683 alertes ayant une origine nationale dont 12 % ont concerné d'autres États membres de l'Union européenne.

Principaux types de produits en cause (non alimentaire)

- Jeu/Jouet
- Cosmétique

Catégories de risques

- Suffocation
- Choc électrique
- Brûlures

Produits alimentaires

793 alertes

615 alertes ayant une origine nationale dont 8 % ont concerné d'autres États membres de l'Union européenne.



Principaux types de produits en cause (alimentaire)

- Fruits et légumes transformés: en conserve, IV^e gamme, surgelés, séchés
- Plat préparé/conserve
- Matériaux au contact des denrées alimentaires (migration dans les aliments)

Catégories de risques

- Résidus de pesticides
- Substances allergisantes non déclarées
- Autres contaminants chimiques

La DGCCRF mène des enquêtes et réalise des actions de contrôle sur les produits de consommation alimentaires et non alimentaires. Elle gère les situations d'alerte et de crise en cas de doute sur la sécurité d'un produit ou de risque avéré pour les consommateurs et s'appuie sur un réseau de laboratoires qui effectuent des analyses des produits suspectés de présenter un risque pour la santé ou la sécurité des particuliers.

Rattachée au cabinet de la directrice générale, l'Unité d'alerte (UA) coordonne les mesures à prendre pour faire cesser les dangers signalés sur des produits de consommation (alimentaires ou non alimentaires) et protéger les consommateurs (mesures de retrait du marché et de rappel des produits, actions d'information...). Elle s'assure de la réactivité et de la cohérence de l'action de l'État et intervient en lien étroit avec les services déconcentrés, les autres ministères concernés (Agriculture et Santé notamment) et les instances nationales et européennes d'évaluation et de gestion des risques.

En 2019, l'Unité d'alerte a géré 1504 alertes, dont 488 ont fait l'objet d'un rappel auprès des consommateurs, et émis 132 enregistrements sur les réseaux d'alertes européens, permettant d'informer les autorités de protection des consommateurs des autres États membres.

Rappel de laits infantiles une meilleure réactivité des professionnels

Le dispositif français de veille sanitaire a permis d'identifier plusieurs cas de salmonelloses à *Salmonella poona* chez des nourrissons de moins de un an. Les



investigations menées par Santé publique France et l'Institut Pasteur, qui ont conduit au déclenchement de l'alerte le 21 janvier, avaient permis d'identifier, dans un premier temps, 4 nourrissons infectés par cette même souche de salmonelle. Tous avaient consommé, quelques jours avant la survenue des symptômes, des produits de nutrition infantile à base de protéines de riz de marque Modilac, fabriqués dans une usine implantée en Espagne. Au total, au cours de l'alerte, 32 cas de salmonelloses à *Salmonella poona* liés à la consommation de laits de la gamme riz Modilac ont été recensés. Le 24 janvier, la société Modilac décidait un rappel volontaire sur toute la sa gamme riz produite en Espagne. Par la suite, la société Lactalis, dont les laits Picot riz AR 1^{er} âge étaient produits dans la même usine en Espagne, a également procédé à un retrait-rappel de cette gamme de produits.

Les 802 contrôles d'effectivité des mesures menés par les enquêteurs de la DGCCRF ont confirmé l'amélioration globale de la prise en charge des rappels par les professionnels depuis l'« affaire Lactalis⁵».

Des teneurs préoccupantes en alcaloïdes opiacés dans des produits de boulangerie

Les alcaloïdes opiacés sont des substances contenues naturellement dans le pavot (*Papaver somniferum*). La plus connue d'entre elles est la morphine, utilisée en médecine comme antalgique (médicaments antidouleur). L'alerte a débuté par un signalement du Centre antipoison de Paris, relayé par l'Anses, mettant en évidence une teneur préoccupante en alcaloïdes opiacés dans une baguette au pavot. Pour gérer ce risque, la DGCCRF :

- a réalisé des investigations pour déterminer l'origine de la contamination des produits ainsi que le périmètre des retraits-rappels nécessaires.

Dès la réception du signalement, la DGCCRF a conduit des investigations afin de comprendre l'origine de la contamination. Naturellement, les graines de pavot ne contiennent pas ou très peu d'alcaloïdes opiacés, ces derniers étant concentrés dans d'autres parties de la

plante, en particulier dans la capsule. Les conclusions de l'enquête ont révélé que l'origine de l'alerte était due à l'utilisation de graines insuffisamment nettoyées.

- a mené une enquête pour déterminer si, au-delà des produits concernés par cette alerte, d'autres denrées mises sur le marché pouvaient contenir de fortes teneurs en alcaloïdes opiacés.

L'alerte a conduit la DGCCRF à anticiper le lancement d'une enquête sur la contamination des graines de pavot destinées au consommateur final et des denrées prêtes à consommer contenant des graines de pavot. L'objectif était également de vérifier la prise en compte de ce risque sanitaire par les opérateurs du secteur alimentaire. Dans ce cadre, 31 échantillons ont été prélevés dans 8 régions et ont été analysés par le laboratoire du SCL de Strasbourg (6 graines, 2 biscuits, 1 brioche, 3 crackers, 5 bagels et 14 pains ou baguettes). Les résultats de cette enquête ont montré que les teneurs en alcaloïdes opiacés (exprimées en équivalent morphine) dosées dans les produits de boulangerie étaient bien plus faibles que celle signalée par le Centre antipoison de Paris. Toutefois, l'enquête a permis de mettre en évidence une faible prise en compte de ce risque sanitaire par les opérateurs de la filière, associés parfois à des risques de dépassements, le plus souvent limités, de la dose de référence aiguë (quantité d'une substance pouvant être ingérée sur une période de 24 heures ou moins sans risque pour la santé). Les résultats de l'enquête ont été transmis aux fédérations professionnelles pour les sensibiliser sur ce sujet et les inciter à mettre en place des actions permettant de réduire la teneur en alcaloïdes des graines de pavot.

- a participé à l'élaboration d'une réglementation protectrice pour le consommateur au niveau européen.

La réglementation de l'Union européenne ne prévoit pas encore de teneur maximale réglementaire relative à la présence d'alcaloïdes opiacés dans les denrées alimentaires. Des discussions sont en cours pour définir des mesures communes de gestion des risques harmonisées. Dans ce contexte, la DGCCRF a partagé les résultats de ses investigations avec la Commission européenne et les experts des autres Etats membres. Les discussions devraient aboutir à la fixation

5. Contamination à la salmonelle de produits de nutrition infantile (cf. rapport annuel 2017 de la DGCCRF).

de teneurs maximales réglementaires, exprimées en équivalent morphine, pour les graines de pavot destinées à être vendues au consommateur final et pour les produits de boulangerie contenant des graines de pavot.

Quelques enquêtes marquantes en 2019

Certaines enquêtes sont reconduites d'année en année (jouets ou produits cosmétiques par exemple). Cette reconduction se justifie par la persistance de taux infractionnels élevés, un nombre important de plaintes de consommateurs, ou encore des risques émergents. Une évolution de la réglementation justifiant de nouveaux contrôles ou l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché expliquent également la poursuite d'enquêtes sur plusieurs années. Par ailleurs, d'autres enquêtes sont décidées tous les ans en fonction des orientations du programme national d'enquêtes.

Des résultats qui restent préoccupants quant à la sécurité des produits vendus sur les places de marché en ligne

Les places de marché de commerce en ligne représentent en France 30 % du total des ventes sur internet en 2019 selon la FEVAD⁶. Face à ce succès, la DGCCRF a poursuivi son action de contrôle de ces plateformes entamée en 2018, afin de vérifier la sécurité et la conformité des produits proposés sur les sites les plus populaires en France. Plus de 150 produits ont ainsi été commandés en « achat mystère » (utilisation d'une identité d'emprunt pour effectuer un achat dans les mêmes conditions qu'un consommateur) par le Centre de surveillance du commerce électronique – CSCE de la DGCCRF, puis testés par le Service commun des laboratoires. Les résultats de ces essais s'inscrivent dans la continuité de ceux d'une enquête similaire menée en 2018, dans laquelle 43 % des produits avaient alors été reconnus



dangereux. Les essais réalisés en 2019 sur les parfums et les produits de construction (ciments et mortiers à prise rapide, panneaux d'isolation) ont révélé des taux de non-conformités significatifs, respectivement de 41 % et 77 %. Le ciblage des articles en cuir en contact avec la peau, effectué prioritairement pour rechercher d'éventuels produits à risque du fait de la présence de chrome VI ou de métaux lourds, a en outre révélé que près de 40 % des produits analysés n'étaient en réalité pas en cuir et que les annonces pour ces produits étaient frauduleuses. Enfin, la situation reste particulièrement préoccupante s'agissant des jouets (peluches, déguisements et jouets premier âge) : sur 35 produits testés à ce jour, 71 % se sont révélés non conformes et 23 % dangereux. Comme l'année dernière, les places de marché ont été sollicitées par le CSCE et les DDPP compétentes pour retirer sous 48 heures les annonces « illicites » et les mesures correctrices (rappels de produits) ont été demandées aux vendeurs concernés. Dans certains cas, les plateformes ont pris en charge directement la gestion de ces rappels auprès des consommateurs.

PRODUITS ET MATÉRIELS ÉLECTRIQUES

Trottinettes électriques, « hoverboards », mono roues : une maîtrise encore insuffisante de la réglementation par les professionnels

La DGCCRF, dans le cadre d'un plan de contrôle annuel consacré aux machines destinées aux consommateurs, a ciblé en 2018 puis en 2019 les engins de déplacements personnels motorisés électriques (EDPM). Ce choix s'explique par le fort développement commercial de ces engins, mais aussi par l'existence de plusieurs alertes nationales et européennes mettant en évidence des risques graves de choc électrique et d'incendie. Ces contrôles ont mis en relief de nombreuses non-conformités, qu'il s'agisse des marquages obligatoires sur les produits ou de leur documentation technique. Par ailleurs, les 20 prélèvements effectués en 2018 (à savoir 10 « hoverboards », 9 trottinettes électriques et 1 mono roue), ciblés sur les produits les plus susceptibles d'être non conformes, ont tous été déclarés non conformes et dangereux par le laboratoire. Les dangers identifiés portaient, en particulier, sur les risques de choc électrique ou d'incendie,

6. Fédération du e-commerce et de la vente à distance : « Les chiffres clés 2019 ».



eux-mêmes reliés à une étanchéité à l'eau insuffisante, susceptible de déclencher des courts-circuits lors de la charge ou en utilisation. En 2019, les prélèvements effectués sur les EDPM (essentiellement des trottinettes) montrent la même tendance : sur 9 références analysées, aucune n'a été reconnue conforme, et 6 appareils ont en outre été déclarés dangereux.

Ces enquêtes démontrent que les professionnels du secteur des EDPM ne maîtrisent pas encore suffisamment la réglementation applicable. La DGCCRF, outre l'engagement de mesures correctives (retraits, rappels) et la poursuite de ses contrôles, a récemment rappelé aux fédérations professionnelles concernées les obligations qui incombent aux fabricants et autres acteurs de la chaîne de commercialisation, afin de garantir aux consommateurs que ces engins présentent une sécurité satisfaisante.

ENFANTS

Articles de puériculture, un fort taux de produits non conformes et dangereux

La DGCCRF a mené en 2019 un plan de contrôle relatif à la sécurité des articles de puériculture. Une nouvelle fois, un taux élevé de produits non conformes et de produits dangereux a été constaté. Sur les 45 produits prélevés (parcs, chaises hautes et sièges de table), 27 ont été analysés⁷. 20 sont non conformes (74 %) dont 9 sont dangereux (45 %). Les résultats les plus inquiétants concernent les trotteurs, qui sont tous non conformes et dangereux en raison d'un risque de chute de l'enfant lié au manque de stabilité des produits qui sont susceptibles de basculer. Certaines mentions d'avertissements sont également absentes. Ces résultats révèlent une véritable difficulté des professionnels à anticiper et à prendre en compte le risque de chute. Concernant les chaises hautes, le taux de non-conformité est de 75 % soit 9 produits non conformes et 3 produits dangereux. Les dangers relevés sont liés au pliage intempestif

7. Mars 2020

Contrôle de la sécurité des matériels électriques

La sécurité des matériels électriques destinés à être utilisés par les consommateurs a donné lieu en 2019 à une nouvelle campagne de contrôle de la DGCCRF. Celle-ci a notamment ciblé :

- les pompes à eau : de plus en plus de foyers s'équipent en pompes à eau immergées électriques (« vide - caves ») afin de faire face à la multiplication des épisodes d'intempéries. Or, ces produits peuvent présenter divers risques liés notamment au fait qu'ils sont amenés à fonctionner en milieu humide. Ils doivent donc répondre aux prescriptions en vigueur pour une utilisation sans danger, qu'il s'agisse des systèmes d'interruption du fonctionnement, de la solidité des câblages, de la protection des parties actives sous tension ou de la présence des avertissements de sécurité. Par ailleurs, il est important, du point de vue de la loyauté, que le débit d'évacuation de l'eau ainsi que l'aptitude à évacuer des eaux claires ou chargées en boue correspondent à ce qui est annoncé ;
- les blocs d'alimentation (chargeurs) qui sont quotidiennement utilisés par les consommateurs et pour lesquels les contrôles de la DGCCRF ont été menés en partie dans le cadre d'une action conjointe européenne ;
- les luminaires pouvant être attirants pour les enfants : de plus en plus de luminaires fantaisie mis sur le marché sont susceptibles d'attirer les enfants. Il convient donc de vérifier qu'ils répondent aux règles de sécurité en vigueur.

710 établissements ont été contrôlés et 150 produits ont été prélevés, dont 46 blocs d'alimentation, 28 luminaires pour enfants et 12 pompes à eau. Sur les 105 produits déjà analysés, 53 (soit près de 50 %) étaient non conformes ou non satisfaisants et 40 (38 %) non conformes et dangereux. Ils ont été retirés du marché.



de la chaise haute. Les non conformités concernent des marquages non conformes à la norme ou parfois absents. Parmi les 3 sièges de table dont les avertissements n'étaient pas conformes, un produit s'est avéré non conforme et dangereux en raison d'un risque de chute. Les produits non conformes et dangereux ont fait l'objet des mesures appropriées (retrait/rappel et modification des productions à venir).

Couches pour bébés, une surveillance du marché renforcée

Saisie en janvier 2017 par la DGCCRF, la Direction générale de la santé (DGS) et la Direction générale de la prévention des risques (DGPR), l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a publié le 23 janvier 2019 son avis sur la sécurité des couches pour bébé dans lequel elle précisait que certaines substances chimiques sont présentes dans des quantités qui ne permettent pas d'exclure un risque sanitaire lié au port de couches. Le gouvernement a immédiatement convoqué les professionnels qui se sont engagés, le 8 février 2019, selon un calendrier précis, à éliminer les substances allergisantes de leurs produits, à informer les consommateurs sur leur composition et à réaliser un diagnostic des approvisionnements et des procédés de fabrication en vue d'identifier les sources de contamination et d'éliminer les substances préoccupantes.

La DGCCRF a renforcé sa surveillance du marché dès le premier trimestre pour s'assurer de la sécurité des produits présents sur le marché en 2019 via des analyses d'une trentaine de références portant sur près d'une centaine de substances. Ces analyses montrent que les travaux engagés par les professionnels ont permis une nette amélioration de la qualité des références prélevées et permettent de constater l'absence de dépassement de seuils sanitaires définis par l'Anses liés à l'exposition aux couches. Les contrôles de la DGCCRF ont par ailleurs permis de conclure au respect des engagements visant à éliminer les substances allergisantes et à afficher la composition des produits sur internet. Les diagnostics et plans d'action transmis par les professionnels durant l'été 2019 ont globalement répondu aux

attentes des pouvoirs publics : ils ont mis en évidence la principale source de contamination que constituent les matières premières et ont donné lieu à des actions correctives des professionnels incluant le renforcement des exigences envers les fournisseurs ou la substitution de certaines matières premières. Certains plans d'action devront être complétés à la suite des résultats de l'enquête 2019 qui montrent notamment une présence encore préoccupante de formaldéhyde dans un grand nombre de références, bien qu'il n'y ait plus de dépassement de seuils sanitaires.

En complément, les autorités françaises portent une évolution de la réglementation applicable à ces produits au niveau européen via des propositions de restriction de l'utilisation de certaines substances chimiques.

Sécurité des jouets, une préoccupation constante pour la protection des enfants

La DGCCRF mène chaque année dans le cadre de son action de surveillance du marché, en coordination avec la Douane qui contrôle les produits importés des pays tiers, un plan de contrôle des jouets afin de s'assurer de la sécurité de ces produits. Cette action est essentielle compte tenu de la vulnérabilité particulière du public concerné, en particulier les très jeunes enfants. Près de 3 200 établissements ont été visités, pour près de 10 000 actions de contrôle et près de 800 prélèvements de jouets. Les contrôles ont porté sur l'accessibilité des piles boutons (qui a été mise en évidence dans 14 % des jouets à piles testés, ces piles étant dans la quasi-totalité des cas – 90 % des cas – des piles boutons). Deux autres actions marquantes ont été menées dans le cadre de ce plan annuel tout au long de l'année :

— Présence de la substance chimique « bore » dans les slimes jouets

L'année 2018 a vu le développement d'un produit très populaire chez les enfants : la pâte slime (pâte à malaxer gluante). L'utilisation du bore, substance utilisée pour rendre la pâte élastique, est encadrée par la réglementation spécifique aux jouets. Dès 2018, les services de la DGCCRF ont contrôlé et prélevé ces



produits afin de vérifier si les seuils réglementaires de teneur en bore n'étaient pas dépassés. Ces contrôles se sont poursuivis en 2019 avec les prélèvements et analyses de 67 slimes « pâtes à prout » pâtes à modeler pour un taux de non-conformité de 4,5 %.

La DGCCRF a en outre participé à l'automne 2019 à une action conjointe européenne de contrôle de la présence de bore dans les slimes impliquant les autorités de surveillance de 29 États, membres de l'UE ou associés. Environ 200 slimes ont été prélevés dont les résultats d'analyse définitifs seront publiés à l'occasion de la communication officielle de la Commission européenne prévue en juillet 2020 sur les actions conjointes européennes menées en 2019 en matière de surveillance du marché des produits non alimentaires.

— Présence des substances chimiques

Dans le cadre du contrôle annuel relatif à la sécurité des jouets, une attention particulière est portée à la présence de substances chimiques dans ces produits. Celles-ci sont encadrées soit par la réglementation spécifique aux jouets soit par d'autres réglementations (par exemple les phtalates visés par la réglementation Reach⁸). De façon générale, le bilan des résultats des tests chimiques effectués sur les jouets apparaît assez positif, le nombre de dépassements de seuils réglementaires restant limité au vu du nombre conséquent d'analyses effectuées. Outre le cas du bore cité ci-dessus, ce sont les nitrosamines qui ont principalement été mises en évidence dans les ballons de baudruche et les peintures au doigt (41 % de non conformités). On peut par ailleurs noter dans les jouets analysés : la faible présence des phtalates dans les jouets en PVC (3,6 % de non-conformité) et l'absence de bisphénol A.

Emballages des piles bouton, la recherche de solutions techniques pour mieux sécuriser le produit

8. Règlement (CE) n° 1907/2006 concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances, dit *Reach*.

De nombreux produits contiennent des piles bouton au lithium. Des accidents graves, parfois mortels, liés à leur ingestion par de jeunes enfants sont régulièrement signalés par les centres antipoison. Les accidents concernent très majoritairement des enfants de moins de 5 ans. C'est pourquoi, en 2019, la DGCCRF a renforcé son action de contrôle sur ces produits. En complément des contrôles menés sur le respect des normes en vigueur sur la sécurisation des compartiments des piles bouton contenues dans des jouets, une enquête a été organisée sur la sécurisation des emballages des piles bouton. Les emballages ne font pas l'objet d'une réglementation spécifique mais doivent répondre, dans le cadre de l'obligation générale de sécurité, à certaines prescriptions normatives concernant notamment les avertissements de sécurité. De façon générale, l'enquête a permis de sensibiliser les professionnels aux risques sérieux liés à l'ingestion des piles boutons. 102 établissements ont été visités dont 12 ont été destinataires d'un courrier d'avertissement. Cette enquête a donné lieu à de nombreux échanges sur des solutions techniques propres à garantir la sécurité des jeunes enfants et ainsi de répondre à l'obligation générale de sécurité.

SANTÉ

Articles textiles et articles de literie traités par des produits biocides, une attention particulière à l'étiquetage des produits

Un grand nombre d'articles sont traités avec des produits biocides pour les protéger contre certains organismes nuisibles, tels que les moisissures, les bactéries ou certains insectes⁹. En raison de leur action sur le vivant, l'utilisation de ces produits n'est pas sans risque pour l'environnement ou la santé. C'est pourquoi ils sont soumis à une réglementation spécifique, qui porte non seulement sur les produits biocides mais également sur les articles traités avec ces produits. En vertu de la réglementation, les articles traités mis sur le marché européen ne peuvent être traités qu'avec

9. Les articles traités avec des substances ou des produits biocides sont régis par le règlement (UE) n° 528/2012 du Parlement européen et du Conseil du 22 mai 2012 concernant la mise à disposition sur le marché et l'utilisation des produits biocides.

des produits biocides contenant des substances actives approuvées dans l'Union européenne. Par ailleurs, leur étiquetage doit mentionner le fait que l'article contient des produits biocides, la propriété attribuée à l'article traité, le nom des substances actives utilisées et, le cas échéant, des nanomatériaux contenus dans les produits biocides, ainsi que toute instruction d'utilisation pertinente. Les entreprises doivent également être prêtes à fournir aux consommateurs des informations sur le traitement biocide de l'article qu'elles commercialisent aux fins de vérifier l'exactitude et le bien-fondé des informations figurant dans l'étiquetage des produits.

Une action de contrôle a été engagée en 2019 dans l'ensemble des pays de l'Union européenne auprès des professionnels concernés. En France, environ 600 actions de contrôle ont été réalisées, ciblées sur les articles de literie (oreillers, couettes...) et autres articles textiles, aux fins de vérifier le bien-fondé des informations figurant sur l'étiquetage des produits, y compris les allégations commerciales telles que « anti-acariens » ou « antibactérien ».

Un bilan final de cette action sera réalisé en 2020 au niveau européen. En France, sur les 252 établissements visités, 82 étaient en anomalie (soit un tiers des établissements). Au total, 52 avertissements, 26 injonctions, 1 amende administrative et 8 procès-verbaux pénaux ont été rédigés, et plusieurs signalements ont été adressés à d'autres autorités de surveillance du marché européennes concernant des professionnels basés dans leur pays.

Il apparaît que les opérateurs économiques ont des progrès à réaliser :

- en matière d'étiquetage, s'agissant en particulier de l'identification de la ou des substances actives utilisées et des avertissements aux consommateurs ;
- concernant la présentation des produits, le consommateur pouvant dans certains cas être induit en erreur sur les propriétés attendues ;
- et en matière de preuves, attestant que les effets revendiqués par les professionnels dans les produits finis sont conformes à la réalité.

Coupes menstruelles, des produits sûrs et des notices d'utilisation améliorées grâce à l'action de la DGCCRF

L'enquête sur les coupes menstruelles menée en 2019 visait à poursuivre l'action de la DGCCRF dans le domaine des protections hygiéniques féminines à la suite de son enquête de 2016 et de l'avis de l'Anses relatif à la sécurité des produits de protection intime publié en juillet 2018. Les investigations menées en 2019 ont ciblé le marché des coupes menstruelles, en pleine expansion et qui traduit une nouvelle attitude de consommation. Dans ce cadre, les enquêteurs de la CCRF ont contrôlé 26 établissements et ont réalisé 9 prélèvements afin de s'assurer de la sécurité de ces produits et de la loyauté de l'information délivrée aux consommatrices.

Les essais réalisés par le SCL n'ont pas mis en évidence de migration de substances telles que les phtalates et autres plastifiants. Par ailleurs, les emballages et les notices de 19 coupes menstruelles ont été vérifiés au regard des recommandations de l'Anses dans son avis. D'une façon générale, les informations communiquées dans les notices ou sur les emballages étaient disparates d'une marque à l'autre et correspondaient rarement aux recommandations notamment en ce qui concerne le risque le plus grave associé au port de coupes menstruelles, à savoir le syndrome de choc toxique. En outre, le temps de port recommandé variait beaucoup (de 4h à 12h alors qu'il ne devrait pas dépasser 6h à 8h) ; l'utilisation de nuit était également quasiment toujours indiquée comme possible, voire préconisée (ce qui ne correspond pas aux recommandations de l'Anses). Face à ces constatations, 7 avertissements, adressés à 5 établissements, ont déjà donné lieu à la modification des notices et des emballages.

Compléments alimentaires à base d'aloë falsifié, insuffisance des autocontrôles par les opérateurs

À la suite d'une enquête de la DGCCRF, un fournisseur d'extraits d'aloès a été condamné à 7 500 euros d'amende pour une double fraude susceptible de porter atteinte à la sécurité des consommateurs. En 2017, la DGCCRF avait contrôlé les compléments alimentaires à base de plantes (aloès, rhubarbe, séné...) contenant

Compléments alimentaires à visée érectile, des sanctions sévères en cas de commercialisation de substances illicites et dangereuses

Les enquêtes menées par la DGCCRF dans le domaine des compléments alimentaires montrent que le secteur se caractérise d'un côté par un marché « officiel », qui pâtit du manque de maîtrise de la qualité des produits commercialisés, et d'autre part par un marché « officieux », où l'on retrouve notamment des produits falsifiés par des substances de type médicamenteux. Les consommateurs doivent donc faire preuve d'une grande vigilance.

À titre d'illustration, s'agissant des compléments alimentaires à visée érectile, un produit dénommé « Magic sex » a été analysé puis déclaré non conforme pour présence de substances non autorisées - l'Epidémine C et l'Icaridine. Les services de la DGCCRF de Côte-d'Or ont identifié le responsable de la première mise sur le marché de ce produit avec l'appui des services de la Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI). L'entreprise commercialisait les produits (fabriqués en Chine) dans des sex-shops, sur son site internet et sur les sites Cdiscount et Amazon. Un arrêté préfectoral d'interdiction de la commercialisation et de retrait du marché de trois compléments alimentaires non conformes, ainsi qu'une injonction administrative de modification de l'étiquetage et de mise en conformité de son site internet ont été notifiés au commerçant. Ce dernier a déclaré cesser la commercialisation et détruire les stocks non conformes. Cependant, la reprise de la commercialisation de produits sous de nouvelles dénominations a été constatée. Les services de la DGCCRF ont alors procédé à une commande sous identité d'emprunt de ces « nouveaux produits », et ont transmis au parquet deux procès-verbaux, l'un pour le non-respect de l'arrêté d'interdiction et l'autre pour la mise en vente de marchandises sans autorisation préalable.

En juillet 2019, le professionnel a été condamné à 12 mois de prison avec sursis, 3 ans de mise à l'épreuve, ainsi qu'à l'interdiction d'exercer une activité professionnelle dans le domaine dans lequel l'infraction a été commise. Si le jugement a pour le moment été frappé d'appel, cette enquête est exemplaire par les moyens et suites mis en œuvre et par les résultats obtenus : coopération avec la DGDDI, recours à la procédure du « client mystère » sur internet et gradation des suites (injonctions, arrêté préfectoral d'interdiction de commercialisation de produits non conformes, puis procès-verbaux pénaux). En outre, le jugement rendu témoigne de la prise en compte par le juge de la gravité des manquements mettant en jeu la sécurité des consommateurs.



des dérivés hydroxyanthracéniques (DH), molécules à effet laxatif par ailleurs utilisées dans les médicaments. Garante de la protection des consommateurs, la DGCCRF s'est attachée à vérifier que les quantités de DH présentes dans les compléments alimentaires étaient inférieures aux doses pharmacologiques (10 à 15 mg) et que les avertissements requis par la réglementation étaient présents sur les étiquettes.

À l'occasion du contrôle d'un fabricant situé en région Pays de la Loire, l'enquêteur a constaté l'absence des avertissements requis sur un complément alimentaire à base d'aloès dont il prélève parallèlement un échantillon. Les résultats des analyses du SCL ont indiqué que les éléments observés au microscope ne sont pas ceux d'un suc séché d'Aloe vera mais ceux d'une feuille de séné. Autre constat : la portion journalière conduit à l'ingestion de 150 mg de DH, soit une dose bien supérieure au seuil de 10 mg. L'enquêteur a alors remonté la filière, d'abord chez le façonnier où l'examen des factures a mis en évidence qu'il achète de l'Aloe ferox (aloès du Cap) auprès de son fournisseur pour le revendre en gélules sous le nom d'Aloe vera (aloès des Barbades). Chez le fournisseur, un prélèvement de matière première met en évidence la présence de séné, écartant l'hypothèse d'un ajout à un stade ultérieur.

L'enquête a révélé que le fournisseur s'approvisionnait auprès d'une entreprise espagnole et ne procédait à aucune quantification des DH, contrairement aux exigences de la diligence professionnelle, s'agissant de molécules actives. De telles analyses lui auraient permis de prendre conscience de la teneur élevée en DH et de détecter l'ajout frauduleux de séné. Cette enquête qui a mis en évidence une fraude potentiellement dommageable pour les consommateurs, illustre également le caractère fondamental des autocontrôles pour la sécurité des consommateurs.

L'apport du Service commun des laboratoires (SCL)

Placé sous l'autorité conjointe de la DGCCRF et de la DGDDI, le SCL comprend une unité de direction



parisienne et 11 laboratoires répartis sur le territoire (Bordeaux, Le Havre-Rouen, Paris-Massy, Lille, Lyon-Oullins, Marseille, Montpellier, Rennes, Strasbourg-Illkirch, Saint-Denis-de La Réunion, Antilles). Il intervient en soutien de l'activité des services de contrôle et assure une mission d'analyse des produits, d'expertise, d'appui scientifique et technique, et d'études et recherche appliquées.

En 2019, le SCL a rendu plus de 318 000 résultats d'analyse pour la DGCCRF.

Des ananas à l'éthéphon impropres à la consommation

L'ananas pain de sucre a la particularité de rester vert même lorsqu'il est mûr. Or, pour le consommateur, un fruit vert n'est pas mûr et est donc difficile à vendre. L'usage d'éthéphon permet, grâce à la coloration de l'extérieur du fruit, d'augmenter les ventes. L'éthéphon est un régulateur de croissance utilisé pour la conservation et la maturation des fruits (déverdissement). Compte-tenu de la couleur rouge-orangée de ces ananas, la forte présomption d'utilisation d'éthéphon à une dose trop forte, a conduit à des prélèvements d'ananas du Ghana chez quatre importateurs à Rungis. Les neuf lots concernés ont été consignés, soit un total de 40 palettes, représentant 1 784 colis, soit plus de 16 000 ananas. Après analyse, les neuf lots ont tous été déclarés impropres à la consommation, car dépassant les doses maximales de substance active pouvant être ingérée par le consommateur sans effet dangereux pour sa santé. L'ensemble des produits ont été retirés du marché.

Hydrocarbures d'huiles minérales dans les laits infantiles: participation du SCL à l'harmonisation des méthodes d'analyse

Dans le cadre de la gestion de l'alerte faisant état de la présence d'hydrocarbures aromatiques d'huiles minérales (MOAH) dans des laits infantiles en poudre fabriqués et commercialisés dans plusieurs États membres, le laboratoire de Bordeaux (SCL33) a contribué à un groupe de travail, organisé par la Commission européenne, rassemblant les

laboratoires officiels, les laboratoires privés, les parties prenantes, les ONG et l'Autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA). Des méthodes fiables et harmonisées d'analyses des MOAH dans les préparations infantiles sont indispensables pour générer des données comparables et ainsi permettre à l'EFSA de préciser son analyse de risque et à la Commission d'établir, en concertation avec les États membres, des mesures de gestion des risques harmonisées.

Coopération entre laboratoires européens en vue de l'harmonisation des méthodes d'analyses

Le règlement « contrôles »¹⁰ a pour objectif de garantir au sein de l'UE la sécurité sanitaire de l'alimentation humaine et animale, notamment par la réalisation de contrôles et d'analyses. Afin de garantir la pertinence des contrôles et la fiabilité des analyses et d'éviter que d'éventuelles pratiques différentes n'instaurent une distorsion de concurrence entre États, un système d'harmonisation de la méthodologie des analyses a été mis en place. Dans ce cadre, les méthodes d'analyse sont développées par des laboratoires de référence de l'Union européenne (LRUE) qui les transmettent à des laboratoires nationaux de référence (LNR), dont la mission est de suivre leur mise en œuvre. Certains champs de compétence des LRUE ont été redéfinis au niveau européen; en accord avec la DGCCRF et la DGAL, le SCL est désormais porteur de deux nouveaux mandats LNR, qui déclinent l'action des LRUE au niveau de chaque État membre:

- toxines d'origine végétale dans les denrées alimentaires au SCL de Strasbourg;
- composés azotés dans les denrées alimentaires d'origine animale au SCL de Montpellier.

Le SCL porte donc au total à présent 12 mandats LNR au titre du règlement contrôle, et un mandat LNR pour le contrôle des poulets congelés.

10. Règlement (UE) n° 2017/625 du Parlement européen et du Conseil du 15 mars 2017.

PROTECTION ÉCONOMIQUE DU CONSOMMATEUR

Veiller à la qualité de l'information du consommateur et au respect de ses droits.

Lutter contre les fraudes et les pratiques déloyales qui trompent le consommateur et faussent la concurrence entre opérateurs économiques.

La DGCCRF mène des enquêtes sur les produits et services proposés aux consommateurs. Lorsqu'elle constate des manquements à la réglementation, elle met en œuvre les suites proportionnées, afin d'obtenir la cessation des pratiques illicites et la remise en conformité rapide des pratiques avec le droit applicable. Elle noue des coopérations avec d'autres autorités de contrôle au niveau national ou européen, pour démultiplier l'efficacité de son action. Elle contribue aux travaux relatifs à la politique de protection des consommateurs menés dans des enceintes internationales telles que l'OCDE et l'ONU.

Quelques exemples d'enquêtes en 2019

Comme en matière de sécurité des produits, l'activité est déterminée par l'analyse des secteurs à risques, l'identification de difficultés persistantes sur certains marchés, où l'arrivée de nouveaux acteurs. D'autres enquêtes sont décidées chaque année en fonction des orientations du programme national d'enquêtes.

HABITAT

Rénovation énergétique des bâtiments, une surveillance étroite des acteurs présents sur le marché

Les enquêtes menées dans ce secteur visaient à contrôler d'éventuelles pratiques commerciales déloyales mises en œuvre par des professionnels à l'encontre desquels des plaintes avaient été reçues. Ainsi, 469 établissements ont été contrôlés,

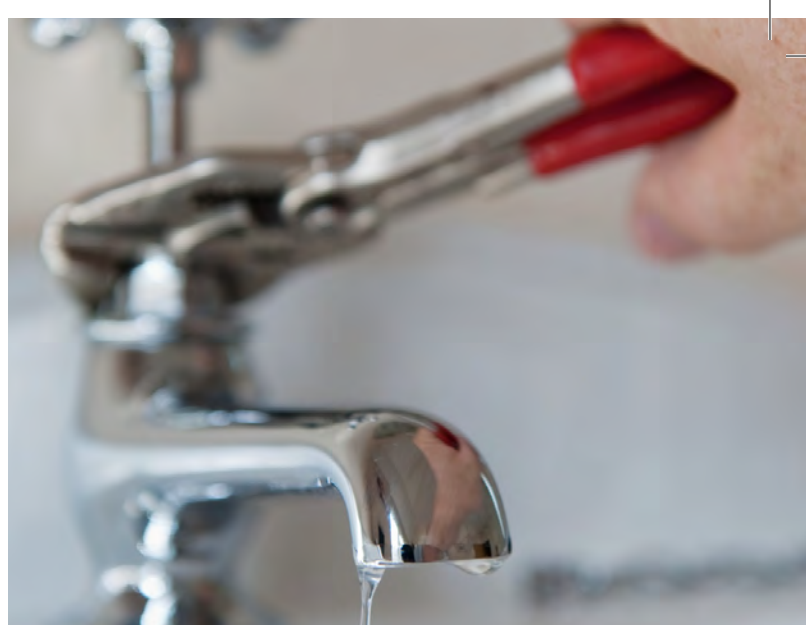


intervenant à différents stades des projets de rénovation énergétique : entreprises du bâtiment, prestataires, démarcheurs, sous-traitants, artisans, associations, établissements de crédit, sociétés de domiciliation, etc. 56 % des entreprises étaient en anomalie et 69 % d'entre elles disposaient du label RGE (reconnu garant de l'environnement). Les constats des enquêteurs ont donné lieu à de nombreuses suites : 234 avertissements, 163 injonctions administratives, 74 procès-verbaux administratifs et 180 procès-verbaux pénaux. En outre, la DGCCRF a initié plusieurs procédures de saisie pénale, visant les biens des gérants de sociétés peu scrupuleuses dans les Hauts-de-France et en Auvergne-Rhône-Alpes, pour des montants pouvant atteindre plus d'un million d'euros. Ces procédures ont permis de geler les avoirs dans l'attente du jugement au fond, évitant ainsi qu'ils soient mis hors de portée de la justice.

Les manquements constatés concernent essentiellement le non-respect des droits des consommateurs en matière de vente hors établissement commercial¹¹, des règles relatives à l'information précontractuelle¹² sur les prix et les conditions particulières de vente, la violation des règles applicables au crédit affecté et l'usage de pratiques commerciales trompeuses, voire agressives. Ce secteur génère depuis plusieurs années un grand nombre de plaintes, de plus en plus concentrées sur le dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE) et en particulier les opérations d'isolation des combles à 1 €. La DGCCRF a d'ailleurs publié en août 2019 un message de vigilance sur son site internet, s'agissant du démarchage téléphonique de la part de sociétés se présentant comme des organismes officiels et proposant des offres d'isolation à 1 €. En novembre, la DGCCRF a proposé aux ministres une campagne de communication pour sensibiliser les consommateurs, et maintient une surveillance étroite des acteurs présents dans le secteur de la rénovation énergétique.

11. Principalement vente à domicile.

12. À communiquer au consommateur avant la conclusion du contrat.



Contrats de construction de maisons individuelles, une réglementation insuffisamment respectée

L'enquête dans ce secteur visait à contrôler l'application de la réglementation spécifique applicable aux contrats de construction de maisons individuelles inscrite dans le Code de la construction et de l'habitation et le Code de la consommation (information précontractuelle, information sur les prix, clauses abusives) et d'autres réglementations particulières (qualification professionnelle, inscription au répertoire des métiers). Elle a été réalisée dans 42 départements répartis dans 10 régions de métropole et en Guadeloupe auprès de constructeurs, promoteurs immobiliers, bureaux d'étude, architectes, etc. 1 060 actions de contrôle ont été conduites ; elles ont donné lieu à 91 avertissements, 32 injonctions, 25 procès-verbaux pénaux et un procès-verbal administratif. Sur les 235 entreprises contrôlées, 138 étaient en anomalie, soit un taux de non-conformité de 59 %, en légère hausse par rapport à l'année précédente (54 %). Parmi les anomalies relevées, les plus graves sont l'absence de garantie de livraison avant l'ouverture du chantier (19 avertissements et 16 procès-verbaux pénaux ont été rédigés en conséquence), le défaut de conclusion d'un contrat de construction de maison individuelle (7 avertissements et 5 injonctions) et la présence de clauses abusives. Le principal manquement concerne essentiellement le non-respect de la réglementation des contrats de construction de maison individuelle. Comme en témoignent les mesures de mise en conformité qu'ils ont prises sur demande des services de la CCRF, les professionnels, dans leur ensemble, ont respecté l'injonction qui leur a été adressée de se conformer à la réglementation.

Contrôle des professionnels du dépannage à domicile : la vigilance des consommateurs reste de rigueur

La persistance de nombreuses plaintes dans le secteur du dépannage à domicile a motivé la programmation d'une nouvelle enquête dans ce secteur. Cette enquête avait pour objectifs principaux, outre la recherche systématique des pratiques commerciales déloyales, le contrôle du respect des dispositions du Code de la consommation, en

particulier celles relatives à la vente hors établissement commercial, ainsi que du Code de la propriété intellectuelle (contrôle de conformité des cartons publicitaires). Ces vérifications ont également porté sur les sites internet exploités par les entreprises et, lorsqu'un local commercial existait, sur l'information du consommateur sur les prix. Cette enquête a été mise en œuvre par 54 directions départementales, réparties dans 12 régions, auprès de 725 établissements relevant de corps de métiers spécialisés en dépannage à domicile. Le taux d'anomalie relevé est en hausse par rapport à l'année précédente (66 % en 2018 contre 56 % en 2017). 254 avertissements, 146 injonctions, 89 procès-verbaux pénaux et 52 procès-verbaux administratifs ont été rédigés. Si le volume des suites contentieuses reste stable, le nombre d'injonctions a plus que doublé entre 2017 et 2018 (146 en 2018 contre 70 en 2017). De plus, afin de dissuader les opérateurs les plus agressifs du secteur, des saisies pénales ont été mises en œuvre.

Parmi les infractions relevées ayant donné lieu à des suites pénales, 38 % concernent les conditions de vente hors établissement, 29 % les pratiques commerciales trompeuses, et 18 % les qualifications professionnelles, parfois infondées. En matière administrative, outre la mauvaise information du consommateur sur les prix, 28 entreprises ont été sanctionnées pour utilisation, dans les publicités et documents, de dessins, coordonnées, références ou autres signes distinctifs relatifs à un service public sans l'autorisation préalable du service concerné, manquement prévu à l'article L. 731-2 du Code de la propriété intellectuelle. Des amendes, pour un total supérieur à 1 M€, ont été prononcées ou sont en cours de procédure au titre de cette réglementation.

BANQUE/ASSURANCES

SFAM condamnée pour pratiques commerciales trompeuses

Ce sont près de 1 000 réclamations de consommateurs reçues en 2018 qui ont poussé le préfet de la Drôme à demander à la DGCCRF de réaliser des investigations



Fraude à la rénovation énergétique : des techniques d'enquête innovantes

A la suite de nombreuses plaintes de consommateurs, les services de la DGCCRF de la Sarthe ont enquêté sur les pratiques d'un groupe de sociétés du secteur de la rénovation de l'habitat, mettant ainsi en évidence les méthodes de certains opérateurs, notamment par démarchage téléphonique. Le recours à la procédure du « client mystère » (qui permet d'assister à l'argumentaire de vente sans révéler la qualité d'enquêteur) a facilité la démonstration de l'utilisation d'arguments fallacieux par les commerciaux : « travaux obligatoires », « la société est mandatée par le ministère », « si vous ne faites pas les travaux, vous allez payer la taxe carbone », « votre rétractation n'est pas valable », etc., autant d'arguments irrecevables et caractéristiques de pratiques commerciales agressives. Des infractions et manquements ont aussi été relevés en matière de vente hors établissement (obtention d'un paiement avant la fin d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat, manquements en matière de formalisme des devis et contrats).

En outre, des investigations ont été menées en parallèle sur internet et les réseaux sociaux afin notamment de vérifier la véracité des avis en ligne. Une autre pratique commerciale trompeuse, par la diffusion de faux avis (émanant des salariés, d'amis du gérant) et l'achat d'avis positifs auprès d'une société domiciliée en Inde, a ainsi été mise en évidence. Une enquête pénale est en cours.

sur la loyauté de la commercialisation des assurances SFAM.

Cette société commercialise notamment, par l'intermédiaire de ses partenaires, des assurances liées à un achat réalisé par le consommateur (« assurances affinitaires »). Il s'agit en l'espèce de la vente d'un téléphone mobile, au cours de laquelle le vendeur propose au client une assurance sur le produit acheté.

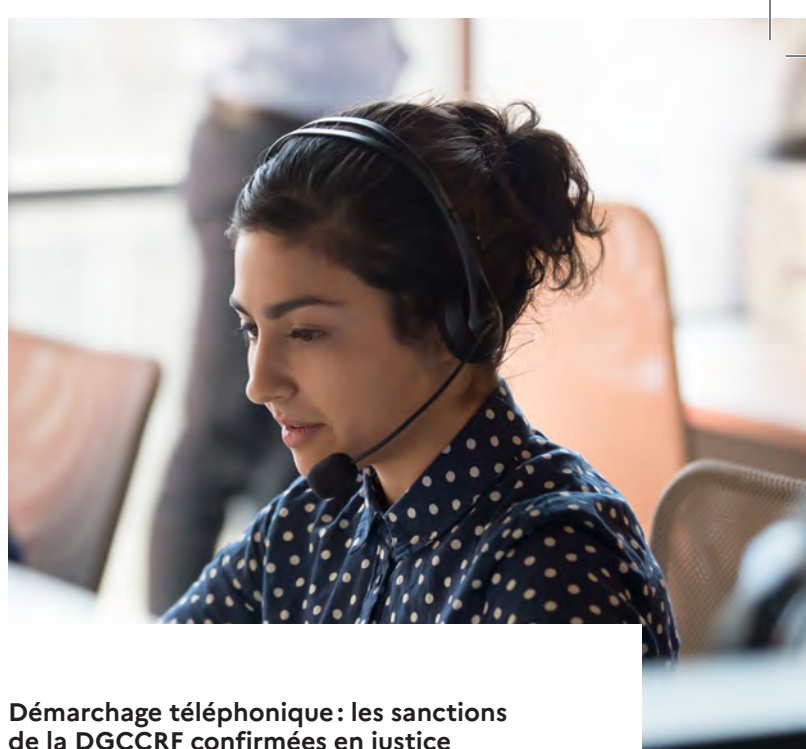
L'enquête, menée par le Service national des enquêtes de la DGCCRF, a donné lieu à la réalisation de perquisitions et a permis de mettre en évidence les leviers utilisés par la société SFAM et ses partenaires lors de la commercialisation des produits. Les omissions du discours conçu et entretenu par la société SFAM rapprochent la méthode de commercialisation de ces assurances d'un piège à la souscription.

Ainsi par exemple, un remboursement de 30 € présenté comme portant sur le prix du produit acheté et non sur l'assurance souscrite est tout d'abord annoncé au client, qui communique alors ses références bancaires afin de permettre ce remboursement ; toutefois, à aucun moment il n'était indiqué au client que ses coordonnées bancaires seraient également utilisées par la société SFAM pour prélever le montant de la cotisation mensuelle de l'assurance.

L'ensemble du discours trompeur avait pour objectif de maintenir une ambiguïté dans l'esprit du consommateur afin de le conduire à souscrire une assurance sans en avoir conscience.

Les éléments probants collectés lors de l'enquête ont permis la rédaction d'un procès-verbal de pratique commerciale trompeuse à l'encontre de la société SFAM. Une transaction pénale, en trois volets, a été acceptée par l'opérateur :

- paiement d'un montant de 10 millions d'euros ;
- remboursement des sommes versées par les consommateurs victimes des pratiques ;
- publicité du dispositif de transaction.



VIE QUOTIDIENNE

Garanties légales dans le secteur des articles de bricolage, une information du consommateur globalement peu respectée

La DGCCRF a contrôlé en 2019 l'application des dispositions du Code de la consommation relatives à l'information, notamment précontractuelle, délivrée au consommateur sur les garanties légales et commerciales. Les contrôles ont concerné 298 établissements : grandes surfaces de bricolage (GSB), magasins spécialisés, grandes et moyennes surfaces alimentaires ayant un rayon bricolage, e-commerçants vendant exclusivement en ligne et commerces de produits d'occasion. Selon les constatations des enquêteurs 58 % des points de vente ne délivraient aucune information précontractuelle relative aux garanties légales (en rayon, aux caisses ou à l'accueil) ou communiquaient une information incomplète et/ou peu visible. Très souvent, les articles de bricolage exposés à la vente chez les distributeurs sont uniquement accompagnés d'une publicité sur la « garantie constructeur » proposée par le fabricant, présentée de manière brève et lacunaire, de nature à induire en erreur les consommateurs sur leurs droits en matière de garantie légale.

Les contrôles ont principalement débouché sur des mesures correctives avec 108 injonctions. Des mesures pédagogiques ont également été prises avec 62 avertissements, ainsi que des mesures répressives (7 procès-verbaux administratifs et 3 procès-verbaux pénaux). L'enquête a globalement montré que la plupart des distributeurs d'articles de bricolage méconnaissent leurs obligations en matière d'information précontractuelle sur les garanties légales.

Démarchage téléphonique: les sanctions de la DGCCRF confirmées en justice

Une enquête a été réalisée à la suite du dépôt de plaintes de clients démarchés alors qu'ils s'étaient inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel. Cette législation a été mise en place pour protéger les consommateurs, particulièrement les plus fragiles, des nuisances que constituent les appels non sollicités. Lors du contrôle, le gérant de la société a déclaré ne pas adhérer au dispositif Bloctel. Seule l'une des SARL du réseau, en sa qualité de site pilote, avait fait la démarche dans le but de tester ce dispositif, laissant ensuite chacune des SARL libre de s'inscrire ou non, alors que l'adhésion est obligatoire pour toute entreprise pratiquant le démarchage téléphonique. Un procès-verbal de constatation de manquement¹³ retenant 43 réclamations légitimes a alors été dressé. Chaque réclamation ayant été sanctionnée d'une amende administrative d'un montant de 800 €, la société a dû s'acquitter d'un montant total de 34 400 €. Pendant la phase du contradictoire, une des sociétés du réseau a adressé un recours gracieux aux services de la CCRF de Haute-Marne demandant l'abandon des poursuites aux motifs que, depuis la date du contrôle, elle avait adhéré à Bloctel et qu'un tel montant d'amende lui serait très préjudiciable. Ces arguments n'ont pas été retenus et le montant de l'amende administrative a été maintenu. Le recours de la société devant le tribunal administratif a été rejeté.

13. Article L.223-1 du Code de la consommation.



Le SNE, une équipe nationale spécialisée dans les enquêtes d'ampleur

Le Service national des enquêtes (SNE) de la DGCCRF est un service d'enquête à compétence nationale qui intervient notamment :

- sur des sujets sensibles exigeant une action rapide de l'administration (Lactalis, fraudes à l'aide alimentaire aux plus démunis, affaire de la viande de cheval, etc.) ;
- sur des sujets de fond demandant l'analyse du fonctionnement d'un secteur d'activité émergent ou de pratiques commerciales nouvelles et complexes (modes de publicité sur internet, influenceurs, « dropshipping », plateformes de vente en ligne) ;
- sur des enquêtes de remontée de filière dépassant les enjeux locaux (francisation des produits, fraude aux numéros surtaxés, traders en viande, etc.) ;
- sur des sujets supranationaux (contrôle des plateformes étrangères [AMAZON, Apple, Google] et des nouvelles formes de délinquance économique numérique transfrontière, réactive et volatile [pièges à la souscription et abonnements forcés, faux sites administratifs]) ;
- pour des contrôles demandant une expertise particulière : utilisation des moyens d'investigations numériques, mise en œuvre de contrôles scripturaux approfondis, développement de nouvelles méthodes de prélèvement, etc.

Le SNE joue également un rôle d'appui technique et opérationnel pour l'ensemble du réseau de la DGCCRF et dispose à ce titre, d'une Cellule numérique en charge du développement d'outils numériques d'aide à l'enquête ou de traitement automatisé de données et d'un Centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), spécialisé dans le contrôle des sites internet. Le SNE peut intervenir, sur demande, en appui d'une direction départementale pour des enquêtes complexes (par exemple, l'enquête SFAM) et anime le réseau national de renseignement « Vigie Fraudes ». Il participe activement aux réseaux de coopération européens dédiés à la lutte contre la fraude et la protection du consommateur.

SANTÉ

« Médecines » non conventionnelles, des tromperies encore trop nombreuses sur les allégations ou qualifications revendiquées

Pour soulager certains maux du quotidien, de plus en plus de Français se tournent vers des « médecines » dites « douces », « non conventionnelles » ou « alternatives ». Dès lors, il convient de s'assurer que le consommateur dispose de toute l'information nécessaire lorsqu'il décide d'avoir recours à ces pratiques, notamment sur les tarifs, et qu'il n'est pas trompé par les allégations avancées sur les qualifications des praticiens ou la nature et l'efficacité des prestations. C'est pourquoi la DGCCRF a engagé en 2018, une première campagne de contrôle de ce secteur, qui s'est poursuivie en 2019 et en 2020. Les investigations menées auprès de 675 professionnels ont démontré leur méconnaissance de la réglementation. Plus des deux tiers présentaient au moins un manquement en matière d'information sur les tarifs, sur le lieu d'exercice ou sur internet, ou encore aux règles s'appliquant aux contrats conclus à distance (hors établissement), notamment le recueil du consentement pour l'exécution immédiate de la prestation.

En outre, des pratiques commerciales trompeuses ont été constatées. Par exemple, certains professionnels affirment qu'ils « participent à la guérison », « soulagent la douleur », « traitent les maladies graves », ou utilisent des termes médicaux tels que « consultations » ou « patient ». De telles allégations sont interdites en l'absence de qualification médicale du professionnel, et présentent même des risques pour la santé des patients qui pourraient se détourner des soins reconnus lorsque les pratiques « non conventionnelles » leur sont présentées comme alternatives et non seulement comme complémentaires aux soins conventionnels. Parfois des praticiens se revendiquent « naturopathes » sans avoir suivi la formation requise, ou pratiquent l'« hypnose médicale » alors que cette technique, utilisée à des fins d'anesthésie, ne peut être mise en œuvre que par des professionnels de santé. 407 avertissements, 43 injonctions de mise en conformité et 8 procès-verbaux ont été rédigés au cours de cette première campagne de contrôles. En outre, près d'une quinzaine de cas potentiels d'exercice



illégal de la médecine et d'usurpation de titre ont été relevés. Les résultats de cette enquête ont été partagés avec les autres administrations intéressées ainsi qu'avec l'Ordre national des médecins. Le taux d'anomalie élevé conduit à poursuivre les contrôles dans ce secteur.

EHPAD¹⁴, une réglementation encore trop mal maîtrisée

Souvent, la nécessité ou l'urgence, par exemple à la suite d'une hospitalisation, conduisent à la décision de placer un proche en EHPAD et les familles peuvent se trouver désorientées au moment de choisir parmi les offres disponibles. Pour s'assurer de la protection économique d'un public particulièrement vulnérable, la DGCCRF a mis en place une programmation pluriannuelle de contrôles des EHPAD.

En 2018, ces contrôles ont concerné les établissements publics ou privés entièrement habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale. Dans les 549 établissements visités, les enquêteurs de la DGCCRF ont pu constater que de nombreuses obligations législatives et réglementaires n'étaient pas respectées, qu'il s'agisse de l'information précontractuelle qui doit être communiquée au futur résident ou à son représentant légal, de l'affichage des prix ou de l'information relative à l'évolution des prix dans les contrats. Des non conformités ont également été relevées dans les notes et les contrats remis aux résidents.

Le taux d'anomalie global (66 %) légèrement plus élevé que lors des précédentes enquêtes résulte cependant plus de la méconnaissance partielle de la réglementation, dont certains éléments sont entrés en vigueur récemment, que de l'intention délibérée des responsables d'établissement de la contourner. Les suites données ont donc été essentiellement pédagogiques. Ainsi, 284 structures ont fait l'objet d'un avertissement. 85 injonctions de remise en conformité ont été adressées aux professionnels qui, dans une grande majorité, ont été réactifs pour apporter les modifications demandées. Seuls les cas manifestes

d'atteinte aux droits économiques des résidents ont fait l'objet de procès-verbaux administratifs.

Des facturations toujours abusives dans les cliniques privées

Du 1^{er} juillet 2017 au 30 septembre 2018, près de 50 % des établissements de santé privés lucratifs contrôlés par la DGCCRF avaient été sanctionnés (104 sur 198 établissements) pour non-respect des modalités de facturation des exigences particulières au patient (facturation de forfait d'assistance aux démarches administratives, de numéro d'appel surtaxé, de chambres particulières sans en respecter les conditions spécifiques de facturation, etc.) et défaut d'information sur les tarifs et prestations rendues. La voie de l'injonction avait été privilégiée afin d'obtenir la cessation rapide des pratiques concernées. Une trentaine d'établissements (31) ont exercé un recours contentieux à l'encontre de ces mesures de police administrative. Les dix premiers jugements rendus par les tribunaux administratifs en 2019 ont rejeté les requêtes des établissements, confirmant l'analyse juridique de la DGCCRF quant à l'illégalité de certaines prestations facturées au patient, tels que les forfaits administratifs ou les numéros d'appels surtaxés.

ENERGIE

La DGCCRF garante d'une ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie au bénéfice des consommateurs

Sous l'impulsion du droit européen, les marchés du gaz et de l'électricité sont ouverts à la concurrence par phases successives depuis 2007. Dernier volet en date, la loi Energie et Climat du 8 novembre 2019, en conformité avec la réglementation européenne et la jurisprudence du Conseil d'Etat, prévoit que, à l'horizon 2023, les tarifs réglementés de vente (TRV) du gaz naturel seront supprimés pour l'ensemble des consommateurs tandis que ceux

14. Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.



de l'électricité subsisteront pour les seuls particuliers et les micro-entreprises.

La DGCCRF est fortement impliquée dans le contrôle de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, afin que celle-ci se traduise effectivement par une stimulation de l'innovation sur ces marchés, au bénéfice d'offres innovantes et de prix bas pour les consommateurs.

En amont, la DGCCRF est partie prenante de la mise en œuvre du cadre réglementaire prévu par la loi Energie et Climat, en premier lieu pour accompagner les consommateurs perdant leur éligibilité aux TRV. Des règles claires ont ainsi été mises en place pour donner à ces consommateurs une information objective et transparente sur les offres de marchés disponibles et les modalités de souscription. En particulier, les consommateurs sont invités à consulter le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie (MNE) pour identifier l'offre de marché la plus adaptée à leurs besoins. En second lieu, le cadre réglementaire prévu par la loi Energie et Climat vise à garantir que l'ensemble des fournisseurs de gaz et d'électricité, historiques comme alternatifs, bénéficient de conditions d'accès équitables à ces marchés. Il fixe notamment les conditions permettant aux opérateurs alternatifs d'avoir accès aux données de contact des clients des opérateurs historiques perdant leur éligibilité aux TRV, dans le respect des règles relatives à la protection des données individuelles.


En aval, la DGCCRF contrôle le bon fonctionnement des marchés de l'énergie. En particulier, les opérations de démarchage des consommateurs ont fait l'objet de contrôles et de sanctions exemplaires en 2019. Si ce canal de prospection commerciale apparaît utile au bon exercice du jeu de la concurrence entre les différents fournisseurs, ces opérateurs doivent respecter les règles prévues par le Code de la consommation pour protéger les consommateurs dans le cadre de contrats conclus à distance ou hors établissement. En 2019, les services de la CCRF du département des Hauts de Seine ont notifié aux entreprises Engie et Eni Gas & Power France plusieurs amendes administratives dont les montants cumulés étaient respectivement de 892 500 euros et 315 000 euros. Ces amendes étaient accompagnées

d'obligations d'information des consommateurs par voie de publicité, notamment sur les sites internet de ces opérateurs et dans la presse. Ces sanctions portent sur des infractions aux dispositions relatives au droit de rétractation des consommateurs ainsi que, dans le cas d'Engie, sur des infractions aux règles spécifiques encadrant le démarchage téléphonique. Par ailleurs, une enquête est en cours afin de déterminer le degré d'implication des fournisseurs d'énergie dans les pratiques déloyales de leurs prestataires de démarchage commercial afin de savoir si ces pratiques résultent de cas isolés ou d'une politique délibérée commanditée par les fournisseurs d'énergie. Il convient de noter que les investigations de la DGCCRF ont amené les fournisseurs d'énergie à développer des procédures de suivi de la qualité des pratiques de démarchage de leurs prestataires, notamment par la mise en place d'appels systématiques, par des conseillers de clientèle, des clients ayant souscrit un contrat dans le cadre d'un démarchage à domicile.

PRODUITS ALIMENTAIRES

Qualité des épices, un plan de contrôle européen révélant de nombreuses anomalies

À la suite des nombreux manquements relevés lors des contrôles réalisés en 2016 sur les épices et aromates, une nouvelle enquête a été programmée en 2019 de façon à vérifier l'évolution des pratiques et à maintenir la pression de contrôle sur le secteur. En effet l'usage de ces produits est croissant, en particulier au niveau industriel (70 à 80 % des utilisations). Or, leur production est fortement soumise aux aléas climatiques et seule une faible partie de la plante est utilisée, ce qui provoque de vives tensions sur leur prix. Cette enquête s'est par ailleurs inscrite dans le cadre d'un plan de contrôle européen réalisé dans une vingtaine d'États-membres, la Commission européenne ayant souhaité programmer des contrôles coordonnés destinés à évaluer l'incidence des pratiques frauduleuses sur le marché intérieur des épices et herbes aromatiques. Les produits suivants ont été ciblés : poivre, paprika et piment, safran, origan, curcuma et cumin ; les 138 prélèvements ont été réalisés de juillet à octobre 2019. Certaines analyses



ont été réalisées en complémentarité entre le SCL (Marseille) et le *Joint Research Center*¹⁵ (ADN et chromatographie).

Les résultats de cette enquête ont montré que plus de 40 % des produits analysés par le SCL présentaient une anomalie, notamment la présence significative de substances de charge ou matières étrangères ainsi que de colorants exogènes, des critères de qualité non respectés (pouvoir colorant, teneur en huiles essentielles, présence de matières étrangères), et des anomalies d'étiquetage (allergènes, antiagglomérants non mentionnés ; surévaluation du grade de qualité annoncé). Les contrôles ont donné lieu à 34 avertissements, 14 injonctions, 1 arrêté de destruction (qui concernait du safran) et 2 procès-verbaux pénaux.

Francisation des fruits et légumes, de nombreux cas avérés et récurrents

Les manquements en matière d'indication du pays d'origine des fruits et légumes sont nombreux et récurrents. Même si certaines anomalies relèvent d'erreurs ou d'une méconnaissance de la réglementation (absence d'indication ou indication abrégée voire erronée), des cas avérés de francisation ont été rencontrés.

Ainsi, l'enquête ayant mis en évidence en 2018 la francisation de 150 tonnes de kiwis bio achetés en Italie a abouti, en novembre 2019, à la condamnation de deux entreprises par le tribunal correctionnel de Valence. Les peines prononcées ont été plus lourdes que celles requises par le procureur soit 40 000 € d'amende pour l'une et 50 000 € d'amende pour l'autre. Quant aux responsables de ces sociétés, des amendes d'un montant de 15 000 € dont 8 000 € avec sursis et de 20 000 € dont 10 000 € avec sursis ont été prononcées à leur rencontre.

15. « Centre commun de recherche », service scientifique interne de la Commission européenne. Il réalise des recherches et fournit des conseils scientifiques indépendants, fondés sur des éléments factuels, qui contribuent à étayer l'élaboration des politiques de l'UE.



En Bretagne, un grossiste a été contrôlé en flagrant délit de tromperie. Il étiquetait des tomates cerise et des tomates rondes « origine France » alors qu'elles provenaient de différentes origines. Le tribunal correctionnel de Saint-Brieuc a condamné l'entreprise, le 14 novembre 2019, à une amende pénale de près de 100 000 € et à la confiscation des 248 000 € qui avaient été saisis.

Enfin, une procédure judiciaire a été rédigée à l'encontre d'une SARL basée dans le Nord, pour francisation de champignons. Cette société achetait depuis trois ans des champignons frais (plus de 142 tonnes en 2016, plus de 62 tonnes en 2017 et plus de 146 tonnes en 2018) auprès de fournisseurs polonais et belges et les revendait en alléguant une origine française. Sur certains produits une référence directe à l'origine française du produit était même apposée (drapeau tricolore accompagné de la mention « récolté en France »). Aucune information relative à l'origine des produits n'a pu être confirmée ni sur les factures de vente des différentes sociétés ni sur les produits. Cette fraude a pu être constatée grâce à la collaboration avec la Douane. Le tribunal de grande instance de Lille a condamné la société holding du groupe, à 13 500 € d'amende et son gérant à 2 700 € d'amende.

Signes de qualité officiels alimentaires, optimiser la lutte contre les usurpations des AOP/IGP au niveau de l'Union européenne

Les signes officiels de qualité européens (appellation d'origine protégée - AOP, indication géographique protégée - IGP, spécialité traditionnelle garantie - STG) garantissent une qualité particulière des produits qui en bénéficient, résultant d'une démarche encadrée par les pouvoirs publics. La DGCCRF réalise tous les ans sur le marché national un contrôle de ces signes (français ou étrangers) à tous les stades de la commercialisation (y compris sur internet). Ces contrôles portent aussi bien sur la recherche de fraudes ou d'usurpations (par exemple, l'emploi de la dénomination protégée « Roquefort » sur un fromage ne pouvant pas en bénéficier) que sur le respect des règles d'étiquetage et de composition fixées dans les cahiers des charges des produits.

Fraude sur la qualité des denrées alimentaires distribuées aux plus démunis

En France, l'aide alimentaire est apportée aux plus démunis par un important tissu associatif composé notamment des Banques alimentaires, du Secours Populaire, de la Croix Rouge et des Restaurants du Cœur. L'une de leurs missions est de distribuer aux personnes dans le besoin des denrées alimentaires achetées par le biais du Fonds européen pour l'aide aux plus démunis (FEAD), fonds spécifique géré par la Commission européenne et alimenté par un financement communautaire. A la fin du mois de mars 2019, la DGCCRF a été saisie de problèmes de qualité affectant les steaks hachés distribués dans le cadre du FEAD 2018, constatés par les associations. Les steaks hachés distribués présentaient des qualités organoleptiques anormales (les produits n'avaient pas le goût habituel des steaks hachés, certains présentaient des tâches brunâtres ou blanchâtres et rendaient beaucoup d'eau à la cuisson, etc.). En avril 2019, les associations décident de stopper la distribution de ces steaks. Dès l'alerte donnée, les enquêteurs de la DGCCRF ont immédiatement prélevé une quarantaine d'échantillons de steaks encore stockés par les associations pour les faire analyser par le SCL. L'intégralité des échantillons prélevés présentait d'importantes non-conformités (excès de collagène, présence de tissus et glandes interdites, taux de matière grasse non conforme, etc.). Ces résultats d'analyse matérialisaient une tromperie sur les qualités substantielles des steaks hachés distribués aux associations caritatives. A l'issue de ses auditions, la DGCCRF a saisi la justice pour des faits de tromperie en bande organisée, depuis leur fabrication en Pologne jusqu'à leur achat par un négociant français.



Les contrôles réalisés ont visé 1183 établissements. Ils ont donné lieu à 50 procès-verbaux, 449 avertissements et 145 injonctions.

Par ailleurs, la DGCCRF a participé à une initiative pilote de la Commission européenne visant à contrôler sur le territoire national six appellations géographiques protégées (AOP) ou indications géographiques protégées (IGP) produites dans l'Union européenne (« České pivo »¹⁶, « Münchner Bier »¹⁷, « Prosciutto di Parma »¹⁸, « Jabugo »¹⁹, « Roquefort » et « Kalamata »²⁰) et à tester l'emploi d'une fiche informative sur les dénominations concernées, intitulée « GI-Card », destinée à faciliter les contrôles sur le territoire de l'Union européenne. Les contrôles de la DGCCRF ont visé 460 établissements et ont donné lieu à 107 avertissements, 16 injonctions et 9 procès-verbaux pénaux. Les principales anomalies portaient sur le non-respect des règles d'étiquetage européennes (absence de la dénomination protégée ou du symbole européen AOP/IGP), le non-respect des cahiers des charges (règles de production et de marquage, composition et traçabilité des produits). Durant l'enquête, la DGCCRF a traité deux suspicions de fraudes communiquées par l'Espagne via la plateforme européenne d'assistance et de coopération administrative et a elle-même transmis 26 fiches de suspicions de fraudes signalant des anomalies sur les AOP/IGP des autres Etats membres concernés. À l'issue de l'exercice, la Commission européenne a décidé de généraliser l'emploi de la « GI-card ».

16. Bière tchèque.

17. Bière de Munich.

18. Jambon de Parme.

19. Jambon de Jabugo (Espagne).

20. Olives de Kalamata (Grèce).

FOCUS SUR LE SECTEUR VITIVINICOLE

La DGCCRF vérifie la conformité des vins et spiritueux proposés aux consommateurs et la loyauté de leurs appellations. Elle veille au respect des dispositions réglementaires concernant les pratiques œnologiques et assure la surveillance des filières d'approvisionnement. Ces contrôles permettent de prévenir ou de mettre un terme aux fraudes, notamment la falsification des vins par l'utilisation de produits interdits, la mise en œuvre de coupages illicites ou encore la francisation abusive. Ces pratiques non seulement lèsent les consommateurs, mais peuvent aussi avoir un impact économique défavorable, en portant atteinte à la réputation de la filière vitivinicole.

La DGCCRF consacre une attention particulière au contrôle des vins et spiritueux lorsqu'elle conçoit son programme de contrôle. Neuf « Brigades d'enquêtes vins et spiritueux » (BEVS) - comptant une cinquantaine d'agents répartis dans toute la France - effectuent des contrôles au stade de la production : vigneron, négociants vinificateurs, fabricants de produits œnologiques, distilleries etc. Ces contrôles à la production sont complétés par des contrôles effectués au stade de la distribution par les directions départementales en charge de la protection des populations. Les agents de ces directions vérifient, notamment, la présentation des produits dans les cafés, hôtels, restaurants, mais aussi dans les grandes enseignes de la distribution, les commerces de détails, chez les cavistes ou sur les sites internet. Dans les restaurants, ils contrôlent, par exemple, la carte des vins, vérifient que les produits mentionnés



sont bien ceux servis aux clients et que l'information fournie avant la commande est complète.

L'objectif de ces contrôles est double : s'assurer de la loyauté des produits, de leur sécurité, de leur conformité à la réglementation dans un souci de protection du consommateur, mais aussi garantir une concurrence non faussée entre les opérateurs. La production et la commercialisation des vins et spiritueux évoluent en effet dans un cadre juridique construit progressivement, d'abord au plan national, puis au niveau européen voire international, aboutissant à la régulation des méthodes de production (interdiction du mouillage²¹, de la coloration du vin, de l'édulcoration et de l'aromatization des eaux-de-vie), à la protection des appellations d'origine et de la qualité (création des appellations d'origine contrôlée - AOC, des indications géographiques protégées - IGP), ou encore à l'encadrement de l'information des consommateurs par les mentions portées sur l'étiquetage (par exemple, utilisation encadrée du terme « château »).

L'action des BEVS est donc orientée vers la recherche de pratiques qui, par leur caractère illicite (chaptalisation²², usurpation des appellations d'origine, etc.), pourraient remettre en question la confiance des consommateurs dans les produits et celle des acteurs dans le fonctionnement du marché. La DGCCRF participe ainsi, à travers l'action des BEVS, à la préservation de l'image qualitative des vins français, sur le territoire national comme à l'international, alors que dans un environnement de plus en plus concurrentiel (présence renforcée des productions viticoles d'autres pays sur les marchés), le comportement peu scrupuleux d'un opérateur peut avoir des conséquences sérieuses pour toute une filière.

En 2019, les BEVS ont réalisé 4140 actions de contrôle à la production et ont procédé à près de 339 prélèvements d'échantillons afin de vérifier l'absence de pratiques frauduleuses du type mouillage, chaptalisation illicite, etc. Les contrôles ont

21. Le mouillage du vin par de l'eau est une fraude fréquente.

22. Procédé consistant à ajouter du sucre au moût pour augmenter le degré d'alcool.



notamment porté sur la recherche de tromperies ; des registres vitivinicoles mal tenus ou absents constituent en général l'indice de telles pratiques. En Nouvelle-Aquitaine, une entreprise a par exemple été condamnée pour tromperie et falsification à la suite de l'utilisation illicite des mentions réglementées « clos » et « château », l'absence de tenue de registre de vendanges, l'utilisation induue de charbons à usage œnologique et la mise en place de la pratique dite « de la vigne éponge », qui consiste à commercialiser des vins en excédent des rendements autorisés. En Occitanie, des contrôles ont également porté sur la francisation de vins espagnols afin de vérifier que les opérateurs ne se rendaient pas coupables de pratiques commerciales trompeuses. Le cas le plus fréquent consiste à adopter une présentation trompeuse de manière à cacher l'origine réelle du produit et à faire croire aux consommateurs qu'il s'agit d'un vin français. Pour la première fois en France, un supermarché a été condamné pour avoir mis en vente des vins espagnols dans des rayons réservés aux vins régionaux.

Enfin, des contrôles ont porté sur la recherche de falsifications, notamment s'agissant de la nouvelle mode des vins dits « bleus ». Ces vins, élaborés généralement à partir de vins blancs auxquels est ajouté un colorant bleu, perdent leur qualité de vin dès lors qu'un additif non autorisé y est ajouté. En effet, la réglementation européenne protège l'utilisation du mot « vin » et assimile tout ajout de colorant à une falsification du produit. En outre, cette pratique est susceptible de devenir une tromperie lorsqu'elle consiste à faire croire aux consommateurs qu'il s'agit d'une coloration naturelle. Un dossier concernant un « vin bleu » d'origine corse a été transmis au parquet d'Ajaccio et est en cours d'instruction.

Une banque de données isotopiques commune pour mieux identifier les fraudes

À la suite d'un signalement effectué par les autorités italiennes à leurs homologues français (DGCCRF), bulgares, irlandais et belges, la BEVS d'Île-de-France a identifié la présence sur le territoire français de vins en transit vers le Royaume-Uni dont l'étiquetage portait de fausses étiquettes usurpant quatre appellations

Fraudes et falsifications sur des Chablis Grand Cru et 1^{er} Cru

À la suite d'une enquête de la BEVS de la Direccte Bourgogne-Franche-Comté, un domaine viticole de l'Yonne a été condamné en décembre 2019 à 90 000 euros d'amende pour des assemblages illicites de vieux vins avec des vins d'appellations des récoltes 2013 et 2014, et leur vente aux consommateurs. L'enquête a permis de mettre en évidence l'utilisation récurrente par ce domaine viticole d'excédents de vieux vins produits en dépassement des rendements autorisés par les cahiers des charges des différentes appellations et détenus clandestinement. Ces excédents de production illégaux issus des récoltes précédentes, normalement destinés à la distillation étaient réintégrés à la production déclarée de l'année des différentes appellations du Chablisien du domaine (notamment Chablis Grand Cru et 1^{er} Cru) par assemblages illicites. Les infractions relevées (falsification de boisson, usurpation d'AOC et tromperie), portant sur près de 500 hl de vins sous appellation, et ayant généré des gains illicites estimés à 550 000 euros, ont pu être décelées exclusivement à partir de l'exploitation de la comptabilité de l'entreprise, alors même qu'il n'existait plus de trace matérielle de la fraude. L'exploitation de la comptabilité du Domaine a ainsi permis de prouver *a posteriori* la pratique.

d'origine protégées (AOP) italiennes de la région de Vénétie : Prosecco, Conegliano-Valdobbiadene Prosecco, Colli Asolani-Prosecco et Francia Corta. Des prélèvements ont été effectués par les enquêteurs sur ces lots aux fins d'analyse par le SCL.

Cette analyse a été possible grâce à la base de données isotopiques créée par les États-membres producteurs de vin. Ceux-ci procèdent chaque année pendant les vendanges à des prélèvements de raisins sur la totalité des zones de production afin de répertorier leurs profils chimiques spécifiques. En France, ce sont la DGCCRF et la DGDDI qui l'élaborent, à partir des prélèvements de raisins vinifiés et analysés par le SCL. Cette base de données constitue pour la DGCCRF un outil de contrôle pour la recherche de falsification



des vins (origine, appellations, millésime). Les analyses des produits prélevés par le SCL ont mis en évidence la non-conformité des échantillons et leur falsification par mouillage (ajout d'eau), sur-enrichissement (ajout de sucre pour augmenter le degré d'alcool) et gazéification (pratique interdite pour le Prosecco) ainsi qu'une origine des raisins plus qu'incertaine.

4 500 bouteilles ont été saisies et le parquet de Boulogne-sur-Mer a ordonné leur destruction. Les informations recueillies dans le cadre de cette enquête (contrôles de traçabilité) ont permis aux homologues européens de la DGCCRF de poursuivre les investigations pour identifier les ramifications de ce réseau en Bulgarie, au Royaume-Uni et en Belgique. Cette affaire illustre l'importance d'une coopération étroite entre les Etats membres de l'Union européenne en matière de fraudes.

ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPE- MENT DURABLE

La dimension environnementale est inscrite depuis longtemps dans l'action de la DGCCRF car l'évolution des comportements des consommateurs est une des conditions nécessaire à une transition réussie vers une économie durable. En vérifiant la durabilité des produits et l'information du consommateur, la DGCCRF contribue à l'exercice de choix éclairés en faveur de produits respectueux de l'environnement, durables et réparables, tout en permettant aux opérateurs résolument engagés de se développer dans une concurrence loyale.

ALLÉGATIONS ENVIRONNEMENTALES

Une utilisation excessive, voire illicite, des allégations environnementales valorisantes pour les produits du secteur chimique

Sur l'ensemble du secteur de la chimie (biocides, détergents, aérosols, colles, produits à base d'huiles essentielles, produits pour chaussures et autres produits chimiques), 2 364 visites ont été effectuées par les services de la CCRF en 2019. Le taux d'anomalies constaté est d'environ 25 %, en baisse par rapport aux années précédentes. 314 prélèvements ont été analysés, avec un taux de non-conformité, similaire à celui des années précédentes, de 57 % (absence de pictogramme de danger, des conseils de prudence et des phrases alertant le consommateur sur le danger, utilisation de substances biocides non autorisées, absence ou inefficacité du dispositif de fermeture de sécurité). Ces manquements ont fait l'objet de 336 mesures de police administrative, 52 procès-verbaux, un arrêté pris sur la base du Code de la consommation et plus de 700 avertissements. Depuis plusieurs années, afin de répondre à la demande croissante des consommateurs pour



des produits plus sains ou moins dangereux pour l'environnement, les professionnels développent des gammes de produits présentés comme écologiques et multiplient les allégations environnementales valorisantes, telles que « lessive naturelle » ou « insecticide biologique ». Les réglementations applicables dans le secteur des produits chimiques limitent pourtant, voire interdisent, ce type d'allégations, afin de ne pas minimiser les risques liés à l'utilisation de produits chimiques, dangereux par nature. En 2019, cette tendance à l'utilisation excessive de ce type d'allégations valorisantes s'est confirmée. La suppression de ces allégations a régulièrement été demandée par les agents de la DGCCRF. Les professionnels sont souvent réticents à les supprimer ou à les modifier, pour des raisons d'image, ou du fait du comportement de certains organismes privés qui proposent des certifications qui leurs sont propres validant ce type d'allégations, en contradiction avec les réglementations applicables.

PRODUITS DURABLES

Étiquetage énergétique, une réglementation encore mal maîtrisée par les professionnels

Une nouvelle enquête sur l'étiquetage énergétique des équipements destinés aux consommateurs a été menée par la DGCCRF en 2019.

L'enquête avait pour objet de vérifier, auprès de metteurs sur le marché et de distributeurs, la présence de l'étiquette énergétique et sa conformité à la réglementation, les documents justificatifs (documentation technique en particulier) et, pour certains produits, de réaliser des tests afin de vérifier la loyauté de l'information donnée au consommateur. Étaient particulièrement visés les produits relevant d'une réglementation relativement récente et/ou pour lesquels les contrôles passés avaient révélé de nombreuses anomalies (climatiseurs mobiles, hottes et fours, ballons d'eau chaude). Par ailleurs, une attention particulière a été portée aux catégories d'opérateurs chez lesquels un nombre significatif de manquements à la réglementation avait été constaté au cours des enquêtes précédentes. Les climatiseurs



mobiles ont fait l'objet de quatre prélèvements. Deux appareils déjà analysés se sont révélés non conformes.

La participation de la DGCCRF à l'action de contrôle conjointe EEPLIANT 2²³ organisée au niveau européen, et portant en particulier sur l'étiquetage énergétique des réfrigérateurs ménagers, s'est poursuivie en 2019. Dans le cadre de cette opération, à laquelle 15 autorités de surveillance ont participé, plus de 80 sites de vente en ligne ont été contrôlés et 43 modèles de réfrigérateurs ménagers ont été testés dont quatre prélevés par la DGCCRF.

Les résultats enregistrés pour l'ensemble des contrôles réalisés par la DGCCRF révèlent que 44 % des établissements contrôlés ne respectaient pas les règles. Ces manquements ont donné lieu à 68 avertissements, 50 injonctions, 19 procès-verbaux pénaux et un procès-verbal administratif.

Produits électroniques et de téléphonie reconditionnés, trop d'irrégularités pénalisantes pour le consommateur

La DGCCRF a mené une enquête en 2018-2019 dans le secteur de la vente d'occasion des produits électroniques grand public pour vérifier en particulier la loyauté de l'offre commerciale et de l'emploi du terme « reconditionné ». 113 établissements ont été contrôlés dont des magasins physiques et des sites vendant exclusivement en ligne. Cette enquête a permis de relever des irrégularités chez 50 % des professionnels visités en ce qui concerne essentiellement l'information précontractuelle devant être délivrée au consommateur : absence de définition du terme « reconditionné », notamment par rapport au terme « occasion », absence, insuffisance, voire caractère trompeur des informations sur les caractéristiques des produits proposés à la vente. Ont été relevées notamment des indications sommaires comme « bon état », ou « parfait état », « état neuf », sans autre précision. Les services d'enquête ont dans certains cas rencontré des difficultés pour obtenir les justificatifs de l'état annoncé des produits. Des opérateurs évoquant la réalisation de tests n'ont pas tous pu en justifier la nature et les résultats. L'enquête

a fait apparaître que les entreprises commercialisant des appareils électroniques grand public dits « reconditionnés », et en particulier des téléphones portables, sont très diversement impliquées dans le stade amont de la filière de reconditionnement, ce qui se répercute sur la qualité de l'information délivrée in fine au consommateur. Certaines entreprises contrôlées se contentent d'acheter des produits « reconditionnés » auprès de fournisseurs sans réellement vérifier les informations souvent sommaires données sur l'état des produits et les répercutent telles quelles. D'autres se dotent de moyens de test afin d'évaluer l'état réel des produits, voire de services de remise en état, avant de les remettre en vente. Il a été également constaté une utilisation irrégulière de la notion de « certification » qui est strictement encadrée par la loi. À l'issue de l'enquête, 18 établissements ont été destinataires d'injonctions et 38 d'avertissements pour des pratiques diverses telles que l'absence d'information précontractuelle ou de documentation technique permettant de justifier des allégations, l'utilisation irrégulière de la notion de certification. 2 procès-verbaux pénaux ont été établis pour des pratiques trompeuses concernant la présentation de garanties et des annonces de prix. Ces mesures visent à contraindre les professionnels concernés à modifier leurs pratiques afin de respecter les réglementations applicables, notamment en matière d'information des consommateurs.

COSMÉTIQUES

Cosmétiques naturels et bio, des allégations parfois infondées pour mieux valoriser le produit

Poussé par une demande croissante des consommateurs, le secteur des cosmétiques « verts » se développe rapidement sur fond de concurrence entre entreprises historiques du secteur et nouveaux arrivants issus de la cosmétique conventionnelle. Dans ce contexte, il est important que les consommateurs disposent d'une information claire et loyale sur les qualités revendiquées afin que cette concurrence s'exerce

23. Energy Efficiency Compliant Products.



équitablement et permette d'éviter les pratiques commerciales trompeuses. C'est pourquoi la DGCCRF a lancé une enquête dans plus de 600 établissements sur la loyauté des allégations et la sécurité des cosmétiques « biologiques » et « naturels ».

Les mentions donnant le plus fréquemment lieu à des manquements sont celles portant sur les mentions « naturel », « bio » ou « vegan » non justifiées (par exemple l'utilisation du terme « bio » sur la face avant d'un produit fini pour qualifier le produit dans son ensemble, alors que celui-ci ne contient qu'un ou peu d'ingrédients biologiques), la mention d'absence de tests sur animaux – interdite car correspondant au respect d'une interdiction applicable à tous les opérateurs – et les allégations thérapeutiques (interdites en cosmétique).

S'y ajoutent d'autres allégations insuffisamment démontrées ou ambiguës, voire parfois constitutives d'une pratique commerciale trompeuse, telles que la mise en avant d'un ingrédient à forte valeur ajoutée présent en une quantité parfois infime et ne permettant pas de revendiquer de manière justifiée des propriétés particulières pour le produit fini, ou des allégations « sans... » susceptibles d'induire en erreur le consommateur. Les non-conformités documentaires (déclaration des produits, étiquetage, dossiers d'information sur le produit) demeurent fréquentes ; en effet, certaines entreprises (PME ou TPE souvent) se lancent dans ce secteur sans mesurer les exigences de la réglementation applicable.

Peu d'anomalies de composition sont relevées, sauf pour quelques produits contenant en quantité décelable des métaux lourds, naturellement présents dans l'argile mais néanmoins classés au nombre des substances dangereuses, ou des allergènes non indiqués sur l'étiquetage. 12 % des actions de contrôle ont été suivies d'avertissements réglementaires, 11 % d'injonctions de mise en conformité et 1 % de procès-verbaux.

Cette enquête démontre que le développement rapide de ce secteur s'est réalisé trop souvent au mépris des règles encadrant la fabrication et la mise sur le marché des produits cosmétiques. Des pratiques trompeuses, propres à ce marché et guidées par des préoccupations de marketing, se développent, parfois liées à la difficulté d'appropriation des normes encadrant les dénominations « bio » et « naturel » et à la difficulté à justifier les allégations. Une plus grande rigueur des fabricants est attendue des autorités de contrôle qui poursuivront l'année prochaine leur action sur ce secteur.

OGM

Absence d'organismes génétiquement modifiés (OGM) dans les semences de colza

La DGCCRF conduit chaque année des contrôles afin de vérifier l'absence d'OGM dans les lots de semences mises en culture en France, que ces semences soient produites en France ou importées. Des autorisations délivrées au niveau européen permettent l'importation et l'utilisation en alimentation humaine et animale d'une centaine d'OGM mais, à ce jour, à l'exception du maïs MON810, les OGM ne sont pas autorisés à la culture à des fins commerciales dans l'Union européenne.

La culture des OGM (y compris du maïs MON810) est interdite en France depuis 2008 et aucune expérimentation de culture de plante génétiquement modifiée n'est autorisée. Les contrôles de la DGCCRF visent donc à protéger l'environnement de toute dissémination d'OGM dans la nature au stade de la mise en culture. Ils visent également à protéger l'acheteur de semences en lui garantissant l'absence d'OGM dans les lots achetés. Les contrôles permettent par ailleurs, d'apprécier les précautions prises par les semenciers établis en France pour éviter la mise en culture d'OGM et, le cas échéant, de leur rappeler leurs obligations. En 2018, la détection de colza génétiquement modifié

dans un mélange de semences de colza de différentes origines (Espagne et Argentine) avait conduit au retrait/ rappel de 3 307 sacs de semences. La gestion de cette alerte avait par ailleurs soulevé des interrogations sur les mélanges de semences de colza en provenance de différents pays auxquels les producteurs ont recours pour lisser la production et éviter la rupture de stock ; ceux-ci peuvent dissimuler des OGM dont la détection peut se révéler complexe.

Ces constats ont conduit la DGCCRF en 2019 à cibler ses contrôles sur les semences de colza. 23 établissements de production, conditionnement ou distribution ont été visités et 30 échantillons de semences de colza d'hiver ont été prélevés. Les analyses ont permis de conclure à l'absence de contamination par des OGM de tous les lots prélevés.



Travaux du CNC sur un Guide pratique des allégations environnementales

L'adoption, en avril 2018, de la Feuille de route pour l'économie circulaire (FREC) et le vote récent de la loi du 10 février 2020 contre le gaspillage et pour l'économie circulaire traduisent la mobilisation du Gouvernement pour répondre à l'urgence écologique. C'est pourquoi le Conseil national de la consommation a souhaité engager de nouveaux travaux dans ce domaine en mettant à jour son guide pratique des allégations environnementales à destination des professionnels et des consommateurs rédigé à la suite du Grenelle de l'environnement. Ce guide répond à l'un des objectifs majeurs de la FREC visant à « donner aux consommateurs les moyens d'une consommation plus responsable ». Les travaux du CNC consistent principalement à :

- recenser les normes et textes en vigueur portant sur les allégations environnementales ;
- analyser les nouvelles allégations et les produits sur lesquels les allégations environnementales se développent et mettre à jour, adapter ou préciser, le cas échéant, celles déjà prévues par le guide ;
- engager une réflexion sur les modalités les plus adaptées pour permettre une large diffusion du guide.

LA DONNÉE ET L'INNOVATION AU SERVICE DES MISSIONS DE LA DGCCRF



Pour protéger les consommateurs et les entreprises se conformant à la réglementation, la DGCCRF améliore le ciblage de ses enquêtes en investissant dans le numérique. La transformation numérique de l'économie exige qu'elle adapte ses modalités d'enquête afin de rester efficace face aux évolutions constantes des modes de consommation et des pratiques des opérateurs. Pour répondre à ces enjeux, la DGCCRF investit dans la collecte, le traitement et l'utilisation des données. Plusieurs projets innovants sont mis en œuvre pour réaliser des analyses permettant un « profilage » d'entreprises susceptibles de commettre des infractions.

Les consommateurs mis à contribution au bénéfice de leur protection - SignalConso

La DGCCRF a besoin de données pour mieux cibler ses enquêtes. Aujourd'hui, la majeure partie de celles dont elle dispose est collectée par ses agents. Pour accroître la collecte, la DGCCRF a choisi de mettre à contribution le premier bénéficiaire de son action : le consommateur.

Après un an d'expérimentation dans trois régions (Auvergne-Rhône-Alpes, Centre-Val de Loire et Occitanie), la plateforme SignalConso a été lancée au niveau national début 2020. Le site a généré près de 60 000 visites sur l'année 2019. 3 400 signalements ont été déposés sur la plateforme depuis le début de l'expérimentation pour l'ensemble du territoire, dont 1 500 en régions d'expérimentation.

Ils concernent majoritairement des problèmes de prix, d'hygiène, de produits périmés et des litiges contractuels. 69 % des entreprises objet d'un signalement ont créé un compte et lu le signalement et 77 % des entreprises ont apporté une réponse au consommateur, démontrant l'intérêt des professionnels pour l'outil.

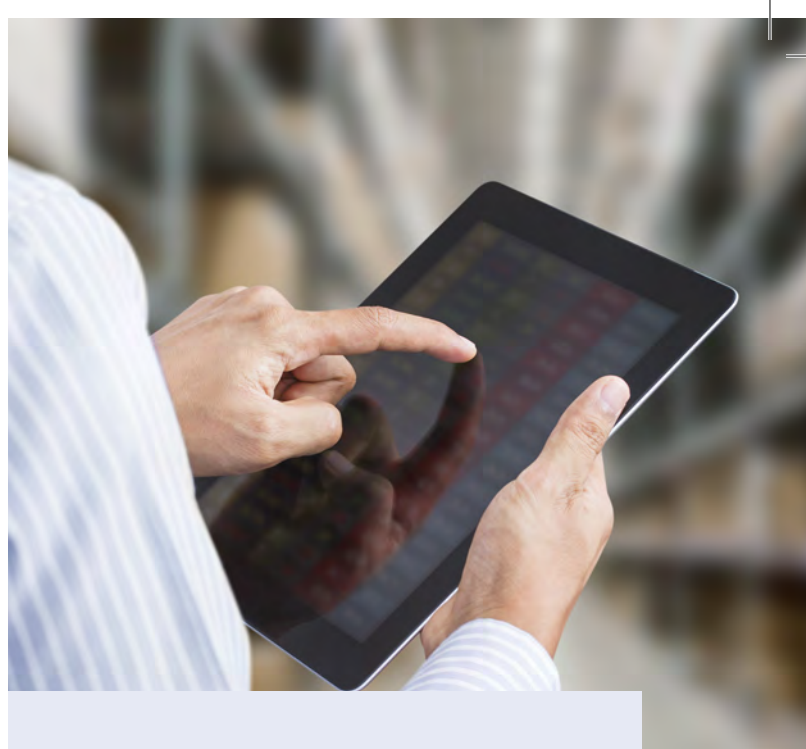
L'outil a été réalisé par une Startup d'Etat, en partenariat avec la direction interministérielle du numérique, et développé de manière itérative en associant les consommateurs, les professionnels et les enquêteurs de la DGCCRF.

La promesse de SignalConso est d'offrir au consommateur la possibilité de signaler les manquements qu'il constate (date limite de consommation, affichage de prix, erreurs en caisse...) à la DGCCRF, en toute transparence avec le professionnel concerné, qui a ainsi la possibilité de corriger le manquement et d'en informer le consommateur. La DGCCRF peut quant à elle utiliser les données collectées.

L'intelligence artificielle au service de l'enquête

La DGCCRF investit résolument dans l'intelligence artificielle pour appuyer son action. En 2018, un projet a été lancé pour améliorer la confiance sur internet en développant un dispositif de repérage des faux avis sur internet. L'objet principal du projet est de se doter d'un outil permettant, en analysant les contenus postés par des méthodes de « textmining » ou en analysant les profils à l'origine d'un grand nombre de commentaires, de détecter des faux avis de consommateurs sur internet, sous leurs différentes formes. Le but est de limiter l'ampleur de ce phénomène avéré, qui nuit à la fois aux consommateurs et aux professionnels en empêchant le fonctionnement loyal des marchés.

En outre, une solution d'aide à la décision dans le cadre de l'analyse des contrats, devis et factures pour la recherche des clauses et pratiques abusives est en cours de développement pour faciliter le travail des enquêteurs. Pour y parvenir, la DGCCRF, lauréate du deuxième appel à manifestation d'intérêt relatif à



l'intelligence artificielle, est accompagnée par l'INRIA²⁴. Ces travaux seront réalisés en 2020.

L'activité d'enquête des agents, première source de données - le projet SESAM

Les agents mettant en œuvre les missions CCRF appartiennent à une administration de contrôle. À ce titre, ils collectent de nombreuses informations au cours de 140 000 contrôles annuels dans les entreprises et de plus de 500 000 paramètres analysés sur des produits prélevés. La première source de données provient donc du travail quotidien des agents. Pour optimiser la collecte des données, la DGCCRF doit adapter les outils dont disposent ses enquêteurs. Elle a donc lancé un projet, lauréat du fond de transformation de l'action publique à hauteur de 2,6 M€. Il consiste à concevoir une interface utilisable en mobilité permettant aux agents d'accéder aux données des entreprises ainsi qu'aux signalements déposés par les consommateurs. Ces outils permettront de nourrir la remontée de données économiques. Ils mettront également à disposition des enquêteurs des informations précises sur les entreprises grâce à l'intelligence artificielle afin de mieux cibler les enquêtes. Ces informations seront elles-mêmes enrichies, à la fois par les données récoltées automatiquement sur internet, par les bases de données accessibles (notamment les données publiques) ainsi que par les données recueillies par les enquêteurs. Dans le cadre de l'action pédagogique de la DGCCRF auprès des entreprises, ces outils permettent également aux enquêteurs de répondre plus rapidement aux questions des professionnels contrôlés.

Développer les outils de demain

Il s'agit d'équiper les agents d'outils simples, pratiques, mobiles et performants afin que le travail effectué sur le terrain soit facilité et optimisé. Le projet a débuté en mars 2019 par une phase de recueil des besoins des agents. Sur cette base, un premier prototype d'interface mobile pour l'enquête a été développé par des étudiants de l'École centrale Supélec, avec l'appui du SICCRF. Ce prototype est en test par 30 agents volontaires depuis octobre 2019. Le développement de l'outil se poursuivra en 2020 avec plusieurs expérimentations pour un déploiement au niveau national à horizon 2021.

24. Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique.

COOPÉRATION INTERSERVICES

Compte tenu de sa mission transversale, la DGCCRF est susceptible d'enquêter dans tous les secteurs d'activité. Elle interagit donc avec de très nombreuses administrations et autorités administratives indépendantes. Pour organiser et fluidifier au mieux les échanges et garantir un bon exercice des missions, elle conclut des protocoles de coopération avec ses principaux partenaires.

DGDDI et DGCCRF, des actions conjointes et complémentaires pour mieux cibler les contrôles

Depuis plus de vingt ans, la DGCCRF et la DGDDI se sont attachées à développer leur coopération dans les domaines où leurs compétences s'exercent conjointement, tant au niveau national que régional. En effet, la lutte contre la fraude et la surveillance de la sécurité des produits nécessitent un développement des échanges de renseignements²⁵.

Le protocole de coopération entre les deux directions a par exemple été décliné en Normandie. Les échanges entre les services déconcentrés des deux administrations s'effectuent principalement au moyen d'une fiche de liaison, qui comprend un volet pour la transmission des informations d'une administration à l'autre, et un volet pour les résultats des investigations menées sur la base de ces informations. En 2019, cette coopération s'est traduite dans cette région par l'échange de 80 fiches de liaison, principalement en provenance des services douaniers du fait de l'importance des importations transitant par le port du Havre. La réception de ces fiches a notamment permis de recueillir des informations en matière de sécurité des produits industriels, afin d'améliorer le ciblage des contrôles. Cette coopération permet à chaque direction de détecter en amont les pratiques à risque et de coordonner l'action opérationnelle. Ainsi, les Douanes ont signalé divers produits avec des non conformités structurelles ou de marquage. À titre d'exemples, des projecteurs, des jouets « robots », des déshumidificateurs électriques, des appareils à



raclette, etc. Selon les cas, les interventions menées ont permis avec les professionnels concernés de gérer les manquements détectés : mise en conformité des produits, retrait de la vente avec information des clients, notamment. Une journée commune de formation sur la sécurité des jouets a également été organisée, ce qui a permis aux enquêteurs spécialisés de confronter leurs expériences.

À la Réunion, une enquête visant deux filières d'importations illégales de produits malgaches a duré près d'une année et a mobilisé jusqu'à six enquêteurs du pôle C de la DIECCTE. Les contrôles ont mis au jour de nombreuses fraudes et doivent leurs succès à une très étroite collaboration avec la direction des Douanes. C'est en échangeant des informations pour parvenir à identifier les filières, puis en contrôlant conjointement plusieurs containers pendant plusieurs jours que les agents de la DGCCRF et de la DGDDI ont saisi et consigné plus de 6,5 tonnes de denrées alimentaires, 185 unités de produits cosmétiques, 193 unités de jouets et divers ustensiles de cuisine. Le parquet de Saint-Denis a été saisi dès les premiers constats.

L'enquête ciblait au départ des arachides importées illégalement, plus de 5 tonnes potentiellement toxiques et cancérigènes ont été saisies et détruites. Les destructions ont aussi concerné de nombreux autres produits non déclarés et présents dans les containers :

- des gousses de vanille non déclarées et en voie de putréfaction ;
- des flacons d'arôme de synthèse de vanille ;
- du riz rouge non déclaré impropre à la consommation ;
- du curcuma contenant jusqu'à 60 % d'amidon et plusieurs colorants interdits ;
- du miel formé à 87 % de sucre exogène ;
- des cosmétiques (poudres, crèmes, savons) et des centaines de jouets (poupées) non conformes et dangereux.

Concernant les ustensiles de cuisine présents dans les containers, un premier lot de poêles en aluminium, prélevé et analysé, a mis en évidence des teneurs en métaux lourds plusieurs fois supérieures aux limites

25. Un protocole national de coopération a été signé le 31 janvier 2017.

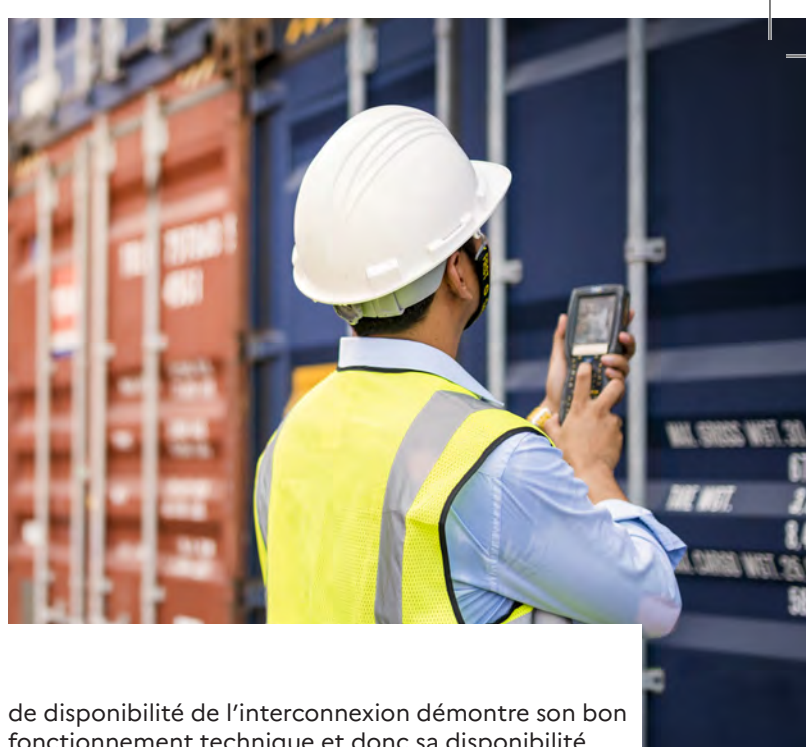
autorisées : 4600 fois pour ce qui concerne la teneur en plomb 20 fois pour ce qui concerne le cadmium et 2 fois supérieure pour ce qui concerne le zinc. Ces produits non conformes et dangereux ont été saisis et leur importation a été suspendue par arrêté. Les suites pénales (PV d'infractions pour non-respect de l'arrêté préfectoral et auditions des contrevenants) et administratives (amendes administratives pour prélèvements non conformes) sont en cours. Dans cet esprit de coopération interservices, un séminaire consacré à « La lutte contre les fraudes économiques et fiscales » a réuni en octobre à la DIECCTE une soixantaine d'agents de la DGCCRF, de la DGDDI et de la DGFIP.

GUN-FEL²⁶, une application commune pour faciliter le contrôle et la fluidité du dédouanement

La réglementation (règlement n° 1308/2013 portant organisation commune des marchés des produits agricoles, dit OCM unique), prévoit que des normes de commercialisation peuvent s'appliquer aux produits des secteurs des fruits et légumes frais. Le contrôle de ces normes peut s'effectuer à tous les stades de la commercialisation des marchandises qui y sont soumises, y compris à l'importation et à l'exportation. Dans ce cas, le dispositif de contrôle implique une action coordonnée de la DGCCRF et de la DGDDI. Le contrôle repose sur un document attestant de la conformité des marchandises, délivré par les services de la DGCCRF et présenté au service des Douanes au moment de l'accomplissement des formalités de dédouanement.

Pour faciliter ce contrôle et la fluidité du dédouanement, la DGDDI et la DGCCRF ont développé une liaison informatique, appelée GUN, entre le système de dédouanement DELT@-G et l'application SORAF&L où sont enregistrés, au format dématérialisé, les certificats de conformité et les bulletins d'admission applicables aux fruits et légumes soumis à des normes de commercialisation. Le taux

26. Guichet unique national-fruits et légumes.



de disponibilité de l'interconnexion démontre son bon fonctionnement technique et donc sa disponibilité pour les utilisateurs. Sur le plan fonctionnel, la part des déclarations d'import ou d'export de fruits et légumes déposées dans le cadre de la liaison GUN / SORAFEL continue de progresser pour s'établir à 46,4 % de l'ensemble des déclarations concernant ce type de flux, hors marché Saint-Charles de Perpignan²⁷ (+ 23 points depuis fin mai 2019). Cette progression devrait se poursuivre avec l'intégration de la liaison du marché Saint-Charles en 2020.

Une coopération étendue avec l'ANSM

Le protocole de coopération révisé²⁸ entre l'ANSM²⁹ et la DGCCRF a été signé par les directeurs généraux des deux entités le 14 février 2020. Ce nouveau protocole permet de prendre en compte les évolutions réglementaires et le retour d'expérience de cette coopération, dans la continuité du protocole précédent, dans les secteurs des dispositifs médicaux et dispositifs médicaux de diagnostic in vitro, des produits cosmétiques, des produits de tatouage ou encore des compléments alimentaires. La coopération a également été étendue à de nouveaux domaines tels que la formation (en vue d'interventions réciproques auprès des inspecteurs de l'ANSM ou des enquêteurs de la DGCCRF sur des thématiques spécifiques) ou les dysfonctionnements concurrentiels.

27. Le marché Saint-Charles à Perpignan est un acteur de poids du transit de fruits et légumes. Il regroupe notamment 77 exportateurs et 10 importateurs. Il représente respectivement 31 % des entrées et 24 % des sorties de fruits et légumes sur le territoire national.

28. Le protocole initial datait de 2015.

29. Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé.



La coopération avec la CNIL pour la protection des données personnelles des consommateurs

Les pratiques de consommation sont marquées par la progression constante de la dimension numérique des échanges, et par la circulation sans frontières des données. Dans de nombreuses situations (service après-vente, service de communications électroniques, vente et utilisation d'un moyen de paiement à distance), l'exécution d'un contrat passé par un consommateur s'accompagne de la communication de ses données à caractère personnel.

La coopération entre la DGCCRF et la CNIL³⁰ en matière de protection des données personnelles des consommateurs concerne principalement la sensibilisation des consommateurs et des professionnels ainsi que la collecte d'information relative au non-respect éventuel de la protection des données personnelles. Le protocole de coopération, révisé en 2019 afin de s'adapter aux nouveaux enjeux de digitalisation de la société, définit les principaux axes de coopération, qui visent en particulier à :

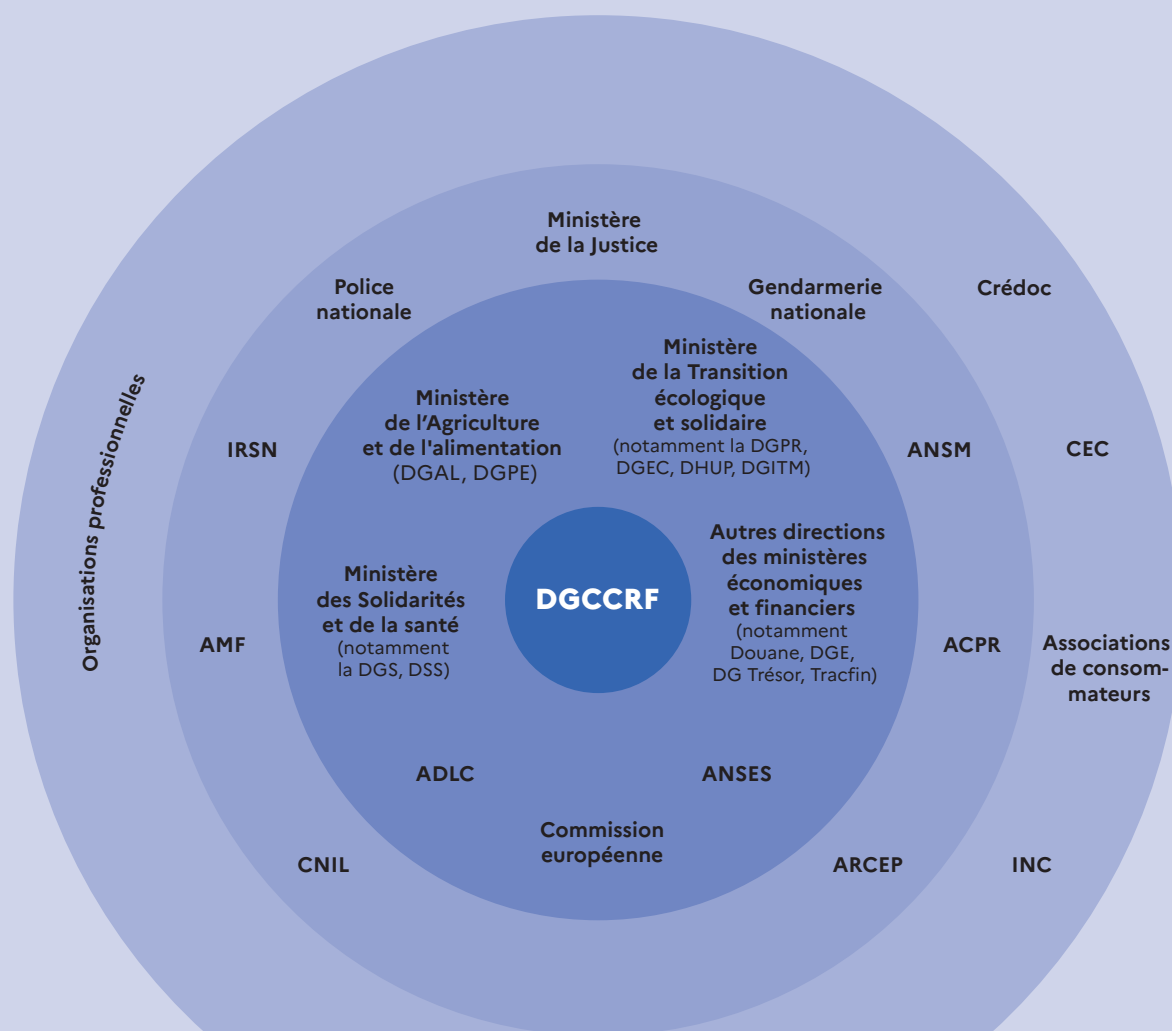
- mieux sensibiliser les consommateurs aux risques encourus lors de la communication de leurs données personnelles et diffuser les bonnes pratiques mises en œuvre par les professionnels;
- faciliter l'échange d'informations relatives au non-respect du droit de la consommation et de la protection des données personnelles des consommateurs;
- réaliser des contrôles communs;
- porter conjointement des propositions d'actions au niveau européen;
- mutualiser les expertises, notamment en ce qui concerne les outils d'enquête;
- partager les analyses sur les évolutions du cadre législatif et réglementaire en matière de protection des consommateurs et de leurs données personnelles.

Signature d'un protocole entre la DGCCRF et l'Autorité de la concurrence (ADLC)

La DGCCRF travaille en étroite collaboration avec l'ADLC et lui transmet notamment les indices de pratiques anticoncurrentielles (PAC) qu'elle détecte grâce à son implantation sur l'ensemble du territoire. En effet, son maillage territorial est essentiel à la détection des infractions à la concurrence. L'Autorité peut ainsi s'appuyer sur les remontées d'indices des 8 brigades interrégionales d'enquêtes de concurrence (BIEC) en métropole et en outre-mer. La DGCCRF transmet également des rapports d'enquêtes à l'Autorité. En fonction de la dimension des pratiques (locale, nationale ou communautaire), de l'importance des entreprises, de l'intérêt jurisprudentiel ou de son plan de charge, l'ADLC peut se saisir des dossiers qui lui sont ainsi soumis. Le protocole de coopération signé le 14 juin 2019, dont la mise en œuvre est immédiate, prévoit des engagements mutuels destinés à accélérer les procédures de traitement des affaires de pratiques anticoncurrentielles, des orientations prioritaires de coopération, telles que la recherche de PAC dans la commande publique, et la conception conjointe d'outils pédagogiques permettant de diffuser la culture de la concurrence auprès des acteurs du monde économique et plus particulièrement des PME.

30. Commission nationale de l'informatique et des libertés.

LA DGCCRF ET SES PARTENAIRES



Légendes

DGAL : Direction générale de l'alimentation

DGPE : Direction générale de la performance économique et environnementale des entreprises

DGPR : Direction générale de la prévention des risques

DGEC : Direction générale de l'énergie et du climat

DHUP : Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages

DGITM : Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer

DGS : Direction générale de la santé

DSS : Direction de la Sécurité sociale

DGE : Direction générale des entreprises

DG Trésor : Direction générale du Trésor

ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse

ANSM : Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé

CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés

IRSN : Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire

ACPR : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

AMF : Autorité des marchés financiers

INC : Institut national de la consommation

Crédoc : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

CEC : Centre européen des consommateurs

TEMPS FORTS LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES

Publications de nouvelles ordonnances prévues par la loi « EGAlim »

Dans la continuité des Etats généraux de l'alimentation (EGA) et des engagements pris par le Gouvernement pour créer les conditions d'une meilleure rémunération des agriculteurs et d'une plus grande loyauté dans les relations commerciales, deux ordonnances ont été publiées le 24 avril 2019 concernant d'une part les prix abusivement bas et d'autre part l'ensemble des dispositions du Code de commerce relatives aux relations commerciales. Elles viennent compléter les dispositions déjà prises fin 2018, en ce qui concerne l'encadrement des promotions et le relèvement du seuil de revente à perte. Ces ordonnances ont été élaborées après concertation avec l'ensemble des acteurs économiques concernées.

— L'assouplissement des conditions de sanction des prix abusivement bas

Cette ordonnance améliore les conditions de mise en œuvre de l'action en responsabilité pour prix abusivement bas.

La responsabilité de tout acheteur de produit agricole ou de denrée alimentaire pourra être engagée lorsque le prix d'achat consenti à son fournisseur sera abusivement bas. Bien que déjà existante dans le Code de commerce, cette disposition n'était pas utilisée par les acteurs économiques en raison des conditions requises pour sa mise en œuvre (existence d'une crise conjoncturelle ou d'une situation de forte hausse des cours des matières premières) ; ces conditions ne sont plus requises par le nouveau texte. Par ailleurs, le nouveau texte précise les modalités de prise en compte des indicateurs de coûts de production dans la caractérisation du prix abusivement bas.

— La simplification des règles relatives à la transparence et aux pratiques restrictives de concurrence

La refonte des dispositions du Code de commerce relatives à la transparence, aux pratiques restrictives de concurrence et aux pratiques prohibées s'inscrit pleinement dans la continuité des Etats généraux de l'alimentation.

Parmi les mesures souhaitées par les acteurs économiques, figurait l'amélioration du droit des relations commerciales: améliorer sa lisibilité, simplifier les règles et en renforcer leur effectivité; tels sont les objectifs de cette ordonnance fondée



sur le principe général de loyauté dans les relations commerciales. Largement consultés, les professionnels se sont accordés sur ces objectifs.

Principales mesures prévues par cette ordonnance :

- améliorer la lisibilité d'ensemble des dispositions relatives aux pratiques restrictives de concurrence (Titre IV du Livre IV du Code de commerce) par une réorganisation thématique plus logique;
- clarifier les règles, notamment de facturation, par leur harmonisation avec le Code général des impôts dans un souci de meilleure lisibilité pour les professionnels et d'une amélioration du traitement des factures;
- repenser le formalisme des conventions en matière de relations commerciales par la création d'un régime de droit commun applicable tous secteurs confondus et d'un régime plus spécifique pour le secteur de la distribution des produits de grande consommation;
- recentrer le droit des pratiques restrictives de concurrence, garant de la loyauté dans les relations commerciales, autour de trois notions générales renforcées: le déséquilibre significatif, l'avantage sans contrepartie et l'interdiction de la rupture brutale des relations commerciales, tout en maintenant les dispositions concernant l'interdiction de la revente hors réseau de distribution sélective;
- préciser la prise en compte des indicateurs de coûts de production dans les conditions générales de vente et sur toute la chaîne contractuelle, aux fins d'une meilleure rémunération des agriculteurs;
- garantir l'efficacité des règles par l'amélioration des dispositifs de sanction.

De nouveaux modèles de devis pour les audioprothèses et l'optique

Depuis le 1^{er} janvier 2020, le contenu des devis normalisés qui doivent obligatoirement être remis aux patients par les opticiens-lunetiers et les audioprothésistes lors de l'achat de produits d'optique médicale (lunettes correctrices et lentilles) ou d'audioprothèses, a gagné en transparence. En



application d'un arrêté du 29 août 2019, le document doit désormais présenter le descriptif technique détaillé des équipements proposés, préciser les prestations rendues par le professionnel et indiquer le montant total du reste à charge du patient. Pour l'achat de lunettes correctrices ou d'audioprothèses, le devis comprendra obligatoirement deux offres: une offre « 100 % santé » établie pour la délivrance d'équipements choisis dans un panier défini par l'Assurance maladie et une offre aux tarifs libres. Limitant les prix appliqués et augmentant le tarif de remboursement de la Sécurité sociale, l'offre « 100% santé » permet de réduire le reste à charge. Sur la base du devis, le patient peut comparer le contenu et le prix de ces deux offres et faire un choix éclairé. En outre, l'information selon laquelle « Un devis détaillé vous est remis gratuitement avant tout achat de produit correcteur » doit être affichée en vitrine et à l'intérieur du local commercial de manière visible et lisible. Une note détaillée reprenant les éléments d'information prévus par le devis ainsi que les informations permettant d'assurer l'identification et la traçabilité du produit devra également être fournie au patient.

Baisser le coût du permis de conduire, un nouveau contrat-type obligatoire

En novembre 2018, le président de la République s'est engagé en faveur d'une baisse du coût du permis de conduire. Les conditions d'obtention du permis de conduire constituent en effet un enjeu en termes de sécurité routière mais aussi d'accès à l'emploi. La non détention du permis représente une barrière à la mobilité pouvant conduire à un éloignement du marché du travail et à un renforcement des inégalités. La maîtrise des coûts liés à l'obtention du permis de conduire passe notamment par une plus grande transparence des offres et des prix pratiqués. La loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques avait d'ailleurs prévu un encadrement spécifique des dispositions des contrats d'enseignement de la conduite. Dans ce contexte, le 2 mai 2019, le Premier ministre a annoncé plusieurs mesures destinées à faire baisser d'environ 30 % le coût du permis de conduire. Il sera en particulier demandé aux professionnels de l'enseignement de la conduite d'adopter « un

contrat-type (...), pour mieux comparer les offres des auto-écoles et pouvoir faire jouer la concurrence ». À cet effet, la loi d'orientation des mobilités rend obligatoire le recours au contrat-type, défini par un décret en Conseil d'Etat, pour les établissements d'enseignement de la conduite (article L. 213-2 du Code de la route). Pour favoriser l'appropriation de ce contrat, tant par les consommateurs que par les professionnels, un groupe de travail du Conseil national de la consommation a été chargé de son élaboration.

Ce contrat type constitue un gage de sécurité juridique pour les professionnels et permettra aux consommateurs de comparer les offres disponibles sur le marché, sur une base homogène, afin de faire jouer la concurrence. Défini par décret en Conseil d'État, il est applicable depuis le 1^{er} juin 2020.

TRAVAUX EUROPÉENS ET COOPÉRATION EUROPÉENNE

La DGCCRF contribue activement aux travaux menés dans le cadre des instances européennes, pour garantir aux consommateurs protection économique et sécurité. Ses échanges et travaux réguliers avec les autorités européennes de protection des consommateurs et la Commission permettent d'améliorer le cadre juridique. La DGCCRF travaille également en étroite collaboration avec le réseau des centres européens des consommateurs (CEC).

Adoption et préparation à l'entrée en application du « Paquet produits »

La DGCCRF a activement participé à l'élaboration des positions françaises pour la négociation des textes du « Paquet produits³¹ » adoptés au premier semestre 2019.

Les deux règlements n'entreront en vigueur que mi-2021 mais la DGCCRF est d'ores et déjà impliquée dans la phase de préparation actuellement menée par la Commission européenne pour la mise en œuvre des dispositions « clé » de ces règlements.

S'agissant du règlement n° 2019/1020, les discussions portent notamment sur :

- l'interprétation du rôle de la « personne responsable » pour la plupart des catégories de produits (jouets, produits électriques, produits de construction...), qui doit exister ou être spécialement désignée sur le territoire de l'Union européenne, y compris pour les produits qui seront proposés par des vendeurs en ligne situés dans des pays tiers.

31. Ce « paquet » comprend deux textes :
– le règlement (UE) n° 2019/515 du 19 mars 2019 relatif à la reconnaissance mutuelle des biens commercialisés légalement dans un autre État-membre, dont le dispositif est rénové pour être plus opérationnel et plus facile à invoquer pour les opérateurs économiques ;
– et le règlement (UE) n° 2019/1020 du 20 juin 2019 relatif à la surveillance du marché et à la conformité des produits non alimentaires soumis à une législation européenne harmonisée.



Contribution de la DGCCRF aux travaux liés à la modernisation de la politique européenne de concurrence

A la suite du manifeste franco-allemand publié en février 2019, la DGCCRF s'est largement investie dans les travaux de réflexion lancés par le ministre de l'Économie autour de la réforme de la politique européenne de concurrence. Elle a ainsi participé activement aux travaux de la mission IGF-CGE sur la politique de concurrence et les intérêts stratégiques de l'UE.

La DGCCRF a également contribué à élaborer les propositions de la France, de l'Allemagne et de la Pologne, publiées en juillet 2019, visant à moderniser le droit de la concurrence pour améliorer son efficacité dans le contexte d'une mondialisation accrue et du développement des industries du numérique.

Enfin, dans ce contexte, la DGCCRF a été très largement associée à l'ensemble des travaux menés au sein de l'administration pour adapter le droit de la concurrence aux nouveaux enjeux du numérique et réfléchir aux modes de régulation les plus appropriés. Le résultat de ces réflexions sera décliné de manière opérationnelle en 2020 à l'échelle européenne, la Commission européenne et les États membres souhaitant rapidement mettre en œuvre les voies de modernisation souhaitables.

- l'organisation et le fonctionnement du futur « Réseau de la conformité des produits », chargé d'un rôle de coordination et de pilotage des actions de surveillance du marché avec notamment de possibles actions conjointes et coordonnées bénéficiant de fonds européens.

Enfin, des réflexions sont en cours concernant l'adaptation et l'enrichissement du système d'information européen « ICSMS » (Information and communication system for market surveillance), déjà utilisé par la DGCCRF et les autorités de surveillance du marché européennes pour échanger sur les produits contrôlés et se prêter assistance mutuelle, et qui voit son existence et son utilité consacrées par ce règlement n° 2019/1020.

Coopération européenne en matière de conformité des produits non alimentaires

Basée sur les lignes directrices fixées par la Commission européenne, la coopération européenne en matière de respect de la conformité des produits non alimentaires n'a cessé de se développer : 26 dossiers de ce type ont ainsi été traités par la DGCCRF en 2017, 72 en 2018 et plus de 100 en 2019.

Cette procédure permet à la DGCCRF de solliciter directement le metteur sur le marché situé dans un autre pays européen, quel que soit son statut juridique (fabricant, mandataire ou importateur). Si les mesures correctrices proposées par cet opérateur sont considérées comme insuffisantes ou en l'absence de réaction, une demande d'assistance est alors transmise à l'autorité compétente du pays où se situe l'opérateur.

Le retour d'expérience de cette coopération montre que les opérateurs mettent en place dans la majorité des cas des mesures correctives dès réception du courrier de la DGCCRF. Celle-ci a ainsi contacté en février 2019, sur la base d'un dossier établi par la DDPP de l'Ain, un opérateur économique italien dont un des produits (tube de colle) présentait des non-conformités d'étiquetage. La société a rapidement modifié l'étiquetage et de nouveaux modèles d'étiquettes, vérifiés par le Bureau des produits industriels de la DGCCRF, ont été transmis aux distributeurs.

Lorsque l'opérateur économique refuse toute coopération, la DGCCRF transmet le dossier via ICSMS (Information and communication system for market surveillance), plate-forme d'échanges entre autorités européennes, à l'autorité territorialement compétente pour solliciter son assistance. C'est dans ce cadre que fin octobre 2019, deux dossiers faisant suite à des investigations de la DDPP du Bas-Rhin concernant des shampoings pour animaux ont été transmis en Allemagne au Gouvernement du district de Münster, qui a immédiatement lancé une procédure à l'encontre du responsable de la mise sur le marché du produit concerné (courrier rappelant la réglementation, retrait des produits non conformes).



Cabines de bronzage, une information insuffisante des consommateurs sur cette pratique dangereuse

Après avoir été considéré comme une pratique à risque, le bronzage artificiel est désormais clairement considéré comme dangereux. Le Comité scientifique des risques sanitaires, environnementaux et émergents (SCHEER) de la Commission européenne a confirmé, fin 2016, le caractère cancérigène des UV artificiels, dès la première exposition. Un récent avis de l'Anses est venu conforter cette analyse. Cette situation a conduit en France à encadrer strictement la pratique du bronzage artificiel au travers de textes législatifs et réglementaires. Les services de la DGCCRF en assurent le contrôle depuis 1997. Les enquêtes menées ces dernières années auprès d'environ 1 000 établissements chaque année révèlent des taux d'anomalies très élevés, dépassant les 50 % voire 60 %. La réglementation, mal respectée, ne protège pas suffisamment la population (en particulier les jeunes adultes).

En 2018 et 2019, les enquêteurs rapportent moins de manquements liés aux obligations de sécurité mais toujours beaucoup de manquements aux obligations d'information préalable du consommateur ainsi que des difficultés persistantes sur l'interdiction des offres promotionnelles et préférentielles. Le nombre d'appareils exploités a toutefois diminué.

En 2019, en lien avec d'autres États-membres qui soulèvent également ce problème de santé publique, la France a expressément demandé à la Commission européenne d'examiner un projet d'interdiction de la vente et de l'usage des appareils de bronzage à des fins esthétiques pour les particuliers et les professionnels. En parallèle, la France poursuit le renforcement de la réglementation nationale et des contrôles, ceux-ci s'inscrivant désormais dans une approche résolument répressive.

Nanomatériaux dans les cosmétiques, un respect insuffisant de la réglementation

Autorité de surveillance du marché des cosmétiques, la DGCCRF veille à la loyauté et à la sécurité des produits commercialisés en France conjointement avec l'Agence



nationale de sécurité du médicament et des produits de santé, et contribue aux travaux réglementaires au niveau européen, en lien avec les autres administrations concernées. En 2019, plus de 3600 actions de contrôles ont été menées dans plus de 1200 établissements. 75 produits ont fait l'objet d'une alerte ou d'un signalement en raison d'un risque chimique ou microbiologique (88 en 2018). Près de 400 échantillons ont été analysés par le SCL.

Indépendamment des contrôles sur les produits « naturels » et « biologiques », qui portaient essentiellement sur la loyauté des allégations, les contrôles initiés en 2017 sur les nanomatériaux dans les cosmétiques se sont poursuivis en 2018 et 2019.

Prenant prétexte de l'hétérogénéité des définitions des nanomatériaux entre les différentes réglementations sectorielles européennes et des difficultés de caractérisation des nanomatériaux, les professionnels sont réticents à mettre en œuvre la réglementation qui n'autorise l'emploi que de certains nanomatériaux expressément autorisés et exige la mention dans la liste des ingrédients de leur nom suivi de la mention [nano] entre crochets. Globalement, plus de la moitié des cosmétiques analysés dans le but de rechercher la présence de nanomatériaux n'étaient pas conformes à la réglementation : absence de la mention [nano] pour les ingrédients concernés ou présence dans les produits de substances non autorisées sous forme nano particulière, comme l'oxyde de fer. Ces difficultés ont été relayées à la Commission européenne par les autorités françaises, en soulignant l'importance de ce dossier pour la sécurité des consommateurs. La France a demandé à la Commission la poursuite de l'évaluation par le comité scientifique de substances non autorisées sous forme de nanomatériaux, notamment les colorants, mais très utilisées en pratique, et de statuer sur les évolutions réglementaires nécessaires au regard des progrès des connaissances scientifiques. Dans cette attente, la DGCCRF poursuivra chaque année de nouvelles investigations dans ce secteur, à chaque étape de fabrication et de commercialisation des produits.

Garantir aux consommateurs le droit d'utiliser au quotidien un compte bancaire européen

Alerté par le CEC France sur de nombreuses réclamations de consommateurs concernant le règlement SEPA, la DGCCRF a réalisé des contrôles afin de vérifier le respect par les professionnels des règles applicables, qui permettent que des consommateurs français puissent effectuer des virements ou des prélèvements en euros sans que le compte bancaire utilisé à cet effet soit domicilié en France. Cette collaboration s'est également traduite par une communication commune avec le CEC, rappelant la réponse de la CJUE sur la possibilité de payer par prélèvement SEPA, qui ne peut pas être subordonnée à une condition de domicile sur le territoire national, et précisant que l'action engagée a permis la modification des pratiques de nombreux professionnels.

Un nouveau règlement européen sur les dispositifs médicaux

À compter du 26 mai 2020 (date d'entrée en application du règlement (UE) n° 2017/745 relatif aux dispositifs médicaux), la DGCCRF deviendra l'une des deux autorités de surveillance du marché des dispositifs médicaux, auprès de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé. Ce règlement prévoit un renforcement de la sécurité sanitaire dans ce secteur à travers notamment une évolution des règles de classification des dispositifs médicaux et des obligations en matière d'évaluation de la conformité, la mise en place d'un système de traçabilité des dispositifs ou encore une consolidation de la surveillance par les professionnels après commercialisation. Ces dispositions seront également applicables à des produits à visée non médicale (esthétique par exemple) similaires aux dispositifs médicaux de par leur fonctionnement et leur profil de risque. Cette catégorie de produits inclura par exemple des produits injectables « antirides », des appareils de cryolipolyse, d'épilation à la lumière pulsée ou encore des appareils de stimulation transcrânienne pour lesquels les exigences de sécurité augmenteront.



De nouvelles avancées en matière de protection économique des consommateurs, grâce à l'adoption de trois nouvelles directives

- Renforcement des garanties dans les contrats de vente de biens (directive n° 2019/771/UE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019³²). L'innovation majeure de la directive concerne les conditions d'application de la garantie légale de conformité aux biens comportant des éléments numériques (dits biens intelligents ou biens connectés). Les professionnels seront tenus de livrer un bien conforme à certains critères (compatibilité, interopérabilité, sécurité...) propres à ce type de biens, qu'ils soient prévus au contrat ou habituellement attendus par les consommateurs. Ils devront en outre fournir les mises à jour nécessaires pour le maintien en conformité. La mise en œuvre du dédommagement du consommateur en cas de défaut de conformité d'un bien (réparation ou remplacement et, en cas d'impossibilité, réduction du prix ou résolution de la vente) a été précisée. La directive s'applique en complément de la garantie des vices cachés prévue par le Code civil.
- Création d'un régime de garantie légale de conformité concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (directive n° 2019/770/UE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019). Cette directive instaure un régime de garantie légale de conformité adapté à la spécificité des contenus et des services numériques, y compris lorsque ceux-ci sont fournis en l'absence de contrepartie financière (par exemple les réseaux sociaux). Avec ce texte, les contenus numériques et les services numériques sont garantis contre tout défaut de conformité selon les critères prévus au contrat ou habituellement attendus par les consommateurs pour ce type de contenus ou de services. Dans chaque État-membre, le délai pour cette garantie sera fixé à deux ans minimum. Par ailleurs, le texte impose aux professionnels le respect de certaines obligations, telles que, par exemple, la mise à jour des contenus et services numériques ; le respect de droits spécifiques des consommateurs

32. Cette directive remplace la directive n° 1999/44/CE relative à la garantie des biens.

en cas de modification du contenu ou du service numérique, ou encore s'agissant de la récupération des données lors de la résolution du contrat.

- Renforcement de l'effectivité des acquis du droit européen de la consommation (directive n° 2019/2161/UE du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019). À l'issue d'un exercice d'évaluation des règles européennes de protection des consommateurs, la Commission a présenté, dans le cadre d'une « nouvelle donne » pour les consommateurs, une proposition de directive révisant une partie de l'acquis en vue de garantir l'efficacité, la cohérence et l'effectivité du droit de l'Union européenne protégeant les intérêts des consommateurs. La directive adoptée par le Parlement européen et le Conseil³³ se traduit par des mesures visant notamment à homogénéiser et à renforcer les sanctions prévues par les droits nationaux en cas de violation des dispositions issues des quatre directives précitées. Elle instaure un régime de sanctions plus dissuasif au niveau européen, harmonise les définitions de contenu numérique et de service numérique, étend les règles d'information et de protection des consommateurs aux services numériques gratuits (réseaux sociaux), aménage les règles encadrant l'exercice du droit de rétractation pour les contrats conclus à distance et hors établissement, met à la charge des places de marché des obligations d'information à l'égard des consommateurs et permet de mieux lutter contre les faux avis par un aménagement des règles relatives aux pratiques commerciales trompeuses.

Ces trois directives doivent maintenant être transposées en droit français en vue de leur entrée en vigueur courant 2022³⁴.

33. Directive n° 2019/2161/UE du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive n° 93/13/CEE (clauses abusives) du Conseil et les directives n° 98/6/CE (indication des prix), n° 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales) et n° 2011/83/UE (droits des consommateurs) du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

34. Les dispositions des deux premières directives seront applicables à partir du 1^{er} janvier 2022. Elles devront être transposées en droit français avant le 1^{er} juillet 2021. Les dispositions de la troisième directive sont applicables à partir du 28 mai 2022 et devront être transposées en droit français avant le 28 novembre 2021.

OUTILS ET CONTACTS

Pour suivre notre actualité

**S'ABONNER À LA LETTRE
ÉLECTRONIQUE CONCURRENCE
ET CONSOMMATION**



**SUIVRE LA DGCCRF
SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX**



**PARTICIPER AUX ATELIERS
DE LA DGCCRF OU RETROUVER
LES PODCASTS SUR LE SITE INTERNET**

Cinq ateliers organisés en 2019

2 avril 2019
Pouvoirs et moyens d'actions de la DGCCRF

14 mai 2019
**Puissance d'achat : quelle limite à la
libre négociation des prix**

19 juin
Le consommateur, opportunités et risques

2 octobre
Intégration verticale et concurrence

21 novembre
**Surenchère promotionnelle, prix
de vente et vérité des prix**

Pour prendre contact

POUR LES CONSOMMATEURS

Sur la plateforme SignalConso

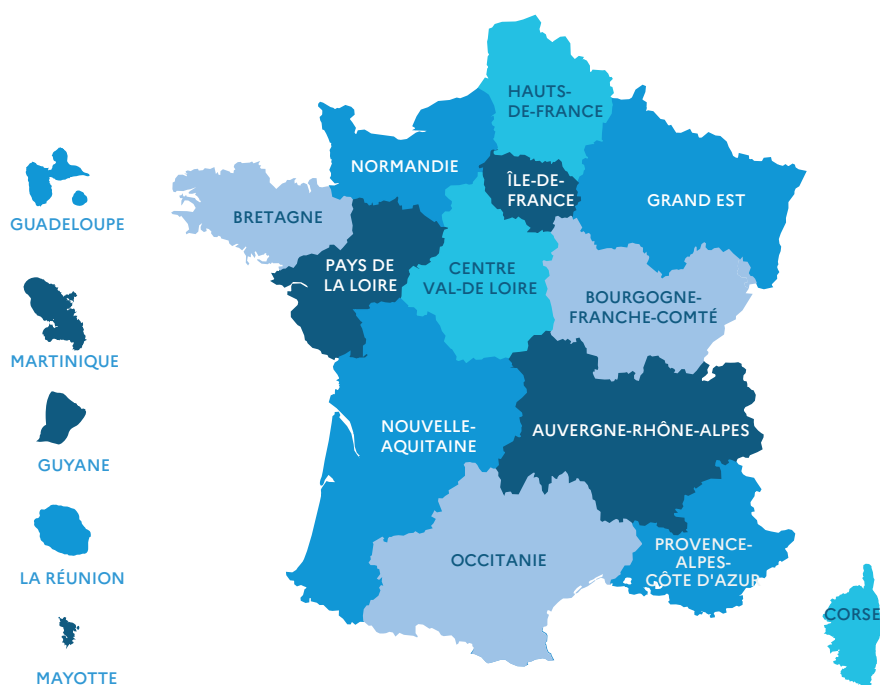
POUR LES PROFESSIONNELS

DANS L'HEXAGONE

Au niveau national, au siège de la DGCCRF à Paris.
Dans les 13 régions au sein des DIRECCTE (directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).
Dans les départements, au sein des DDPP et des DDCSPP (directions départementales chargées de la protection des populations).

OUTRE-MER

Au sein des DIECCTE (directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) et de la DCSTEP (direction de la cohésion sociale, du travail, de l'emploi et de la population) à Saint-Pierre et Miquelon.
En Guyane, les missions de la DGCCRF sont exercées au sein de la DETCC (direction des entreprises, du travail, de la concurrence et de la consommation).



Pour plus d'information			
www.economie.gouv.fr/dgccrf			
 dgccrf	 dgccrf	 dgccrf	DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol 75703 Paris CEDEX 13 T : 0144 871717