

REPÈRES



# RÉSULTATS 2018 DE LA DGCCRF

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



MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

DG CCRF



# SOMMAIRE

<b>6</b>	<b>Bilan général</b>
<b>8</b>	<b>Dates clés</b>
<b>10</b>	<b>Chiffres clés</b>
<b>12</b>	<b>Pouvoirs d'enquête de la DGCCRF et suites données aux contrôles</b>
<b>14</b>	<b>Régulation et concurrence</b>
<b>20</b>	<b>Sécurité du consommateur</b>
<b>28</b>	<b>Protection économique du consommateur</b>
<b>34</b>	<b>Une vigilance particulière en matière d'origine et de traçabilité des produits</b>
<b>36</b>	<b>Contribuer aux travaux de l'Union européenne sur la protection des consommateurs</b>
<b>38</b>	<b>Le consommateur, partenaire de la DGCCRF</b>
<b>39</b>	<b>Zoom sur l'Outre-mer</b>
<b>41</b>	<b>Temps forts législatifs et réglementaires</b>
<b>43</b>	<b>Sensibiliser les publics</b>



# ÉDITO



2018 aura notamment été marquée par la contribution de la DGCCRF à la traduction concrète des conclusions des États généraux de l'alimentation, à travers la préparation de nombreuses dispositions de la loi dite EGALIM du 30 octobre 2018 et de ses ordonnances d'application.

La mobilisation pour gérer les alertes de sécurité est également restée intense. Les services se sont non seulement mobilisés au quotidien pour tracer et retirer du marché les produits dangereux, mais ont aussi tiré les leçons des crises de 2017 afin d'améliorer les procédures de retrait et de rappel des produits.

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 leurs deniers. La DGCCRF doit à la fois maintenir une surveillance rigoureuse des secteurs à risque comme les jouets par exemple et adapter son action aux nouvelles pratiques et tendances de consommation, telles que les plateformes numériques ou le développement des allégations nutritionnelles.

Veiller au respect de la réglementation, c'est aussi offrir aux entreprises un environnement équitable pour leur développement. Dans le cadre de sa mission de régulation et de surveillance du bon fonctionnement des marchés, la DGCCRF a largement contribué à la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles en étant à l'origine de nombreuses décisions importantes de l'Autorité de la concurrence rendues en 2018. S'agissant des relations interentreprises, la lutte contre les retards de paiement, est restée une priorité forte.

Au-delà de sa mission de contrôle, la communication constitue un moyen d'action complémentaire pour la DGCCRF. Elle vise à informer le consommateur pour qu'il se prémunisse contre les arnaques. Par ailleurs, afin de permettre au consommateur de prendre plus directement part à la correction des anomalies dont il pourrait être victime, et de mieux responsabiliser les professionnels, la DGCCRF développe actuellement une application de signalement de ces manquements auprès des professionnels qui souhaiteront adhérer au dispositif. Ayant par ailleurs accès à ces données, l'administration pourra mieux orienter ses contrôles envers les établissements qui font l'objet du plus grand nombre de plaintes irrésolues.

La communication c'est également l'explication, la pédagogie vis-à-vis des entreprises : l'entrée en vigueur de la loi dite ESSOC du 10 août 2018 nous conduit à faire évoluer nos relations avec les entreprises de bonne foi pour mieux les accompagner dans la mise en œuvre de la réglementation.

La plus grande responsabilisation des consommateurs et des professionnels ainsi obtenue permettra à la DGCCRF de se recentrer sur la recherche et la sanction des fraudes qui portent atteinte à la sécurité des consommateurs, notamment les plus vulnérables et à l'ordre public économique.

Ce contexte évolutif conduit la DGCCRF à pleinement s'investir dans le mouvement de modernisation de l'administration pour mieux répondre aux attentes de nos concitoyens et tirer tous les bénéfices possibles des nouveaux outils numériques. Cela devra se traduire en 2019 par l'adoption d'un plan stratégique à cinq ans.

**Virginie Beaumeunier**  
Directrice générale

# BILAN GÉNÉRAL

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

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

### La DGCCRF agit en faveur :

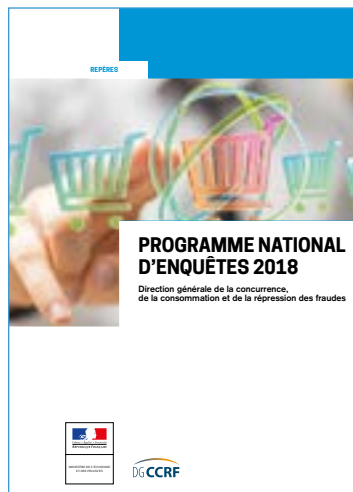
- du respect des règles de la concurrence ;
- de la protection économique des consommateurs ;
- de la sécurité et de la conformité des produits et des services.

### Autorité de contrôle, elle intervient :

- 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.



## Ciblage des enquêtes annuelles

Chaque année, la DGCCRF définit 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) ou départementaux (au sein des DD(CS)PP) pour couvrir les enjeux propres aux territoires.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, le PNE 2018 s'est articulé autour des orientations annuelles suivantes :

- protéger les consommateurs, particulièrement les publics captifs ou vulnérables, dans un contexte fortement évolutif des modes de consommation ;
- veiller au fonctionnement optimal des filières alimentaires pour garantir la qualité de la production et la loyauté de l'information délivrée au consommateur ;
- préserver le pouvoir d'achat des consommateurs sur des postes de dépenses importants des ménages.



Trois orientations pluriannuelles (2018-2020) avaient été définies l'année dernière :

- 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 2019, la DGCCRF poursuivra les investigations s'inscrivant dans le cadre de ces orientations pluriannuelles et concentrera également son action sur la protection des consommateurs dans le contexte du développement de la consommation responsable, mais aussi dans les secteurs à fort enjeu économique. Elle renforcera sa présence sur les marchés agricoles et alimentaires pour veiller à la bonne application des mesures adoptées à la suite des États généraux de l'alimentation.

Par ailleurs, la DGCCRF continuera d'être présente au moment des temps forts de la consommation (périodes estivale et de fin d'année) et d'assurer les contrôles non programmés au vu des réclamations et des signalements reçus par les services.

Dans le contexte de la transformation de l'État portée par le processus AP2022, la sélection des enquêtes du PNE 2019 a été effectuée selon des modalités renouvelées afin de le recentrer sur le cœur de métier de la DGCCRF, les secteurs à enjeux, et de l'enrichir en enquêtes portant sur les fraudes complexes.

## 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.

Les priorités de l'OIV 2017 ont été reconduites en 2018 afin d'assurer un suivi pluriannuel des secteurs et pratiques contrôlés. Il s'agit de l'hébergement de plein air et de l'offre d'hébergement 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. Le taux d'anomalies constaté au cours des contrôles effectués dans plus de 25 000 établissements est de 26 %. Ces contrôles ont donné lieu à plus de 2 400 suites pénales et 4 500 suites administratives. Ces données sont stables par rapport à 2017.

L'OFA s'est déroulée de novembre 2018 à mi-janvier 2019 et a donné lieu à un renforcement des contrôles auprès des fabricants, grossistes et importateurs de produits alimentaires (foie gras, miels) et non-alimentaires (jouets, sapins et décorations) liés aux fêtes. Les prestations de service (organisation de voyages ou de soirées de réveillon) ont également fait l'objet d'une surveillance accrue. Un focus a également été demandé aux services d'enquête sur les opérations promotionnelles ponctuelles en ligne (ex : « *Black Friday* », « *Cyber Monday* »). En 2018, près de 11 000 visites ont été effectuées dans le cadre de l'OFA. Le taux d'anomalies s'est élevé à 23,5 %. 1 000 suites administratives et 710 suites pénales ont fait suite à ces contrôles.

# DATES CLÉS

## JANVIER

**10 janvier** point de situation sur les retraits-rappels de produits de nutrition infantile fabriqués par Lactalis

**13 janvier** entrée en vigueur de la directive sur les services de paiement 2 (DSP2)

**16 janvier** réunion du Conseil national de la consommation (CNC) sous la présidence de Bruno Le Maire

## FÉVRIER

**2 et 22 février** réunions du comité de suivi des relations commerciales

**27 février** publication de 5 arrêtés fixant les tarifs réglementés des notaires, des huissiers de justice, des commissaires-priseurs judiciaires, des greffiers de tribunaux de commerce, et des mandataires et administrateurs judiciaires

## MARS

**23 mars** décret modifiant les dispositions réglementaires du Code de commerce (transmission des données et actualisation des tarifs), pour les professions réglementées du droit

## AVRIL

**10 avril** table-ronde présidée par Delphine Gény-Stephann avec les professionnels sur la présence de nanoparticules dans les produits alimentaires

## MAI

**16 mai** ordonnance relative à la distribution d'assurances transposant la directive (UE) n° 2016/97 du 20 janvier 2016

## JUIN

**20 juin** signature du protocole de coopération entre la DGCCRF et le Centre européen des consommateurs France (CEC France)

## JUILLET

**5 juillet** lancement de la campagne de communication sur les numéros surtaxés

**17 juillet** présentation des conclusions des travaux du Conseil national de la consommation visant à proposer des pistes d'amélioration de l'efficacité des procédures de retrait-rappel des produits et d'information des consommateurs

**24 juillet** saisine de la Commission d'examen des pratiques commerciales par la secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances et le ministre de l'Agriculture et de l'Alimentation d'une demande d'avis portant sur la légalité de certaines pratiques relatives aux clauses de pénalités logistiques dans le secteur de la grande distribution.



## AOÛT

**4 août** visite de Bruno Le Maire, accompagné de la Directrice générale de la DGCCRF, sur le marché d'Apt dans le cadre de l'opération interministérielle vacances (OIV)

**10 août** promulgation de la loi n° 2018-727 pour un État au service d'une société de confiance, dit loi ESSOC

## SEPTEMBRE

**17 septembre** lancement de la campagne de communication sur les faux sites administratifs

## OCTOBRE

**12 octobre** nouvel étiquetage des carburants à la pompe dans l'ensemble de l'Union européenne

**30 octobre** promulgation de la loi pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous

## NOVEMBRE

**6 novembre** signature conjointe par la DGCCRF et TRACFIN des nouvelles lignes directrices relatives à la mise en œuvre, par les professionnels de l'immobilier, de leurs obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

**14 novembre** la DGCCRF s'associe à la campagne de communication de l'OCDE et de la Commission européenne sur la sécurité des produits vendus en ligne

**22 novembre** conférence de presse sur le bilan des trois ans de la Médiation de la consommation

**22 novembre** colloque « Dialogue avec les consommateurs », organisé conjointement par la Commission européenne et la DGCCRF, autour des dernières mesures de protection des consommateurs présentées par la Commission européenne dans le cadre d'une « Nouvelle donne pour les consommateurs »

## DÉCEMBRE

**3 décembre** arrêté fixant la carte des zones d'installation des nouveaux notaires pour la période 2018-2020

**12 décembre** 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

**28 décembre** lancement de la consultation des parties prenantes tous secteurs d'activité confondus (alimentaire ou non alimentaire) sur la modification du titre IV du livre IV du Code de commerce par ordonnance prise en application de l'article 17 de la loi du 30 octobre 2018

# CHIFFRES CLÉS

## LES CONTRÔLES DE LA DGCCRF

**543 000 vérifications** (- 2 %/2017)

**111 600 établissements contrôlés** (- 1 %)

**12 600 sites internet contrôlés** (+ 2 %)

**330 000 résultats d'analyses en laboratoire** (+ 4,5 %)

**128 500 manquements et infractions constatés** (+ 2 %)

Comparés aux chiffres de 2017, le nombre de vérifications et d'établissements contrôlés est légèrement inférieur en 2018. En revanche, 200 sites internet supplémentaires ont fait l'objet d'investigations. Malgré la réduction des effectifs de la DGCCRF en 2018, le nombre de résultats d'analyses et surtout le nombre de manquements et d'infractions constatés sont également en augmentation. Ces évolutions illustrent le recentrage de l'action sur la recherche de fraude et l'amélioration du ciblage des contrôles.

## BAROMÈTRE DES RÉCLAMATIONS

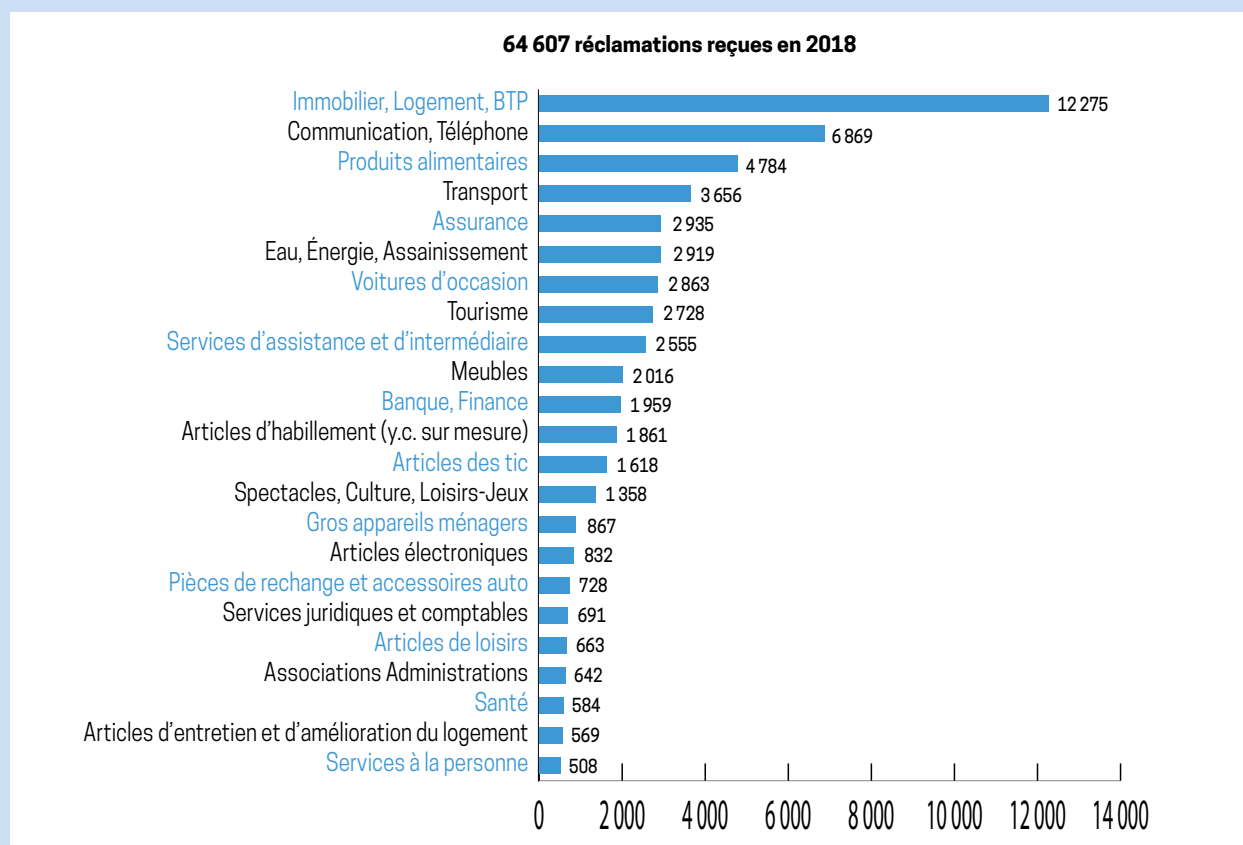
**64 607 réclamations de consommateurs** (- 9 %)

Parmi lesquelles, environ un tiers concernait :

- une pratique commerciale trompeuse (20 %) ;
- un litige lié au démarchage à domicile ou téléphonique (6 %) ;
- la contestation d'un prix ou du montant d'une facture (5 %).

Les autres réclamations concernaient des plaintes pour escroquerie (4 %), une mauvaise information sur les prix (3 %), des problèmes de malfaçon ou de mauvaise exécution d'un service, ou de non-exécution (3 %). Les autres pratiques signalées représentent des taux inférieurs à 2 %.

## Réclamations des consommateurs par secteurs économiques



### Origine des réclamations :

Messages électroniques	<b>32 120 (50 %)</b>
Téléphone	<b>18 374 (28 %)</b>
Courrier	<b>11 420 (18 %)</b>
Dialogue avec les particuliers consommateurs reçus dans les services d'accueil	<b>2 693 (4 %)</b>

Au total, sur l'année 2018, la DGCCRF a enregistré 64 607 réclamations de consommateurs. Ce chiffre est en baisse de 9 % par rapport à celui de 2017. Cette baisse de plus de 6 700 plaintes en 2018 s'inscrit dans la tendance constatée depuis 10 ans. Les secteurs dans lesquels le nombre de plaintes des consommateurs est en plus forte baisse sont la communication et le téléphone (- 2 936 plaintes), les produits non alimentaires (- 2 264 plaintes) et l'immobilier, le logement, et le BTP (- 1 543 plaintes).



# SUITES DONNÉES AUX 128 568 MANQUEMENTS ET INFRACTIONS CONSTATÉS EN 2018

## SUITES PÉDAGOGIQUES

**81 227** avertissements ; chiffre en légère hausse par rapport à 2017 (80 741)

## SUITES CORRECTIVES

**31 711** mesures de police administrative (dont 30 996 injonctions)

## SUITES RÉPRESSIVES

### Contentieux civil et commercial

**37** procédures dont 4 assignations

**22** décisions ayant prononcé 450 000 € d'amende civile

### Contentieux pénal

**10 437** procès-verbaux

**2 630** transactions

### Sanctions administratives

**5 099** procès-verbaux administratifs

**2 950** amendes administratives, pour un total de 19,4 M€

**82** saisies

Les chiffres des mesures correctives sont en augmentation par rapport à 2017 (29 463 mesures de police administrative dont 28 848 injonctions), la DGCCRF ayant privilégié, en 2018, la responsabilisation des professionnels en leur permettant une remise en conformité rapide. En revanche, le nombre d'assignations et de procès-verbaux est en baisse.

Ces chiffres traduisent la priorité donnée en 2018 :

- à la remise en conformité des professionnels (augmentation des mesures de police administrative), le recours aux procès-verbaux et aux amendes administratives étant réservé aux fraudes les plus patentés ;
- à la lutte contre les retards de paiement interprofessionnels (qui contribue à l'augmentation du nombre d'amendes administratives).

# RÉGULATION ET CONCURRENCE

## OBJECTIFS

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 de retirer un profit illicite au détriment des autres entreprises, des consommateurs et des contribuables.



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

Les agents de la DGCCRF ont effectué 12 780 actions de contrôle en 2018 auprès de 8 123 établissements concernant l'équilibre et la transparence des relations commerciales, notamment dans 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) ;
- entre franchiseurs et franchisés (ex. réseau de distribution de lingerie ou d'entretien/réparation de véhicules automobiles) ;
- entre les producteurs de lait de vache et de viande bovine et leurs clients transformateurs de l'agroalimentaire ;
- entre donneurs d'ordres et sous-traitants dans le secteur du bâtiment et des travaux publics ;
- enfin, des enquêtes ont été menées sur les relations entre entreprises dans certains secteurs spécifiques.

En 2019, priorité sera donnée aux relations commerciales dans la filière agroalimentaire, et au contrôle du respect de la loi EGALIM, des contrôles préventifs ayant été lancés dès la période des négociations commerciales.

## ENQUÊTES MARQUANTES

### Relations commerciales entre carrossiers et assureurs

Les réparateurs automobiles dénoncent régulièrement des relations commerciales tendues avec les assureurs, arguant de la forte pression tarifaire exercée sur les réseaux agréés vers lesquels les assurés sont orientés au détriment des réparateurs indépendants. L'enquête, réalisée auprès de 71 entreprises de carrosserie, avait pour objectif de rendre compte de l'évolution récente des pratiques commerciales entre carrossiers et assureurs. L'examen des conventions a révélé de nombreux indices tendant à démontrer que le déséquilibre dans la relation commerciale s'accroît, quand bien même le carrossier bénéficie de plusieurs agréments différents. Certains manquements, comme le fait d'imposer des prestations sans contrepartie ou insuffisamment rémunérées, feront l'objet d'investigations complémentaires. L'enquête a par ailleurs permis la détection de trois indices de pratiques anticoncurrentielles (PAC), actuellement en cours de traitement.

### Le contrôle des relations commerciales entre les éleveurs et leurs clients transformateurs de l'agroalimentaire

Dans la continuité des États généraux de l'alimentation, la DGCCRF a mené une enquête nationale destinée à l'analyse des pratiques et des relations commerciales entre les éleveurs/producteurs et leurs clients transformateurs de l'agroalimentaire dans le cadre de deux filières : la filière de la viande bovine et celle du lait cru de vache. Ainsi, 164 établissements ont été contrôlés sur le territoire, dont 3,6 % étaient en anomalie. Les manquements constatés concernent essentiellement le formalisme de la facturation et l'absence de contractualisation dans la filière laitière. L'enquête a permis d'approfondir l'étude des relations commerciales dans le secteur visé et d'identifier les causes du déséquilibre et des dysfonctionnements affectant les relations commerciales entre les éleveurs/producteurs et leurs clients transformateurs de l'agroalimentaire :



- un faible taux de contractualisation dans les filières laitière et bovine (ce qui, pour la première filière, constitue un manquement au code rural et de la pêche maritime) ;
- une absence fréquente d'indication du prix prévisionnel dans les conditions générales de vente ;
- une absence dans le contrat de la clause de renégociation rendue obligatoire par l'article L. 441-8 du Code de commerce ;
- des pratiques contraires aux règles de facturation souvent liées au recours à l'auto facturation.

Les constats de l'enquête ont donné lieu à la rédaction de 2 avertissements et de 4 injonctions.

## LUTTE CONTRE LES RETARDS DE PAIEMENT

La lutte contre les retards de paiement interentreprises constitue un enjeu important pour le bon fonctionnement de l'économie et la compétitivité des entreprises. En effet, la trésorerie nette libérée si l'ensemble des créances clients et des dettes fournisseurs en retard étaient payées à 60 jours est estimée à 16 Mds€ en 2017. Les retards de paiement entraînent un risque de transmission des difficultés de trésorerie entre entreprises dû à des comportements retardataires en chaîne. Particulièrement nocifs pour les entreprises, ils accroissent le risque de défaillance et doivent donc être strictement sanctionnés.

### Bilan des contrôles

En 2018, 263 décisions de sanction ont été notifiées aux entreprises contrôlées, représentant un montant total d'amende de 17,2 M€. Ces chiffres démontrent que le dispositif de sanction a poursuivi sa montée en puissance en 2018 puisque pour l'année 2017, 155 décisions de sanction représentant un total de 8,6 M€ d'amende avaient été notifiées.

Concernant plus particulièrement les entreprises publiques :

- 107 entreprises publiques (au sens de la réglementation des délais de paiement) ont été contrôlées ;
  - 7 amendes ont été notifiées pour un montant de 1,1 M€.
- Depuis 2014, 905 amendes administratives ont été notifiées représentant au total 42,2 M€.

Enfin, la DGCCRF contribue 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. Elle se fonde également sur les contributions des organisations professionnelles à ce rapport pour améliorer le ciblage de ses contrôles.

### Évolutions du cadre juridique

L'article L. 441-6-1 du Code de commerce oblige à faire figurer dans l'annexe aux comptes annuels les informations relatives aux retards de paiement de l'entreprise pour les sociétés dont les comptes annuels sont certifiés par un commissaire aux comptes.

La loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance, dite loi ESSOC, a créé un nouveau rescrit<sup>2</sup> en matière de computation des délais de paiement convenus (article L. 441-6-2 du Code de commerce), dans deux secteurs (décret n° 2018-1227 du 24 décembre 2018) :

- celui de l'industrie automobile répertorié sous la division 29 de la section C de la nomenclature des activités françaises ;
- celui de la construction répertorié sous la section F de la nomenclature des activités françaises.

2. Le rescrit est une procédure permettant à un professionnel d'obtenir une prise de position formelle de l'administration. Cette prise de position engage l'administration.



## BILAN DES SANCTIONS PRONONCÉES

### Contentieux civil et commercial

14 décisions de justice (dont 13 sur des actions engagées par le ministre et 1 sur intervention du ministre dans une procédure initiée par une entreprise) ont été rendues en 2018, sur le fondement de l'avantage sans contrepartie ou manifestement disproportionné, du déséquilibre significatif et de la rupture brutale de relations commerciales. Une décision du Conseil constitutionnel a confirmé la constitutionnalité de l'article L. 442-6 I 2°, qui prévoit la sanction du déséquilibre significatif.

Le ministre a en outre assigné en 2018 des entreprises ou groupes d'entreprises appartenant au secteur du numérique et au secteur de la grande distribution.

### Les décisions marquantes

Plusieurs décisions ont précisé en 2018 les modalités d'application du déséquilibre significatif et de l'avantage sans contrepartie sanctionnés par le Code de commerce :

- Le Conseil constitutionnel a confirmé la constitutionnalité de la prohibition du déséquilibre significatif telle qu'interprétée par la Cour de cassation (décision QPC n° 2018-749 du 30 novembre 2018)

La question prioritaire de constitutionnalité (QPC) transmise au Conseil constitutionnel se fondait sur une contestation de la jurisprudence de la Cour de cassation (Cour de cassation, GALEC contre ministre, 25 janvier 2017) indiquant que le juge peut procéder à « un contrôle judiciaire du prix, dès lors que celui-ci ne résulte pas d'une libre négociation et caractérise un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties ».

Les sociétés du groupe Carrefour, qui étaient à l'origine de la QPC, prétendaient en effet que cette interprétation de la Cour de cassation élargissait le champ d'application initial de l'article L. 442-6 I 2°, qui selon elles, ne pouvait pas porter sur le prix, cette jurisprudence portant atteinte aux principes garantis par la Constitution (principe de légalité des délits et des peines, liberté d'entreprendre et liberté contractuelle).

Le Conseil constitutionnel a rejeté cette analyse et confirmé que l'article L. 442-6 I 2° du Code de commerce est conforme aux droits et libertés garantis par la Constitution.

- La Cour d'appel de Paris, dans un arrêt du 16 mai 2018 (ministre c/SYSTEME U), rappelle que les modifications de la convention unique ne sont conformes à la loi que si elles ont été négociées



## Assignation du groupe E. Leclerc

Dans le cadre de ses contrôles réguliers des relations commerciales entre les distributeurs et leurs fournisseurs, la DGCCRF a mené au cours des années 2015 à 2017, une enquête portant sur la licéité de demandes de remises présentes dans les conventions conclues entre la SC GALEC, centrale d'achat du groupe E. Leclerc, et ses fournisseurs. Cette enquête a permis de démontrer que la SC GALEC imposait chaque année à certains fournisseurs de produits de marques nationales une remise, généralement de 10 %, sur tous les produits que ces fournisseurs référençaient également l'année précédente auprès d'une enseigne de « hard discount » concurrente.

Cette demande de remise additionnelle était exigée sans aucune contrepartie commerciale, ce qui est contraire aux dispositions de l'article L. 442-6 du Code de commerce.

La DGCCRF a assigné la SC GALEC au nom du ministre de l'Economie le 28 février 2018. Le ministre demande au tribunal de commerce de Paris la nullité de ces remises dans les conventions conclues entre le GALEC et ses fournisseurs, la cessation de la pratique décrite ci-dessus, la condamnation de GALEC à une amende civile de 25 M€, ainsi que la restitution aux fournisseurs des sommes indument perçues à hauteur de 83 M€.





Si tout contrat peut faire l'objet de modifications, celles-ci ne doivent pas être obtenues par la soumission ou la tentative de soumission du cocontractant à un déséquilibre significatif. Ainsi, le fait de renégocier la convention annuelle signée dans les conditions de l'article L. 441-7 du Code de commerce, pour imposer des réductions de prix, unilatéralement ou par l'usage de menaces ou de mesures de rétorsion, et sans contrepartie, crée un déséquilibre significatif en méconnaissance de l'article L. 442-6 I 2° du Code de commerce. Si la modification substantielle du contexte économique peut justifier la renégociation par le distributeur des conditions financières prévues dans la convention, encore faut-il que ces modifications aient été réellement discutées et négociées, entre les parties et non imposées unilatéralement par le distributeur.

- La Cour de cassation (SYSTEME U c/ ministre, 26 septembre 2018) a confirmé l'existence d'un avantage sans contrepartie au détriment des fournisseurs de l'enseigne

La Cour de cassation a confirmé que la clause contractuelle attaquée par le ministre n'offrait pas aux fournisseurs un véritable service en contrepartie des sommes facturées et n'était donc pas conforme à l'article L. 442-6 I 1° du Code de commerce. Les contrats ont donc été annulés et l'entreprise Système U doit restituer les fonds qu'elle avait ainsi perçus sans contrepartie. La somme à restituer s'élève à plus de 76 M€.

- Opérations promotionnelles agressives : le groupe Intermarché reconnaît des infractions à l'interdiction de revente à perte et accepte le paiement d'une amende de 375 000 €

En janvier 2018, le groupe Intermarché avait lancé une série d'opérations promotionnelles au cours desquelles des produits de grandes marques à forte notoriété, notamment le Nutella, étaient vendus avec une réduction de -70 %. Les investigations menées par les agents de la DGCCRF ont montré qu'Intermarché n'avait pas respecté les dispositions en vigueur interdisant la revente à perte, ce qui constitue une infraction pénale passible d'une amende de 375 000 € pour une personne morale. Fin juin 2018, le groupe Intermarché a reconnu que ces opérations promotionnelles ne respectaient pas la réglementation relative à l'interdiction de revente à perte et a accepté le paiement d'une transaction pénale de 375 000 €. Cette transaction pénale, dont le principe et les modalités ont été autorisés par le parquet d'Évry, fait suite à la transmission par les services de la CCRF d'un procès-verbal d'infraction.

Ces opérations promotionnelles d'Intermarché étaient intervenues quelques semaines après les États-généraux de l'alimentation à l'issue desquels l'ensemble des professionnels avaient signé une charte dans laquelle ils s'engageaient à « *respecter strictement le cadre législatif et réglementaire en vigueur et à venir, notamment en matière de seuil de revente à perte et de promotions.* »

## Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

La DGCCRF contribue à la détection des indices de pratiques anticoncurrentielles 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.

La DGCCRF 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 2018, sur les 11 décisions de sanctions de pratiques anticoncurrentielles rendues par l'Autorité, 8 proviennent d'une enquête réalisée par la DGCCRF et une d'un indice transmis par la DGCCRF.

Ainsi, les enquêtes de la DGCCRF alimentent l'Autorité de la concurrence, lui permettant dans certains cas de sanctionner les 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 2018 elle a rendu 11 décisions d'injonctions/transactions, publiées sur son site internet.

Dans le cadre de sa mission de lutte contre les pratiques anticoncurrentielles, 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.

## Recherche d'indices de pratiques anticoncurrentielles (PAC) dans le secteur de la sécurité privée

L'objectif de cette enquête était de rechercher d'éventuels indices de PAC dans le secteur de la sécurité privée, dans le contexte d'une activité réglementée, depuis 2012, par le Code de la sécurité intérieure et d'une demande accrue à la suite des attentats de 2015 et 2016. L'enquête a donné lieu à 120 contrôles relatifs à 55 marchés privés et 65 marchés publics. Elle a permis la détection de 7 indices de PAC dans le secteur du gardiennage et de la surveillance humaine, actuellement en cours de traitement.

Enfin, la DGCCRF accomplit un travail important de prévention et de pédagogie auprès des opérateurs économiques autour du respect des règles de concurrence. Cette démarche cible en particulier les TPE/PME, les entreprises du BTP, qui interviennent dans les appels d'offres publics et privés, et les organisations et ordres professionnels.

### RECHERCHE ACTIVE D'INDICES

En 2018, 97 indices de pratiques anticoncurrentielles ont été transmis à l'Autorité de la concurrence.

### SUITES

Les agents de la DGCCRF ont établi 57 rapports d'enquêtes dont les constats ont conduit à :

- caractériser des pratiques anticoncurrentielles dans 36 dossiers ;
- délivrer 7 avertissements réglementaires ;
- régler 11 affaires par voie d'injonction et/ou de transactions (pour un montant total de 170 000 €).



### EXEMPLES D'AFFAIRES TRAITÉES

#### Abus de position dominante

À la suite d'une enquête de la DGCCRF, l'Autorité de la concurrence a prononcé le 20 septembre 2018 une sanction d'un montant de 199 000 € à l'encontre de la société Sanicorse pour avoir abusé de sa position dominante. Celle-ci a tiré parti de son monopole et cherché à dissuader l'arrivée de concurrents en augmentant de façon brutale, durable, significative (jusqu'à 194 %) et injustifiée les tarifs de l'élimination des déchets d'activités de soins à risque infectieux (DASRI) produits par les établissements de soins corses. Ces établissements sont en effet tenus par le Code de la santé publique de traiter et d'éliminer les DASRI dans des conditions et des délais contraints. Pour ce faire, ils peuvent faire appel à des prestataires spécialisés tels que Sanicorse qui est, en Corse, la seule entreprise active pour ce type d'élimination de déchets. Ces hausses de prix n'ont pu être expliquées par aucune des justifications avancées par Sanicorse ; elles traduisaient en outre la volonté de l'entreprise de dissuader des établissements de santé de développer des solutions alternatives pour l'élimination de leurs DASRI. Ces pratiques abusives ont généré un surcoût non justifié pour les établissements de soins, qui n'avaient d'autre choix que d'accepter les conditions imposées par Sanicorse. L'entreprise a formé un recours devant la Cour d'appel de Paris.

## Ententes

Une enquête a mis fin à une pratique de boycott dans le secteur de la distribution de produits vétérinaires dans les départements de l'Ille-et-Vilaine, de la Mayenne et du Morbihan. Cette enquête a permis de démontrer que les vétérinaires adhérents du GIE SYNERVET avaient mis en place une mesure de boycott de médicaments nécessaires à l'élevage, fabriqués par le laboratoire BAYER HEALTHCARE. Cette mesure constituait une opération de rétorsion destinée à empêcher ce laboratoire de lui faire concurrence sur le marché de la fourniture de médicaments pour animaux délivrés sans ordonnance. En effet, des éleveurs regroupés dans une association avaient pu acquiescer auprès d'un pharmacien, sans prescription médicale et à des prix très compétitifs, des obturateurs de trayons de la marque BAYER utilisés dans la prévention des infections mammaires des vaches laitières. Le comportement des vétérinaires du GIE SYNERVET a ainsi provoqué une chute de 80 % de la vente de médicaments de la gamme rurale de la marque BAYER HEALTHCARE. Ces professionnels entendaient de la sorte faire pression sur BAYER HEALTHCARE afin de conserver l'exclusivité de la vente de ces produits aux éleveurs.

La DGCCRF a enjoint au GIE SYNERVET de cesser d'encourager ses adhérents à boycotter les produits d'un partenaire commercial dans le but de le sanctionner pour lui avoir fait concurrence. Elle lui a également proposé un règlement transactionnel d'un montant de 20 800 €. Le GIE SYNERVET a accepté ces propositions en janvier 2018.



## Entente sur les prix dans le secteur de l'électroménager

À la suite d'indices transmis par la DGCCRF, et d'éléments recueillis lors d'opérations de visites et saisie, l'Autorité de la concurrence a sanctionné six fabricants d'électroménager, parmi les principaux en France [BSH, Candy Hoover, Electrolux, Indesit, Whirlpool et Eberhardt Frères (distributeur de la marque Liebherr)], pour s'être concertés à deux reprises, entre 2006 et 2009 (avec une période de suspension entre janvier 2007 et mai 2008), sur les hausses des prix de vente conseillés (entente horizontale). Elle sanctionne également les fabricants pour s'être mis d'accord entre mai et septembre 2009 sur une modification des conditions commerciales appliquées aux cuisinistes pour les modèles d'exposition. Les entreprises en cause n'ont pas contesté les faits ce qui a permis une procédure de transaction. La sanction s'élève au total à 189 M€.

# SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR

## OBJECTIF

**Protéger la santé des consommateurs et veiller à la sécurité des produits de consommation.**

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 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.

## PRODUITS ALIMENTAIRES

### 706 alertes

543 alertes ayant une origine nationale dont 11 % ont concerné d'autres États membres de l'Union européenne.

Principaux types de produits en cause :

- les produits végétaux ou d'origine végétale
- les compléments alimentaires
- les aliments pour animaux

## PRODUITS NON-ALIMENTAIRES

### 824 alertes

778 alertes ayant une origine nationale dont 25 % ont concerné d'autres États membres de l'Union européenne.

Principaux types de produits en cause :

- les jouets
- les appareils électriques
- les cosmétiques

## Unité d'alerte

### GESTION DES ALERTES ET DES CRISES

En 2018, l'Unité d'alerte (UA) de la DGCCRF a géré 1 500 alertes, dont 700 ont fait l'objet d'un rappel auprès des consommateurs, et émis 251 enregistrements sur les réseaux d'alertes européens, permettant d'informer les autorités de protection des consommateurs des autres États membres.

Ce sont plus de 2 400 demandes d'intervention qui ont été envoyées aux DD(CS)PP, avec un délai d'intervention de 7 jours. En parallèle des interventions « classiques », les services ont été conduits à gérer deux alertes majeures en 2018 : l'alerte « Lactalis<sup>3</sup> », qui a généré plus de 6 000 contrôles et l'alerte « Greenyard » sur les produits surgelés, qui a généré plus de 1 500 contrôles.

### ALERTE SUR LES LÉGUMES SURGELÉS EN PROVENANCE DE HONGRIE

L'Unité d'alerte a été informée par le biais du réseau d'alerte européen RASFF de la décision de l'autorité hongroise chargée de la sécurité alimentaire de demander, le 29 juin 2018, à l'entreprise Greenyard de procéder au retrait et au rappel des légumes surgelés (notamment du maïs) fabriqués entre le 13 août 2016 et le 20 juin 2018 dans un de ses sites en Hongrie pour cause de présence de listéria.

Informée le 6 juillet 2018 que des livraisons de produits concernés par ce rappel avaient été faites en France, l'Unité d'alerte a immédiatement demandé aux directions départementales concernées de vérifier la bonne prise en compte de cette alerte par les entreprises destinataires, en particulier en s'assurant de la bonne information de leurs clients, qu'il s'agisse de consommateurs, de distributeurs ou d'autres entreprises de l'agroalimentaire. Il s'agissait de mettre en œuvre des mesures de retrait et de rappel des produits contenant les légumes surgelés en cause, et dont le procédé de fabrication (cuisson par exemple) ne permettait pas d'éliminer le risque.

3. Contamination à la salmonelle de produits de nutrition infantile (cf. Rapport annuel 2017 de la DGCCRF).





## Quelques exemples d'enquêtes en 2018

La DGCCRF a ainsi diligenté des contrôles dans 55 entreprises de l'agroalimentaire ayant été destinataires de ces produits. Par ailleurs, 24 références de produits ont été rappelées ; des contrôles à la distribution dans plus de 800 établissements ont été réalisés pour s'assurer que ces denrées n'étaient plus disponibles à la vente. 585 établissements de restauration collective ou commerciale ont également été contrôlés afin de s'assurer que les produits n'étaient plus proposés aux consommateurs.

Au-delà de l'information que les entreprises doivent aux consommateurs, la DGCCRF a tout au long de la gestion de cette alerte, mis à disposition des consommateurs, par une publication sur son site internet, l'ensemble des références concernées par la procédure de rappel.

En complément, la DGCCRF a pris l'attache des fédérations professionnelles concernées : transformateurs, distributeurs mais également professionnels de la restauration hors foyer (restauration collective, restaurants, etc.) avec l'appui du ministère de la Jeunesse et des Sports. Le ministère de la Santé a par ailleurs alerté, sur la base des informations disponibles, les établissements de santé, les établissements médico-sociaux dont les établissements d'hébergement des personnes âgées dépendantes (EHPAD), les médecins coordonnateurs de la protection maternelle et infantile (PMI) et les instances professionnelles nationales des établissements de la petite enfance pour assurer l'information des crèches.

Bien qu'aucun cas n'ait été identifié en France, 48 personnes ont été contaminées en Europe, dont 10 sont décédées.

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 PNE.

### SECTEUR NON-ALIMENTAIRE

#### Produits chimiques et biocides

L'enquête « Produits chimiques et biocides » a visé les détergents – notamment les dosettes de lessive et les détergents vendus en vrac – les biocides, les parfums d'ambiance, les peintures présentées comme « dépolluantes », les produits utilisés pour les loisirs créatifs (colles, peintures, vernis, etc.) et les produits vendus dans les magasins à destination des professionnels et accueillant également du grand public. 2 213 entreprises ont été contrôlées et 330 prélèvements analysés, dont 58 % se sont révélés non-conformes, voire dangereux pour 3 % d'entre eux (absence des phrases ou de pictogramme de danger alertant le consommateur, absence de conseils de prudence, utilisation de substances biocides non autorisées, absence ou inefficacité du dispositif de fermeture de sécurité). Ces manquements ont donné lieu à 240 mesures de police administrative, 75 procès-verbaux et 2 amendes administratives, 2 arrêtés pris sur la base du Code de la consommation et plus de 643 avertissements pour non-conformité. Certains de ces contrôles ont été effectués dans le cadre d'un projet européen de contrôles initié par l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA) notamment sur les dosettes de lessive et sur certains aspects du règlement CLP (relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage de produits chimiques) et du règlement biocides.



### Appareils électriques

Les contrôles de produits électriques ont principalement porté sur les blocs d'alimentation (chargeurs), sur les appareils à vapeur (nettoyeurs vapeur, fers et centrales à vapeur, décolleuses à papier peint), sur les appareils de soin des cheveux (sèche-cheveux, lisseurs, fers à boucler) et sur les luminaires à LED. La partie de l'enquête sur les appareils de soin des cheveux a été menée dans le cadre d'une action conjointe européenne (Prosafe) au cours de laquelle 13 États-membres ont prélevé pour analyse 109 appareils avant de mener ensemble une évaluation des risques harmonisée. La partie de l'enquête sur les luminaires à LED s'inscrivait dans un contexte de vigilance sur l'impact des LED sur la santé humaine (contrôle de la sécurité photobiologique). La sécurité des blocs d'alimentation fait l'objet d'une surveillance régulière. 880 visites ont été effectuées, ayant donné lieu à 61 injonctions, 5 arrêtés de suspension de commercialisation, 15 procès-verbaux. 150 produits ont été prélevés dont 94 ont été analysés à ce jour, avec un taux de non-conformité de 90 % ; les produits présentant un risque grave pour les consommateurs ont fait l'objet de retraits/rappels. Au-delà de ces actions, la DGCCRF a diffusé un message d'alerte concernant l'utilisation des téléphones portables en cours de chargement et, plus largement, de tout appareil électrique branché sur le secteur, dans les salles de bains, après avoir été alertée sur plusieurs décès par électrocution survenus en 2017 et 2018.

### Produits cosmétiques

En 2018, 693 produits ont été analysés en laboratoire, et 1 801 établissements visités, tous statuts confondus (importateur, distributeur, fabricant, prestataire). La DGCCRF a contrôlé les dossiers d'information sur le produit (DIP), les notifications sur le portail européen CPNP, l'étiquetage, la véracité des allégations, les règles de composition et le respect des bonnes pratiques de fabrication.

Trois axes ont fait l'objet de contrôles approfondis : la vérification de l'étiquetage du dioxyde de titane « nano » et de l'oxyde de zinc « nano » dans les produits solaires, la présence de conservateurs interdits et l'affichage de la liste d'ingrédients dans le cadre de la vente à distance. Le taux

d'entreprises en non-conformité est de 39 %. 470 avertissements, 200 injonctions de mise en conformité et 50 procès-verbaux ont été dressés. Les anomalies les plus fréquentes portent sur l'étiquetage, les allégations trompeuses et le DIP, essentiel pour s'assurer de la sécurité du produit. L'absence de la liste d'ingrédients sur les sites internet marchands a également été largement constatée.

### Outils de bricolage et engins motorisés

Les contrôles du plan annuel consacré aux machines ont ciblé deux catégories de produits en 2018. D'une part les outils multifonctions, de plus en plus adoptés par les consommateurs, permettant de couper, poncer, gratter, racler, avec une seule et même machine ; et d'autre part certains engins motorisés (hoverboards, gyropodes, monoroues, trottinettes électriques, etc.) dont le développement récent pose question, notamment en matière de sécurité électrique et mécanique intrinsèque, outre les risques liés à un usage inadapté en milieu urbain.

255 établissements ont été contrôlés, dont 57 présentaient au moins une anomalie (soit 22 % du panel). Les contrôles effectués ont donné lieu à 41 avertissements, 18 injonctions, 2 procès-verbaux et 1 amende administrative. Sur les 37 prélèvements, ciblés sur les produits suspectés de ne pas respecter la réglementation, 28 ont été analysés et 9 sont en cours d'analyse. Les non-conformités relevées sont liées à des absences de marquages, des notices d'instructions incomplètes, ou des non-conformités de construction. Pour le cas des engins de déplacement personnel électriques, les anomalies de construction décelées ont permis d'identifier les produits dangereux, principalement à cause de risques de choc électrique et d'incendie. Les produits présentant un risque grave pour les consommateurs ont fait l'objet de retraits / rappels.



### **Sécurité des produits vendus sur les plateformes internet (places de marché)**

Face au succès des places de marché sur internet (*market-places*), et en parallèle des plans annuels de contrôle sur les jouets, les cosmétiques et les produits électriques, la DGCCRF a mené une action pour vérifier la sécurité et la conformité des produits proposés sur les sept plateformes les plus populaires en France par des vendeurs tiers, en ciblant notamment des jouets, des bijoux, des cosmétiques et des guirlandes électriques. Plus de 160 produits ont ainsi été commandés en utilisant la technique dite « du client mystère » (utilisation d'une identité d'emprunt pour effectuer un achat dans les mêmes conditions qu'un consommateur), puis testés en laboratoire. 65 % de ces produits se sont révélés non-conformes et 38 % se sont même révélés dangereux (présence de métaux lourds dans les bijoux ou de substances interdites dans les cosmétiques, présence de nitrosamines<sup>4</sup> dans les jouets en latex, accès trop facile au rembourrage des peluches, risque d'inflammabilité des déguisements et risque de choc électrique pour les guirlandes de décoration). Les places de marché concernées ont été sollicitées pour retirer promptement les annonces de ces produits et, lorsque les vendeurs étaient défaillants, pour informer directement les consommateurs qui avaient acheté ces produits. Une campagne d'information a été lancée sur ces sujets, conjointement avec la Direction générale des douanes et droits indirects (voir ci-dessous, Sensibiliser les publics).

---

4. Certains jouets comme des peintures au doigt ou des jouets comportant des parties en caoutchouc ou élastomères sont susceptibles de contenir des nitrosamines. La plupart de ces substances sont identifiées comme cancérigènes. La réglementation applicable aux jouets interdit l'utilisation des nitrosamines et des substances nitrosables dans les jouets destinés à des enfants de moins de trente-six mois et dans les autres jouets destinés à être mis en bouche, si la migration de ces substances est égale ou supérieure à 0,05 mg par kg pour les nitrosamines et à 1 mg par kg pour les substances nitrosables.

### **Sécurité des dispositifs d'écoute musicale**

La sécurité des dispositifs d'écoute musicale est liée au risque sanitaire de perte d'audition irréversible lorsque la musique est écoutée à un niveau sonore élevé pendant des périodes de temps prolongées. Les contrôles ont été réalisés auprès de 53 établissements. Près de 200 produits (du premier prix au plus onéreux) ont été contrôlés. 19 ont été prélevés pour analyse dont 8 lecteurs constituant le support physique de l'information numérique (fichiers audio/vidéo : MP3, MP4, etc.) et 11 dispositifs d'écoute prélevés seuls (écouteurs et casques). Les 11 dispositifs d'écoute et les 8 lecteurs avec dispositifs d'écoute ont été analysés par le Service commun des laboratoires (SCL). 5 lecteurs sur 8 étaient non conformes dont 2 non conformes et dangereux (dépassement des plafonds prescrits pour la pression acoustique et la tension de sortie). Les 11 dispositifs d'écoute se sont révélés conformes. Les constats de non-conformité ont donné lieu à des mesures correctives.

### **Sécurité du public fréquentant les parcs à trampolines**

Les parcs à trampolines, qui proposent à un large public des activités à sensations fortes, connaissent un succès grandissant. La survenue de plusieurs accidents graves, dont un mortel, après des sauts dans des bacs remplis de cubes de mousse, a conduit la DGCCRF à diligenter une campagne de contrôles visant les fabricants, importateurs et exploitants opérant en France. 32 % des 146 établissements contrôlés présentaient des anomalies, qui ont entraîné 39 avertissements et 10 mesures de police administrative, imposant aux professionnels de prendre les mesures aptes à faire cesser le danger. Les principales lacunes ou insuffisances relevées concernaient la réalisation de tests dès la conception des matériels, l'information des utilisateurs sur les risques et sur les consignes à respecter, l'encadrement des pratiquants par du personnel compétent et la maintenance des installations.

## Contrôle des couches pour bébé

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'Anses a publié le 23 janvier 2019 son avis relatif à l'évaluation des risques liés à la présence de substances chimiques dans les couches pour bébés à usage unique. L'Anses ne met pas en évidence de danger grave et immédiat mais révèle que certaines substances chimiques<sup>5</sup> sont présentes dans des quantités qui ne permettent pas d'exclure un risque sanitaire lié au port de couches. L'Agence précise qu'il n'existe aucune donnée épidémiologique présentant des effets sanitaires liés au port de couches pour les bébés, en lien avec la présence de ces substances chimiques. Elle recommande, pour limiter l'exposition des jeunes enfants aux substances chimiques, que des actions de nature à éliminer ou réduire autant que possible la présence des substances préoccupantes identifiées soient mises en œuvre par les fabricants. À ce titre, les ministres de la Transition écologique et solidaire, des Solidarités et de la Santé et de l'Économie et des Finances ont demandé aux professionnels la mise en œuvre rapide d'actions correctives d'une part concernant l'élimination des substances allergisantes, d'autre part sur les circuits d'approvisionnement et de fabrication, mais également quant à l'information du consommateur. Cette évaluation des risques de l'ANSES s'est notamment appuyée sur les éléments et données recueillis par la DGCCRF dans le cadre de son enquête spécifique, conduite en 2017 et 2018, sur les couches pour bébés. Des prélèvements ont ainsi été effectués et plusieurs milliers d'analyses ont été réalisées par les laboratoires du SCL. Une nouvelle méthodologie d'analyse a été développée à cette occasion par le SCL, utilisant notamment un liquide représentatif de l'urine pour réaliser les essais (essais de migration des substances chimiques). L'enquête réalisée a permis de prélever et d'analyser 20 références de couches pour bébés. 62 établissements ont été visités dans ce cadre.



### SECTEUR ALIMENTAIRE

#### Les matériaux au contact des denrées alimentaires

1 143 établissements ont été contrôlés dans le cadre de la mission de surveillance annuelle des matériaux au contact des denrées alimentaires. L'enquête avait pour objectif de contrôler l'aptitude au contact alimentaire des matériaux et objets destinés à cet usage et le respect des dispositions réglementaires générales applicables à ces matériaux (étiquetage, traçabilité, documentation, déclaration de conformité). Elle a couvert une large gamme de matériaux (plastiques, verre, papiers et cartons, etc.) et concerné tous les stades du cycle de vie du produit, du fabricant au distributeur ou au professionnel utilisateur. 396 produits ont été prélevés pour analyse, dont 25 % présentaient au moins une non-conformité. Des anomalies ont été relevées dans 19 % des cas dont la majorité ont fait l'objet de suites administratives. 19 procès-verbaux ont également été transmis à l'autorité judiciaire.

#### La contamination des denrées alimentaires par des hydrocarbures d'huiles minérales

Les hydrocarbures d'huiles minérales constituent un groupe de composés chimiques majoritairement issus du pétrole brut et du charbon. Du fait de leur large spectre d'utilisation (notamment dans les lubrifiants, produits de nettoyage, les encres, etc.), les huiles minérales peuvent se retrouver, par différentes sources de contamination, dans certaines denrées alimentaires. Pour faire face à ce risque émergent, la Commission européenne a adopté une recommandation de surveillance, récemment prolongée. Dans ce contexte, la DGCCRF a poursuivi en 2018 son enquête prospective initiée en 2017 en l'élargissant à d'autres denrées alimentaires (huiles, graines oléagineuses et fruits à coque, poudres de cacao). Elle contribue ainsi au recueil de données de contamination de ces denrées et d'identification des sources principales de contamination,

5. Substances chimiques découvertes notamment via des analyses réalisées en 2017 dans les laboratoires de la DGCCRF.





positionnant la France comme l'un des États-membres les plus actifs sur ce sujet. Ces enquêtes permettent en outre au SCL de travailler sur les méthodes analytiques et de participer aux travaux d'harmonisation de ces dernières. 83 échantillons de denrées alimentaires ont été prélevés pour analyse. Certains échantillons ont fait l'objet d'une double analyse (analyse de l'emballage en complément de l'analyse de la denrée). Les résultats d'analyse, qui seront connus courant mai 2019, seront transmis à l'ANSES et à l'EFSA<sup>6</sup>. Ils permettront d'alimenter les débats dans les groupes de travail de la Commission en charge de l'élaboration de la réglementation, auxquels la DGCCRF participe et qui pourront, si nécessaire, déboucher sur des mesures de gestion harmonisées pour assurer la protection des consommateurs.

### **La qualité microbiologique des denrées végétales**

Le contrôle de la qualité microbiologique des denrées végétales est réalisé à tous les stades de la filière. 861 établissements ont été contrôlés (fabricants, grossistes, distributeurs y compris les petits établissements qui vendent leur propre production). Des non-conformités diverses (principalement un défaut d'hygiène, une mauvaise information sur les prix, des étiquetages non conformes et des pratiques commerciales trompeuses) ont été relevées dans 68 d'entre eux, soit près de 8 % d'établissements en anomalie. Parmi les 1 591 prélèvements réalisés dans le cadre de ce plan de contrôle (sur des graines germées, des fruits et légumes crus, transformés ou surgelés), 55 ont été déclarés non conformes (4 %), le plus souvent en raison de la présence avérée et non négligeable de germes indicateurs d'un non-respect des règles d'hygiène. Seuls 7 échantillons analysés ont été déclarés impropres à la consommation (pathogènes) en raison de la présence d'un germe pathogène (*Bacillus cereus* et salmonelle) pouvant nuire à la santé des consommateurs. Il s'agissait de champignons, séchés ou non, et d'épices. Ces contrôles ont fait l'objet de 89 avertissements, 84 injonctions et 6 procès-verbaux.

### **Contrôle de la présence d'organismes génétiquement modifiés (OGM)**

La DGCCRF est la seule administration à effectuer des contrôles pour l'ensemble des filières: semences, alimentation humaine et animale. Chaque année, ces investigations concernent près de 250 établissements et conduisent à l'analyse d'environ 300 échantillons. Ces contrôles permettent d'apprécier les moyens mis en œuvre par les professionnels pour respecter les exigences de loyauté commerciale, la bonne information des consommateurs et des utilisateurs mais également de vérifier l'absence d'OGM non autorisé. Ainsi, en 2018, les contrôles dans le secteur des semences ont mis en évidence la présence de colza génétiquement modifié à un niveau inférieur à 0,1 % dans des semences conventionnelles de colza. Cet OGM peut être commercialisé en alimentation humaine et animale mais sa mise en culture dans l'Union européenne n'est pas autorisée. 3 307 sacs de semences ont fait l'objet de mesures de retrait-rappel. Par ailleurs, ayant reçu une information des autorités belges sur le système européen d'alerte rapide pour les produits alimentaires (RASFF) concernant la mise en évidence de traces d'ADN de bactéries génétiquement modifiées dans de la vitamine B2 destinée à l'alimentation animale, la DGCCRF a dû établir la traçabilité aval des matières premières livrées à trois fabricants d'aliments. Le principe de la «tolérance zéro» s'appliquant aux alertes concernant des OGM non autorisés, les produits non conformes ont été retirés du marché.

6. Autorité européenne de sécurité des aliments.



### **Contrôle de la qualité et de la sécurité des compléments alimentaires mis sur le marché**

La DGCCRF est l'administration en charge de l'élaboration des règles applicables aux compléments alimentaires ainsi que du contrôle de leur bonne application par les professionnels. À ce titre, elle reçoit et examine en moyenne, chaque mois, 1 100 déclarations de mise sur le marché par le biais d'une téléprocédure dédiée. La liste des compléments alimentaires admis est mise à disposition du grand public et mise à jour quotidiennement. Ce contrôle administratif est complété par des contrôles officiels physiques ciblés permettant de vérifier la sécurité et la qualité des produits commercialisés en France. En 2018, à la suite d'interrogations soulevées par l'ANSES, la DGCCRF a concentré son action sur les compléments à base d'algues ainsi que sur les compléments à base d'huiles essentielles pouvant contenir des molécules réputées convulsivantes. Au total, plus de 250 établissements ont été visités et 860 actions de contrôle ont été effectuées. Près de 200 échantillons ont été prélevés pour vérifier leur composition chimique ou l'absence de contamination par des cyanobactéries. Les résultats seront transmis à l'ANSES afin qu'elle puisse affiner son évaluation des risques. Par ailleurs, la DGCCRF a contrôlé le marché des produits apparentés à des compléments alimentaires mais positionnés comme des dispositifs médicaux. Le but supposé de cette pratique serait de contourner le droit alimentaire, en particulier en matière d'allégations de santé. Les constatations réalisées ont conduit à dresser des procès-verbaux à l'encontre de cinq entreprises commercialisant des dispositifs médicaux à visée minceur.

## **Avis du Conseil national de la consommation**

### **L'amélioration de l'efficacité des procédures de retrait-rappel des produits de consommation courante - Adopté le 13 juillet 2018**

Chaque année, de nombreux retraits-rappels sont mis en œuvre par les professionnels. Dans une majorité de cas, les mesures retenues permettent d'éviter ou de réduire significativement l'exposition des consommateurs au danger. Dans les autres cas, et notamment dans les crises de grande ampleur telles que l'« affaire Lactalis<sup>7</sup> », il est nécessaire que la mise sur le marché des produits concernés soit suspendue efficacement dans les plus brefs délais, de manière à éviter que le consommateur ne puisse les acheter après l'alerte. Il est également nécessaire de s'assurer que le consommateur soit informé, pour lui permettre de déterminer s'il est concerné ou non par la mesure et, le cas échéant, de cesser l'utilisation du produit en cause ou sa consommation. Dans ce contexte, le ministre de l'Économie et des Finances a confié au CNC une réflexion visant à renforcer l'efficacité de ces procédures. Cette réflexion couvre deux grands axes : l'optimisation des procédures de retrait-rappel afin d'écarter rapidement les produits concernés de la vente et d'éviter qu'ils ne puissent être remis sur le marché ou achetés par erreur ; les moyens à mettre en œuvre pour améliorer l'information des consommateurs. Lire l'avis et les 30 recommandations du rapport du CNC.

7. Contamination à la salmonelle de produits de nutrition infantile (cf. Rapport annuel 2017 de la DGCCRF).



## Service commun des laboratoires (SCL)

Le SCL se compose d'un réseau de 11 laboratoires, communs à la DGCCRF et à la Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI), spécialisés dans la recherche et la détection de contaminants, l'analyse de la composition des produits, etc.

En 2018, il a rendu 330 000 résultats d'analyses pour la DGCCRF.

### La gestion d'alertes autour d'intoxications alimentaires

Le *Datura* est une plante herbacée qui contient naturellement de très fortes teneurs en alcaloïdes tropaniques (atropine et scopolamine). Ces alcaloïdes sont toxiques, ils ont des effets sur le système nerveux central, sur la vision et sur le cœur (tachycardie). Cette mauvaise herbe peut contaminer certaines récoltes et être à l'origine d'intoxications aiguës. Plusieurs cas d'intoxications liées à une exposition aux alcaloïdes tropaniques ont été signalés en 2018 à l'Unité d'alerte de la DGCCRF. Le SCL a procédé à des analyses sur les denrées susceptibles d'être impliquées dans ces intoxications. Dans la très grande majorité des cas, ces analyses ont permis d'établir que la consommation de denrées dérivées ou contenant du sarrasin, très fortement contaminées par les alcaloïdes tropaniques, était à l'origine des intoxications. À la veille de la chandeleur, au tout début 2019, la DGCCRF a rappelé les mesures de retrait/rappel de fin d'année sur des farines de sarrasin dont les graines avaient été contaminées par la présence de *Datura*. Afin d'assurer l'information rapide du plus grand nombre, la DGCCRF a demandé aux distributeurs de contacter les consommateurs concernés en utilisant le fichier des détenteurs de leurs cartes de fidélité.

### Des analyses mettant en évidence des surdosages de colorants dans les macarons

Le macaron est un produit incontournable de la pâtisserie française. Jaune fluo, rouge intense, ou encore violette, la couleur de ces produits est destinée à attirer les gourmands. Pour cela, certains professionnels n'hésitent pas à jouer la surenchère dans la palette en ayant recours à un surdosage des colorants par méconnaissance de la réglementation. L'enquête sur l'utilisation des colorants dans les confiseries et décors pour denrées alimentaires a révélé des taux record de produits impropres à la consommation car présentant un risque pour le consommateur : un quart des macarons et confiseries contiennent des colorants en quantités excessives ou interdits. 21 retraits/rappels concernant des non-conformités en matière d'utilisation des colorants sur les macarons et 6 sur les meringues ont été mis en œuvre.

### Une baie de goji contaminées par des pesticides

Les baies de goji sont utilisées dans la médecine chinoise car elles possèderaient de nombreuses vertus : bonnes pour le cœur, la peau, les yeux, elles lutteraient aussi contre le cholestérol, et nous rendraient même de bonne humeur. Ces baies sont riches en antioxydants, minéraux et oligo-éléments, mais aussi en ... pesticides pour cet échantillon analysé au SCL de Paris. Pas moins de 15 pesticides ont été retrouvés, dont notamment le carbofuran, l'amitraz, non autorisés à l'usage en Europe en raison de risques potentiels pour la santé du consommateur. Au total, deux dépassements de limites réglementaires ont été notifiés. Les deux lots concernés ont fait l'objet de procédures de retrait/rappel/destruction, les produits étant susceptibles de présenter un risque pour le consommateur.



# PROTECTION ÉCONOMIQUE DU CONSOMMATEUR

## OBJECTIFS

**Veiller à la qualité de l'information du consommateur et au respect de ses droits. Lutter contre les fraudes et les pratiques déloyales qui faussent la concurrence entre opérateurs économiques et trompent le consommateur.**

La DGCCRF mène des enquêtes sur les produits et services proposés aux consommateurs, et met en œuvre les suites proportionnées aux manquements constatés, afin d'obtenir la remise en conformité rapide des pratiques avec le droit applicable et la cessation des pratiques illicites. 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 2018

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 PNE.

### SECTEUR NON ALIMENTAIRE

#### La rénovation thermique des bâtiments

Les enquêtes dans ce secteur visaient à contrôler les éventuelles pratiques commerciales frauduleuses mises en œuvre par des professionnels à l'encontre desquels des plaintes avaient été reçues. Ainsi 352 établissements ont été contrôlés sur le territoire (distributeurs, démarcheurs, sous-traitants, établissements de crédit partenaires de ces professionnels, etc.). 54 % des entreprises étaient en anomalie. Plus de la moitié de ces entreprises étaient détentrices du label RGE (reconnu garant de l'environnement). Les constats des enquêteurs ont donné lieu à 75 avertissements, 55 injonctions, 64 procès-verbaux ainsi que 22 procédures d'amende administrative. Les manquements concernent essentielle-



ment les contrats conclus hors établissement commercial, les informations précontractuelles, les contrats de crédit affecté et la qualification des professionnels. Ce secteur génère depuis plusieurs années un grand nombre de plaintes. C'est pourquoi la DGCCRF s'est engagée dans des actions de sensibilisation à destination des différentes parties prenantes. Elle diffuse notamment auprès des consommateurs des messages de vigilance afin de leur permettre de faire des choix de manière éclairée.

#### Information du consommateur sur le prix des prestations de l'enseignement de la conduite

Deux lois récentes ont imposé au secteur de l'enseignement de la conduite, largement composé d'établissements de très petite taille, de nouvelles dispositions renforçant la protection du consommateur. Par exemple, la facturation de frais de transfert d'auto-école ou de frais de présentation à l'examen du permis de conduire est désormais interdite. Au vu des résultats des précédentes enquêtes, il a été décidé de cibler les établissements ayant fait l'objet de plaintes ou dans lesquels des anomalies avaient été relevées les années précédentes. 607 établissements d'enseignement de la conduite ont été contrôlés, dont 59 % présentaient une ou plusieurs anomalies, principalement liées au non-respect de la publicité des prix des prestations d'enseignement de la conduite. En revanche, les nouvelles dispositions encadrant certains types de frais, introduites en 2014 et 2015, sont globalement bien prises en compte par les professionnels, 17 % d'entre eux étant en anomalie sur ces points. Les contrôles ont donné lieu à l'établissement de 439 avertissements, 361 injonctions, 10 procès-verbaux et 79 amendes administratives.

## Protection économique du consommateur dans les salles de sport et de remise en forme

L'enquête visait à réprimer les manquements à la protection économique du consommateur dans les salles de remise en forme. Lors de la précédente enquête en 2017, 67 % des établissements visités avaient fait l'objet de suites. En 2018, 485 établissements ont été visités, dont 180 sites internet. 320 établissements (dont 97 sites) présentaient des anomalies donnant lieu à la rédaction de 162 avertissements, 158 injonctions, 21 procédures d'amende administrative et 5 procès-verbaux. Les manquements concernent le non-respect des dispositions relatives à l'information générale et précontractuelle du consommateur, aux contrats et clauses abusives ou aux pratiques commerciales trompeuses.

### Facturation abusive dans les cliniques privées

La DGCCRF a contrôlé le respect du dispositif de protection des usagers issu de la loi Santé du 26 janvier 2016. Celui-ci renforce l'information du patient et la lutte contre la facturation abusive. L'enquête ciblait notamment les cliniques privées. Sur 209 contrôlées (sur environ 1 000 établissements en France), la moitié présentait des non-conformités, essentiellement en lien avec une facturation abusive. L'enquête a identifié des frais facturés ne relevant pas de prestations de soins ou de sollicitations expresses (forfaits « administratifs » pour services divers : mise à jour de carte vitale, contact avec la mutuelle, appel de taxi, etc.). Or, comme confirmé par le ministère de la Santé, il s'agit de missions habituelles pour lesquelles les établissements sont rémunérés par la Sécurité sociale. Au regard des enjeux (5,4 millions de patients hospitalisés dans le privé commercial en 2017), la voie de l'injonction a été privilégiée afin d'obtenir la cessation rapide des pratiques concernées.

### Information du consommateur dans le secteur des prestations funéraires

Le consommateur confronté à la perte d'un proche n'est généralement pas en situation de rechercher toute l'information utile et de faire jouer efficacement la concurrence. Cette vulnérabilité justifie une protection particulière, visant à assurer la bonne information du consommateur. L'arrêté du 11 janvier 1999, relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires, a prévu des obligations spécifiques pour les professionnels de ce secteur et la remise d'un devis rédigé selon un modèle type. L'enquête conduite par la DGCCRF avait pour objet de s'assurer du respect de ces dispositions. Les contrôles ont été réalisés auprès de 596



établissements funéraires. Des anomalies ont été constatées dans 67 % des établissements, ce qui a donné lieu à 263 avertissements, 129 injonctions, 52 amendes administratives et 1 procès-verbal. Dans son rapport annuel 2019, la Cour des comptes reprend ces constatations, préconise une révision du devis-type et appelle au renforcement des contrôles, notamment de la part des collectivités locales.

### Information du consommateur dans le secteur de la location de véhicules

Le secteur de la location de véhicules connaît, au niveau tarifaire et commercial, des mutations liées au développement des outils informatiques. Ainsi, l'évolution des politiques tarifaires des agences de location de voiture vers un système de gestion des capacités disponibles (*yield management*) les conduit à adapter fréquemment leurs prix. Les agences doivent également adapter leurs modes de commercialisation aux attentes actuelles du consommateur, en développant des offres en ligne. L'arrêté du 17 mars 2015, relatif à l'information précontractuelle des consommateurs et à la publicité des prix des prestations de location de véhicules, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2015, introduit de nouvelles dispositions afin d'assurer une meilleure adéquation entre le cadre réglementaire et les nouveaux usages du secteur de la location automobile. Visant à vérifier l'application par les professionnels du secteur des dispositions de cet arrêté, cette enquête a été conduite auprès de 424 agences de location. Le nombre élevé d'anomalies (60 %) est lié essentiellement à une absence de mise à disposition des informations sur le lieu d'accueil du public et à la remise de devis incomplets, voire à la non remise de devis. Cette enquête a donné lieu à 169 avertissements, 67 injonctions et 32 procès-verbaux.

### Information des consommateurs sur les garanties dans le secteur des articles de bricolage

Les contrôles concernant les garanties dans le secteur des articles de bricolage, réalisés dans 188 établissements du secteur, ont porté tout particulièrement sur le respect par les professionnels de l'obligation d'information précontractuelle relative aux garanties légales et commerciales prévue par les dispositions du Code de la consommation.



Les manquements relevés dans 57 % des établissements visités ont conduit aux suites suivantes : 77 avertissements, 170 injonctions et 3 amendes administratives.

### **Investissement dans les résidences de tourisme**

L'enquête avait pour objectif de contrôler les modalités de vente des logements dans des résidences de tourisme, dont principalement la recherche de pratiques commerciales trompeuses dans le cadre de l'information précontractuelle délivrée par les professionnels aux consommateurs, notamment celle relative à la sécurité de l'investissement (taux de rendement, garantie des loyers, spécificités du bail commercial et obligations fiscales). 26 visites auprès de 17 établissements ont été réalisées. Des anomalies ont été relevées dans 7 établissements (soit un taux d'anomalie de 41 %) qui ont donné lieu à 6 avertissements et 1 procès-verbal. Les principales irrégularités constatées portent sur le défaut ou l'insuffisance de l'information précontractuelle et sur les pratiques commerciales trompeuses mises en œuvre par les professionnels, notamment s'agissant du taux de rentabilité de l'investissement.

## **DEMENAGEMENT**

### **Libre-stockage et garde-meubles**

L'enquête de la DGCCRF a permis de mettre en évidence de nombreux manquements dans le secteur du libre-stockage notamment en matière de clauses abusives dans les contrats proposés : exonération de responsabilités (par exemple, le garde-meubles ne répond pas des dommages résultant de la présence d'insectes ou de rongeurs, ou de l'hygrométrie de l'air ambiant), modification unilatérale du contrat (par exemple, le professionnel de libre-stockage se réserve le droit de modifier la taille et l'emplacement du box réservé, ou bien indique qu'il peut modifier les dispositions du règlement intérieur par simple affichage), atteinte à la vie privée des clients (une disposition prévoit que le professionnel peut pénétrer dans l'emplacement réservé afin de vérifier sa bonne utilisation ou de procéder à des travaux d'entretien, ou bien peut disposer librement des biens entreposés en cas de retard de paiement), limitation du droit à réparation dû au consommateur (certains déménageurs prévoient des montants de réparation plafonnés, d'un montant inférieur à la valeur réelle du préjudice), disproportion des indemnités

imposées au consommateur si celui-ci ne vide pas totalement le box loué lors de la restitution.

Sur 77 établissements contrôlés, 49 injonctions (portant sur les clauses interdites ou illicites) et 76 avertissements (portant sur les clauses présumées abusives) ont été adressés aux professionnels concernés.

### **Information du consommateur dans le secteur du déménagement**

Avec le développement du numérique, de nombreuses sociétés proposent, via un site internet, d'organiser, pour le compte du consommateur, son déménagement au meilleur coût. Il s'avère, en réalité, que beaucoup de ces sites ne font que collecter les informations fournies par les consommateurs avant d'interroger des entreprises de déménagement ou de location de véhicules, se bornant à réaliser une simple prestation d'intermédiation entre le consommateur et l'entreprise de déménagement. Les contrôles ont porté sur 30 entreprises ayant des sites de déménagement en ligne, dont 14 ont reçu des avertissements. Il résulte de cette enquête que les professionnels n'avaient qu'une connaissance partielle des obligations d'information à la charge des plateformes en ligne, applicables depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Les constats ont permis de sanctionner les descriptions de prestations trop sommaires ou les sites qui ne permettent pas d'identifier d'emblée le professionnel prestataire ou les engagements de chacune des parties.

## **NUMERIQUE**

### **Contrôle des obligations d'information incombant aux opérateurs de plateformes numériques**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, le décret du 29 septembre 2017 impose de nouvelles obligations d'information du consommateur aux opérateurs de plateformes numériques (places de marché, sites d'économie collaborative et sites comparateurs en ligne). La DGCCRF a lancé une enquête ayant pour objet de contrôler le respect, par les principaux opérateurs de plateformes numériques, de ce texte qui impose aux professionnels de préciser les conditions et les critères de classement et de référencement des offres, la nature et le mode de fonctionnement du service d'intermédiation proposé ainsi que d'autres informations spécifiques dépendant de la nature de leur activité. Prenant en compte la nouveauté de cette





réglementation, une lettre d'information avait été envoyée au préalable aux plateformes concernées afin de les informer de leurs nouvelles obligations et de leur indiquer que des contrôles auraient lieu à compter de mars 2018. Malgré cette information préalable, le taux de non-conformité s'est avéré très élevé, seule une plateforme s'étant rapidement mise en conformité avec la réglementation, sur 29 plateformes contrôlées. 22 injonctions de mise en conformité et 4 avertissements ont été transmis aux entreprises.

### **Protection du consommateur dans l'offre dématérialisée de jeux vidéo**

Cette enquête avait pour objet d'étudier les multiples offres d'accès au jeu vidéo dématérialisé (téléchargements, *streaming*, abonnement, *cloud gaming*, etc.) et le respect par les différents offreurs des règles d'information et de protection des consommateurs. En effet, la distribution digitale du jeu vidéo pour PC s'est, compte-tenu de la dématérialisation des supports, organisée autour de la gestion des droits d'utilisation des jeux. Ce n'est donc plus un produit qui est vendu mais le droit de l'utiliser. 28 sites internet et applications ont fait l'objet d'investigations, soit 20 établissements dont trois entreprises étrangères.

Par la vérification de la présentation des offres sur les sites ou plateformes, mais également par la simulation d'achats effectués sur ces supports, l'enquête a montré que les sociétés contrôlées ne respectaient pas, pour la plupart, les dispositions du Code de la consommation en matière de vente à distance. Plusieurs manquements (insuffisance de l'information précontractuelle, non-respect du droit de rétractation, etc.) ont été relevés sur les offres de jeux vidéo ayant une audience très importante proposées par des acteurs majeurs du marché. La DGCCRF a adressé 3 avertissements et prononcé à l'encontre de quatre des principaux opérateurs du secteur, des amendes administratives prévues par le Code de la consommation d'un montant global de près de 500 000 €. Elle a en outre prescrit la publicité des sanctions sur les sites internet concernés.

## **Les avis de consommateurs sur Internet**

La DGCCRF travaille à améliorer la confiance dans les actes d'achat sur Internet en créant un outil de détection des faux avis. Les enquêtes conduites depuis 2010 dans ce secteur relèvent régulièrement des pratiques commerciales trompeuses : rédaction de faux avis de consommateurs, modération biaisée des avis, publicité cachée notamment les « placements produits » non signalés par des « influenceurs » sur les réseaux sociaux. Les opérations menées ont permis de saisir les preuves de rédaction de faux avis pour plusieurs clients, de vente de faux avis sur diverses plateformes (Google, TripAdvisor, Pages Jaunes, etc.) et d'utilisation de faux profils Facebook et de faux comptes Google. 61 établissements ont été visités ; 11 avertissements, 4 injonctions, 2 amendes administratives et 4 procès-verbaux pour pratiques commerciales trompeuses ont été délivrés. En 2018, tout en poursuivant les investigations relatives aux faux avis de consommateurs, l'enquête a porté sur la vérification du respect des nouvelles dispositions qui s'imposent aux gestionnaires d'avis en ligne, parmi lesquelles l'indication de la date de l'expérience de consommation, de la date de publication des avis, de l'existence ou non d'une procédure de contrôle des avis, des caractéristiques principales du contrôle des avis au moment de leur collecte, de leur modération ou de leur diffusion, des critères de classement des avis, etc.



## ASSURANCES

### Vente à distance et démarchage en matière d'assurance santé

Devant la persistance des signalements portant sur le secteur du démarchage en assurance santé, une enquête a été réalisée dans dix régions auprès de 92 professionnels, essentiellement des intermédiaires d'assurance, afin de vérifier s'ils respectaient leurs obligations légales. Au total, 27 établissements ont été destinataires de 14 avertissements, 17 injonctions et 8 procès-verbaux. Les enquêteurs, s'appuyant sur les plaintes reçues, ont pu relever des pratiques commerciales trompeuses, certains démarcheurs recourant à des allégations mensongères pour recueillir l'accord verbal du consommateur, ou obtenir la signature électronique du contrat. Le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique ainsi que la remise obligatoire avant engagement des informations précontractuelles sur un support durable sont peu respectés.

### Sites comparateurs

Les sites comparateurs de biens ou services connaissent un succès certain qui s'accompagne toutefois de doutes concernant la fiabilité et la loyauté des informations qu'ils diffusent, notamment au regard de la représentativité des offres comparées et de leur indépendance. L'enquête, réalisée auprès de 18 établissements dont 10 comparateurs spécialisés en assurance, avait pour objectif principal de contrôler le respect des dispositions réglementaires spécifiques visant à assurer la bonne information du consommateur. Quelques manquements mineurs ont été constatés pour les comparateurs d'assurance. Ils ont donné lieu à 3 avertissements relatifs à l'absence, en haut de chaque page de résultat, d'informations obligatoires et de présentation du prix total du service comparé. S'agissant des sites comparateurs généralistes, les dispositions sont globalement mal appliquées : les manquements ont fait l'objet d'un avertissement et de huit injonctions.

## Lutter contre le démarchage téléphonique

Le 21 juin, durant l'examen d'une proposition de loi relative aux droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique, Delphine Gény-Stéphann, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances a fait part à l'Assemblée nationale de la volonté du gouvernement de mieux lutter contre les pratiques abusives de démarchage téléphonique. Ce sujet est en effet très complexe, tant en termes techniques qu'en termes d'impacts sur les comportements et l'emploi. La ministre a indiqué que le gouvernement préconisait la mise en œuvre d'une concertation avec les associations de consommateurs et les représentants du monde économique sur les initiatives qui pourraient être prises pour compléter ou modifier le dispositif existant de liste d'opposition au démarchage téléphonique dénommé BLOCTEL. Un mandat du Conseil national de la consommation (CNC) sur le sujet a été adopté le 20 juillet 2018. Le rapport du groupe de travail constitué sur ce sujet devrait être publié début 2019. Il viendra enrichir les débats actuellement en cours au Parlement. Une deuxième proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été adoptée en première lecture par l'Assemblée nationale le 6 décembre 2018. Ce texte améliore l'information des consommateurs, précise la notion de relation-client et renforce le dispositif existant par une augmentation du montant des amendes administratives encourues en cas de non-respect des règles d'opposition au démarchage téléphonique. La proposition de loi a été examinée en première lecture par le Sénat le 21 février 2019.





## SERVICES BANCAIRES ET CRÉDIT

### Regroupement de crédits et aide à la sortie du surendettement

L'enquête avait pour objet de vérifier la licéité des pratiques de certains sites internet dédiés aux personnes en situation de surendettement ainsi que la conformité des opérations de regroupement de crédits proposées tant par les établissements de crédit que par leurs intermédiaires. Les investigations ont donné lieu au contrôle de 153 établissements et ont ciblé les établissements de crédit, les intermédiaires en opérations de banque et services de paiement et les entités associatives. Les investigations ont mis en évidence un assainissement progressif des pratiques commerciales des professionnels dans ce secteur, particulièrement favorable au renforcement de la protection des consommateurs. Toutefois, le taux d'anomalie s'élève à 27 %, ce qui apparaît relativement élevé pour le secteur financier. Les anomalies relevées concernent plus particulièrement des publicités consacrées à des opérations de regroupement de crédits, non conformes à la réglementation. Ces manquements ont donné lieu à 39 avertissements et 3 injonctions.

## SECTEUR ALIMENTAIRE

### Coloration des longes de thon

Depuis plusieurs années les opérateurs cherchent à mettre au point des techniques pour stabiliser la couleur du thon. Une enquête a porté sur la licéité des traitements et des dénominations utilisées dans cette filière. 248 fabricants, grossistes et grandes moyennes surfaces de la grande distribution ont été vérifiés. 68 prélèvements ont été analysés pour vérifier la conformité de l'usage des additifs (l'histamine) ainsi que l'espèce et la teneur en eau. 24 d'entre eux n'étaient pas conformes. Le dépassement de la dose d'acide ascorbique autorisée était la principale non-conformité. Si les longes de thon injectées avec une solution contenant des additifs, de

l'eau, du sel et le cas échéant des végétaux colorants pour stabiliser la couleur, sont généralement dénommées correctement au stade de gros, il n'en est pas de même lors de la vente au consommateur final. Les distributeurs oublient fréquemment de reporter ces informations au consommateur qui, de fait, est trompé sur la qualité du produit qu'il pense acheter brut. La DGCCRF a également constaté une méconnaissance des dénominations des différentes espèces de thon dans le secteur de la restauration. Les anomalies constatées ont conduit à 52 avertissements, 8 injonctions, 10 procès-verbaux et 2 amendes administratives.

### Nouvelles tendances d'évolution des pratiques de consommation en matière d'alimentation

La part des denrées alimentaires portant la mention « *vegan* » ou « végétarien » est en augmentation. Cela répond aux attentes de certains consommateurs. L'enquête réalisée avait pour objectifs de faire un état des lieux des pratiques commerciales relatives à ces produits et de rechercher d'éventuelles pratiques commerciales trompeuses. 374 établissements ont été contrôlés, de la production à la restauration en passant par la distribution et 155 prélèvements pour analyse effectués. 23 % (85 établissements) présentaient des anomalies, les plus nombreuses concernant l'usage de dénominations de ventes traditionnellement réservées aux produits d'origine animale pour désigner des denrées exclusivement végétales (terrines de campagne recette *veggie*, *milk shake vegan*, spaghetti carbonara *vegan*, la *vegan* merguez, le thon rouge et les langoustines végétales, etc.). En outre, la présentation de certains produits (allégations, représentations graphiques, etc.) était susceptible d'induire le consommateur en erreur sur sa nature. 109 avertissements, 28 injonctions et 2 procès-verbaux ont été délivrés.

# UNE VIGILANCE PARTICULIÈRE EN MATIÈRE D'ORIGINE ET DE TRAÇABILITÉ DES PRODUITS

Au titre de sa mission de protection économique des consommateurs, la DGCCRF contrôle la traçabilité des produits mais aussi les allégations liées à leur origine afin de garantir la loyauté des pratiques des professionnels.

## Les produits biologiques d'origine végétale

Dans un contexte de fort développement du marché (plus de 15 % par an), les contrôles sur les produits biologiques commercialisés sur le marché national ont porté sur 1 660 établissements. Ces contrôles ont donné lieu à 48 procès-verbaux, 371 avertissements et 117 mesures de police administrative. Depuis le début 2018, des contrôles sont effectués également à l'importation. 7 311 lots ont été contrôlés, représentant 124 872 tonnes de produits. 109 certificats biologiques (chaque lot importé est accompagné d'un certificat) ont été considérés comme non recevables. En l'absence de modification de l'étiquetage des produits (suppression des mentions « bio »), les lots concernés n'ont pas été mis sur le marché. En outre, 13 lots importés ont été déclassés en conventionnel (c'est-à-dire que les produits ont pu être vendus sans la mention « agriculture biologique »), le plus souvent en raison de la présence de résidus de pesticides. Pour l'ensemble des contrôles sur les produits biologiques, le taux de non-conformité pour la présence de pesticides interdits en agriculture biologique s'élève à près de 5 %.

## Origine du lait et de la viande

Une enquête sur le respect de l'obligation expérimentale de l'indication de l'origine du lait et de la viande comme ingrédient dans les denrées a été réalisée de juillet 2017 à août 2018. 1 447 fabricants et grandes et moyennes surfaces de la grande distribution ont été vérifiés. Dans 430 établissements les anomalies ont donné lieu à 329 avertissements, 93 injonctions et 19 procès-verbaux. Il a été constaté que les dirigeants des petites entreprises ne connaissaient pas bien cette réglementation. Chez les industriels de taille importante, la réglementation est connue et l'origine des matières premières est indiquée. Les mentions « UE » ou



« non UE » sont utilisées lorsque les opérateurs ont des sources multiples d'approvisionnement. Une amélioration du respect des dispositions a été constatée depuis le printemps 2018. Pour valoriser leurs produits, les professionnels utilisent fréquemment des logos plus visibles que les seules mentions requises par le décret (indication de l'origine dans la liste des ingrédients).

## Le contrôle de la commercialisation des vins

Les contrôles ont principalement porté sur la recherche de francisation des vins importés. Le ciblage, effectué notamment d'après l'exploitation de données douanières, a concerné le négoce, les vins vendus en cafés hôtels et restaurant (CHR) (2 414 établissements contrôlés) et dans les grandes et moyennes surfaces de la grande distribution (1 132 établissements contrôlés). 15 négociants ont fait l'objet de procès-verbaux concernant des faits de tromperie, pratique commerciale trompeuse ou usurpation. 4 d'entre eux sont poursuivis pour des faits de francisation de vins espagnols ou d'autres pays de l'Union européenne. Les infractions concernent un volume total de 70 000 hl de vins rouges, blancs et rosés, principalement commercialisés sous forme de « bag in box »<sup>8</sup>. Les anomalies relevées en CHR ont essentiellement donné lieu à des avertissements et des injonctions de remise en conformité de la carte des vins (absence d'origine ou francisation volontaire). Une quinzaine de procès-verbaux ont par ailleurs été dressés. Enfin, dans la grande distribution, la fraude a principalement concerné la présentation des vins (en rayon, sur les catalogues publicitaires, sur les tickets de caisse). Les enquêteurs ont dressé 25 procès-verbaux. Des enquêtes complémentaires sont en cours dans les centrales d'achats et les sièges.

8. Littéralement « sac dans une boîte » ou fontaine à vin.



### **Francisation de produits alimentaires**

En 2018, la DGCCRF a réalisé deux enquêtes en matière de francisation dans le secteur des kiwis et dans le secteur du miel.

Dans l'affaire des kiwis francisés, le Service national des enquêtes a réalisé plus de 40 interventions auprès de grossistes, d'introducteurs, de distributeurs et de conditionneurs. Un signalement a également été adressé aux autorités italiennes à propos d'un fournisseur italien soupçonné de mettre sur le marché des kiwis italiens accompagnés de certificats français falsifiés. Il a été verbalisé par les autorités italiennes. Un second exportateur italien a été verbalisé par la DGCCRF pour tromperie. Concernant les opérateurs français, 5 procès-verbaux pour tromperie sur l'origine ont été dressés à l'encontre de 5 sociétés.

L'enquête dans le secteur du miel a permis de mettre au jour un trafic très important de miels de différentes origines (UE et Chine). Un flagrant délit de francisation de fûts de miel a été constaté par des enquêteurs de la DGCCRF chez un logisticien. Ce dernier était mandaté par une société du Sud de la France pour « maquiller » des fûts de miel provenant d'Espagne en remplaçant les étiquettes par d'autres indiquant une origine France. Ces fûts étaient ensuite livrés à des grossistes et des apiculteurs. L'enquête a également démontré que des apiculteurs, qui ont la possibilité de revendre le miel d'autres producteurs à condition que l'information soit sans ambiguïté sur les pots, étaient trompés sur les espèces florales des miels annoncées. Au total, plus de 140 000 kg de miel francisé ont été mis sur le marché entre 2015 et 2018 par cette entreprise, pour un préjudice qui s'élève à plusieurs millions d'euros. Une procédure contentieuse pour tromperie et pratique commerciale trompeuse a été transmise à la justice.



# CONTRIBUER AUX TRAVAUX DE L'UNION EUROPÉENNE SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Quel que soit le pays concerné, les consommateurs doivent pouvoir acheter des biens et des services dans d'autres pays de l'UE en ayant l'assurance que leur sécurité et leur protection économique seront garanties. C'est dans cet objectif que la DGCCRF contribue activement aux travaux menés avec ses homologues européens, dans le cadre des instances européennes.

## **Action commune en faveur des utilisateurs des réseaux sociaux**

Fin 2016, les autorités chargées de la protection des consommateurs de l'UE ont lancé une action commune ayant pour objet la suppression des clauses abusives dans les conditions générales d'utilisation des réseaux sociaux, Facebook, Twitter et Google+. La DGCCRF a été chargée de coordonner cette action commune, avec la Commission européenne. Après plusieurs mois de négociations, ces opérateurs de réseaux sociaux ont accepté, en avril 2018, de modifier ou de supprimer de nombreuses clauses considérées comme abusives. Toutefois subsistaient encore certaines clauses problématiques, notamment celles relatives à l'information du consommateur sur le devenir de ses données personnelles une fois le contrat terminé. Dans le contexte de l'affaire Cambridge Analytica, mettant en cause la responsabilité de Facebook pour le transfert des données de ses utilisateurs, une réunion s'est tenue entre Facebook et les autorités françaises et européennes, en septembre 2018. Elle a permis de préciser les modifications nécessaires pour une mise en conformité de ses conditions générales d'utilisation avec le droit européen de la consommation qui suppose une présentation loyale des services proposés. Facebook a accepté de modifier les clauses et d'apporter des aménagements à la présentation de ses services. Il sera désormais précisé que ceux-ci, présentés comme gratuits, sont délivrés avec une contrepartie non monétaire, qui est la mise à disposition des données personnelles de l'utilisateur. Il s'agit donc d'un contrat de consommation, comme l'avait d'ailleurs indiqué l'arrêt de



la Cour d'appel de Paris du 12 février 2016 dans l'affaire « Origine du monde ». Début 2019, Facebook a proposé une nouvelle version, en cours d'analyse.

## **Contribution de la France à la « Nouvelle donne européenne » en matière de protection du consommateur**

La Commission européenne a présenté, en avril 2018, une initiative intitulée une « Nouvelle donne pour les consommateurs », sous la forme de deux propositions de directive. La première a pour objet de généraliser au niveau de l'Union européenne la procédure de recours collectif en vue de permettre la réparation des préjudices subis par les consommateurs du fait de pratiques illicites, par exemple des pratiques commerciales trompeuses. La seconde aménage plusieurs directives consoméristes existantes (clauses abusives, indication du prix, pratiques commerciales déloyales et droits des consommateurs), afin, notamment, de rendre plus dissuasives les sanctions encourues en cas de manquement à leurs dispositions et d'adapter les règles de protection des consommateurs au développement de l'économie numérique.

Dans le cadre de cette initiative, la commission a organisé, en collaboration avec chaque État membre, un débat public national sur les préoccupations des consommateurs. Pour la France, cette manifestation, co-organisée par la DGCCRF, s'est tenue à Bercy, le 22 novembre 2018. À cette occasion, les différents acteurs économiques nationaux – organisations professionnelles, associations de consommateurs, médiateurs de la consommation, personnalités qualifiées, universitaires, magistrats, professionnels du droit – ont pu échanger avec des représentants des autorités publiques, nationales et européennes, sur l'effectivité du droit de la protection économique du consommateur et sur ses évolutions nécessaires à travers les orientations retenues par la Commission européenne.



## **La feuille de route pour l'économie circulaire (FREC)**

La dimension environnementale est inscrite depuis longtemps dans l'action de la DGCCRF car le comportement du consommateur est la clé de l'évolution vers une économie durable. Dès 2014, un groupe du CNC a été consacré à la question de la durabilité des produits et à l'obsolescence programmée; la France est d'ailleurs le seul pays à disposer d'un texte spécifique pour sanctionner l'obsolescence programmée. En 2018, la DGCCRF a participé au débat lancé par le ministère de la Transition écologique et Solidaire (MTES) sur le développement durable et l'économie circulaire.

Cette large concertation entre toutes les parties prenantes a conduit à l'élaboration de la feuille de route pour l'économie circulaire (FREC), présentée par le Premier ministre le 23 avril 2018. Celle-ci s'inscrit dans le cadre du « Plan climat », qui fait suite aux négociations qui se sont tenues lors de la COP21. Elle propose des mesures visant, par la mobilisation de tous les acteurs, à mieux produire, à mieux gérer les déchets et à mieux consommer.

Au-delà d'enquêtes en cours sur la durabilité des produits, l'implication de la DGCCRF porte notamment sur des mesures relatives à l'information du consommateur, afin qu'il fasse un choix éclairé de produits respectueux de l'environnement, durables et réparables. La mise en œuvre de ces mesures doit s'inscrire dans le cadre juridique européen. Certaines règles européennes sont en cours de révision, dans le cadre de la Nouvelle donne pour le consommateur. La DGCCRF participe aux négociations afin de faire évoluer ce cadre juridique européen, notamment pour assurer la prise en compte de ces préoccupations environnementales dans le droit de la consommation. La DGCCRF préconise notamment une information obligatoire sur la disponibilité des pièces détachées.

## **Règlement européen sur le géoblocage injustifié**

Le géoblocage consiste à empêcher l'accès à des biens ou à des services, notamment par des mesures de blocage de sites web ou à pratiquer des prix différents, en fonction de la nationalité du client, de son lieu de résidence ou de son lieu d'établissement. Le règlement (UE) n° 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 sur le géoblocage, visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination, est entré en vigueur le 3 décembre 2018. Depuis cette date, sauf exceptions, il est interdit de rediriger les consommateurs vers d'autres sites web sans leur consentement, de refuser une vente sur la base de la nationalité ou du lieu de résidence ou de discriminer sur la base de la domiciliation de la carte de crédit utilisée.

# LE CONSOMMATEUR, PARTENAIRE DE LA DGCCRF

La DGCCRF utilise les plaintes et signalements des consommateurs aussi bien pour le ciblage de ses contrôles que pour intervenir auprès des professionnels en vue d'obtenir leur engagement à mieux respecter le droit des consommateurs.

## Une application de signalement pour le consommateur

Une petite équipe autonome a débuté le projet à l'été 2018 au sein de l'incubateur de services publics numériques *beta.gouv.fr*. Des interviews de futurs utilisateurs ainsi que différentes phases d'expérimentation (formulaire de signalement en ligne, signalement par sms) ont été menés afin de valider le besoin et d'identifier les principaux enjeux. Les différentes parties prenantes (enquêteurs, associations de consommateurs, professionnels, etc.) ont pu travailler ensemble lors de deux ateliers collaboratifs « *Open Lab* ». Le développement de l'outil se poursuit, de façon incrémentale et expérimentale, avec toujours comme objectif de répondre aux besoins réels des consommateurs. Une expérimentation « *grandeur nature* » a été lancée dans la région Centre-Val de Loire fin 2018.

## La coopération entre le CEC France et la DGCCRF

Le 20 juin 2018, Virginie Beaumeunier, directrice générale, a signé le protocole révisé de coopération entre la DGCCRF et le Centre européen des consommateurs France (CEC France), association chargée de l'information des consommateurs et de la résolution des litiges transfrontières de consommation. Ce protocole de coopération régit les modalités d'échanges d'information et de transmission des plaintes transfrontières de consommation. En effet, grâce à son intégration au sein d'un réseau européen des centres européens de consommation qui peuvent trouver des solutions auprès des professionnels, le CEC France offre aux consommateurs français la possibilité d'une résolution amiable de leur litige de consommation, lorsque celui-ci met en cause un professionnel étranger et qu'il concerne un problème purement individuel et contractuel.



En revanche, les plaintes transfrontières de consommation qui révèlent une infraction au droit européen de la consommation, et qui portent atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs, font l'objet d'un traitement spécifique<sup>9</sup> dans le cadre défini par le règlement n° 2006/2004 dit « *CPC* », qui a été révisé en 2017 (entrée en vigueur en janvier 2020). Si les plaintes reçues par le CEC démontrent qu'il s'agit d'une pratique portant atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs, le CEC saisit la DGCCRF pour traitement dans le cadre du réseau « *CPC* ».

Par ailleurs, le CEC a été désigné point de contact pour recevoir les plaintes des consommateurs dans le cadre de la mise en œuvre du règlement du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié, entré en vigueur le 3 décembre dernier. La DGCCRF, quant à elle, veillera au respect de ce texte dans le cadre du règlement « *CPC* » relatif à la coopération administrative entre les autorités nationales de contrôle compétentes pour l'application des règles de protection des intérêts des consommateurs.

## La rénovation des modalités d'accueil des consommateurs

En matière d'accueil du public, la DGCCRF a engagé une réflexion sur les modalités d'accueil et de réponse aux consommateurs. Il s'agit de prendre en compte l'évolution des attentes et des besoins des usagers en matière d'accès au service public (augmentation des saisines par voie électronique notamment) tout en veillant à maintenir un service opérationnel et efficace tant dans les zones rurales que dans les centres urbains. Dans ce contexte, l'ensemble des canaux de saisine de notre administration sera repensé : accueil physique, téléphonique et courrier/courriel. Les associations de consommateurs et l'Institut national de la consommation prendront toute leur place dans cette réflexion et seront intégrées dans les évolutions à venir.

9. Règlement 2006/2004 CPC ou Règlement relatif à la coopération entre autorités chargées de la protection des consommateurs <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32004R2006>.

# ZOOM SUR L'OUTRE-MER

Si le potentiel économique de l'Outre-mer est considérable (tourisme, biodiversité, économie bleue avec notamment la pêche et l'énergie), un écart important demeure cependant en matière de coût de la vie entre les départements et régions d'outre-mer (DROM) et la métropole. L'éloignement, l'étroitesse des marchés ultramarins et le caractère faiblement concurrentiel des réseaux locaux de grande distribution expliquent en grande partie cet écart. La DGCCRF se mobilise pour veiller au bon fonctionnement des marchés, au bénéfice du consommateur ultramarin mais aussi des entreprises.

## QUELQUES ACTIONS MENÉES PAR LES DIECCTE DANS LES DROM

### Enquête sur les matériaux de construction à La Réunion et à Mayotte

La DGCCRF a diligencé une enquête relative à l'observation des prix et des marges et à la recherche d'indices de pratiques anticoncurrentielles sur les marchés de certains matériaux et produits de construction à La Réunion et à Mayotte. Cette enquête, lancée en raison de prix élevés comparativement à ceux pratiqués en métropole, a confirmé l'existence d'une structuration oligopolistique et d'un fonctionnement peu fluide de la concurrence. Il a également été observé une forte intégration verticale, avec des entreprises présentes à tous les niveaux de la chaîne importation/production-distribution. Cette situation permet aux acteurs en place de maintenir des marges et par conséquent des prix élevés, qui ont une forte résonance sur le pouvoir d'achat des consommateurs et des utilisateurs finaux. Il a également été constaté chez eux une forte résistance à l'arrivée de nouveaux acteurs, ainsi que des parallélismes de comportement qui commandent le maintien de la plus grande vigilance. Ces constats ont été transmis à l'Autorité de la concurrence et ont alimenté l'**avis rendu le 3 octobre 2018** relatif à la situation concurrentielle sur les marchés des matériaux de construction à Mayotte et à La Réunion, comportant plusieurs recommandations.



### La fixation des prix maximum des produits pétroliers dans les DROM

Compte tenu de la spécificité des marchés de carburant outre-mer et afin de limiter les coûts d'accès à l'énergie, la réglementation (articles R. 671-1 à R. 671-31 du Code de l'énergie) prévoit la fixation de prix maximum par les préfets des 5 DROM. Ces prix sont fixés en tenant compte des cotations de référence pour les cours du brut et des éléments de coût et de rémunération des entreprises. Les services de la CCRF au sein des pôles C des DIECCTE sont chargés de contrôler et d'analyser les données transmises par les opérateurs et de donner des éléments d'appréciation objectifs aux préfets afin qu'il puisse fixer les prix maximum mensuels et proposer le réexamen du niveau des marges des opérateurs.

### La lutte contre la contamination au chlordécone

Le chlordécone est un insecticide organochloré qui a été utilisé en Guadeloupe et en Martinique de 1972 à 1993 pour lutter contre le charançon du bananier. Cette molécule est très persistante et peut ainsi se retrouver ultérieurement dans certaines denrées alimentaires.

Depuis 2002, l'État a mobilisé d'importants moyens pour sensibiliser et protéger la population, et soutenir les professionnels impactés. En charge du contrôle des résidus de pesticides dans les denrées d'origine végétale, les services de la CCRF au sein des DIECCTE de Guadeloupe et de Martinique effectuent chaque année plusieurs centaines de prélèvements pour recherche de chlordécone. Les prélèvements sont particulièrement ciblés sur les cultures très sensibles à la chlordécone : légumes-racines, tubercules et dans une moindre mesure sur les cultures en contact avec le sol (courgette, melon, pastèque, etc.). En 2018, sur 423 lots analysés, 22 (soit 5 %) étaient non conformes. La Guadeloupe concentre la quasi-totalité des non-conformités (21 sur 22). Concernant les résidus de pesticides, lorsque la teneur mesurée dépasse la limite maximale de résidus (LMR) imposée par la réglementation, les denrées



font l'objet d'un retrait du marché. En 2019, l'action de contrôle de la DGCCRF sera renforcée, notamment pour les produits mis sur le marché dans des circuits de commercialisation informels.

### **Un outil de lutte contre la vie chère : le bouclier qualité prix (BQP)**

La loi du 20 novembre 2012 relative à la régulation économique outre-mer<sup>10</sup> a créé un instrument de lutte contre la vie chère, appelé bouclier-qualité-prix (BQP). Celui-ci institue des négociations annuelles entre les différentes parties prenantes de la filière de la distribution, sous l'égide du préfet, en vue de la conclusion d'un accord de modération du prix global d'un ensemble de produits de consommation courante de qualité.

Après la fixation du panier, les DIECCTE sont chargées de contrôler la présence des listes de produits en magasin, la disponibilité des produits concernés, le respect du montant maximum du panier et la signalétique qui conduit le consommateur vers ces produits en rayon.

La DGCCRF, en relation avec le ministère des outre-mer, est chargée de faire évoluer le dispositif, en préconisant des modalités d'application au plus près des réalités économiques locales et de l'expérience passée : information pour faire connaître le BQP en cas de méconnaissance, resserrement des listes, possibilités d'y inclure les productions locales, augmentation de la qualité etc.



---

10. Loi n° 2012-1270 du 20 novembre 2012 relative à la régulation économique outre-mer et portant diverses dispositions relatives aux outre-mer.



# TEMPS FORTS LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES

UNE ADMINISTRATION  
DE CONFIANCE,  
ÇA CHANGE TOUT !  
#DROITALERREUR

## La transformation de l'action publique par la loi ESSOC

La loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance dite ESSOC s'adresse à tous les usagers (particuliers comme entreprises) dans leurs relations quotidiennes avec les administrations. Elle prévoit plusieurs mesures s'inscrivant dans la démarche de transformation de l'action publique voulue par le Gouvernement. La mesure la plus connue est le droit à régularisation en cas d'erreur qui permettra, dans certaines conditions<sup>11</sup>, à une personne de bonne foi ayant méconnu pour la première fois une règle, de ne pas être sanctionnée si elle a régularisé sa situation de sa propre initiative ou après avoir été invitée à le faire par l'administration.

Au-delà, plusieurs mesures ont pour but d'aider les usagers à mieux appliquer les réglementations parfois complexes :

- ils pourront demander à l'administration de venir les contrôler. Ce droit au contrôle est toutefois encadré et la loi permet à l'administration d'écarter les demandes abusives ou de mauvaise foi ;
- deux nouveaux rescrits sont créés : outre celui portant sur la computation des délais de paiement convenus (cf partie Régulation et concurrence ci-dessus), un rescrit est créé en matière de garantie commerciale, pour les professionnels du secteur des produits électroménagers ;
- la loi ESSOC prévoit aussi la délivrance par l'administration aux personnes envisageant d'exercer certaines activités (notamment, pour la DGCCRF, la commercialisation des compléments alimentaires), d'un certificat d'information précisant l'existence et le contenu des règles régissant ces activités.

11. Le droit à l'erreur ne s'applique pas i) en cas de mauvaise foi ou de fraude, ii) aux matières pénale et civile iii) aux sanctions requises pour la mise en œuvre du droit de l'UE, iv) aux règles relatives à la santé publique, à la sécurité des personnes et des biens ou à l'environnement, v) aux sanctions prévues par un contrat et vi) aux sanctions prononcées par les autorités de régulation.

12. Pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous.

## Le renforcement du dispositif de retrait et de rappel des produits alimentaires dangereux par la loi du 30 octobre 2018 dite « EGALIM »<sup>12</sup>

L'article 51 de la loi du 30 octobre 2018 complète le Code de la consommation afin de renforcer le dispositif de retrait et de rappel de produits alimentaires dangereux. Ce renforcement fait suite à l'affaire du lait contaminé à la salmonelle de l'hiver 2017-2018 (affaire dite Lactalis) et des enquêtes parlementaires qui ont suivi. Le rapport du Conseil national de la consommation, remis au ministre de l'Économie le 17 juillet 2018, propose plusieurs mesures destinées à renforcer le dispositif de retrait et de rappel des produits dangereux.

Deux nouvelles obligations sont créées : l'obligation pour les professionnels de tenir un état des lieux chiffré des produits alimentaires retirés et/ou rappelés et l'obligation pour les professionnels de déclarer sur un site internet dédié les produits faisant l'objet d'un rappel.

## Les ordonnances prévues par la loi EGALIM du 30 octobre 2018

Les États généraux de l'alimentation, qui ont mobilisé les services de la DGCCRF de l'été 2017 au début de l'année 2018, se sont traduits par une série de propositions visant notamment à une meilleure répartition de la valeur sur toute la chaîne de production alimentaire. Préparée sur la base de ces propositions, la loi EGALIM du 30 octobre 2018 a notamment habilité le gouvernement à prendre certaines mesures par voie d'ordonnance :

- l'ordonnance n° 2018-1128 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.

L'objectif de cette ordonnance, qui met en œuvre le compromis issu des États généraux de l'alimentation entre les agriculteurs, transformateurs et distributeurs, est de favoriser le rééquilibrage des relations entre amont et aval des filières et une meilleure répartition de la valeur ajoutée. Elle prévoit, pour une expérimentation de deux ans, la mise en œuvre des mesures suivantes :

- le relèvement du seuil de revente à perte de certains produits<sup>13</sup> de 10 % à compter du 1<sup>er</sup> février 2019 (décret n° 2018-1304 du 28 décembre 2018) ;
- s'agissant de l'encadrement des promotions :
  - l'encadrement des promotions en valeur à hauteur de 34 %, qui est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 ;
  - l'encadrement des promotions en volume à hauteur de 25 %, qui est applicable à toutes les conventions qui ont vocation à encadrer les relations commerciales pour 2019.

L'ordonnance prévoit également un mécanisme de suspension de ces dispositions si ses modalités concrètes de mise en œuvre ne sont pas conformes aux objectifs de l'article 15 de la loi EGALIM.

### Les ordonnances en cours d'élaboration

L'article 17 de la loi du 30 octobre 2018 prévoit que le Gouvernement est autorisé à prendre par voie d'ordonnance, dans un délai de six mois à compter de sa publication, les mesures nécessaires pour modifier le titre IV du livre IV du Code de commerce.

Deux ordonnances sont en cours d'élaboration sur le fondement de cet article 17 et font, en janvier 2019, l'objet d'une consultation des parties prenantes :

- une ordonnance relative à l'article L. 442-9 du Code de commerce qui met en place un dispositif d'engagement de la responsabilité de l'acteur économique faisant pratiquer un prix abusivement bas ;
- une ordonnance portant sur la simplification du titre IV du livre IV du Code de commerce (à l'exception de l'article L. 442-9 du Code de commerce) qui traite des pratiques restrictives de concurrence.



### Directive sur les pratiques commerciales déloyales : accord pour des relations contractuelles plus équitables dans la chaîne agroalimentaire

La présidence du Conseil et les représentants du Parlement européen sont parvenus le 19 décembre 2018 à un accord provisoire concernant la directive sur les pratiques commerciales déloyales (PCD) dans les relations interentreprises au sein de la chaîne d'approvisionnement agroalimentaire.

La DGCCRF a joué un rôle important dans le suivi de la négociation de cette proposition de directive, depuis les premiers groupes de travail à Bruxelles fin 2016 jusqu'à cet accord obtenu fin 2018.

Les règles adoptées ont pour objectif d'établir un cadre européen commun assurant un niveau minimal de protection des agriculteurs et des autres fournisseurs (micro-entreprises, PME et entreprises de taille moyenne ayant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 350 M€) de produits agroalimentaires contre les PCD. Les mesures arrêtées complèteront celles déjà en vigueur dans les États membres, qui garderont en outre la possibilité de prendre d'autres mesures à l'avenir.

Au nombre des PCD qui seront totalement interdites figurent par exemple le paiement tardif de produits périssables, les annulations de commandes en dernière minute, les modifications unilatérales ou rétroactives apportées aux contrats de fourniture.

Les autorités d'application désignées par chaque État membre pourront ouvrir des enquêtes de leur propre initiative ou sur la base d'une plainte et infliger des amendes.

13. Denrées alimentaires et produits destinés à l'alimentation des animaux de compagnie.

# SENSIBILISER LES PUBLICS

La DGCCRF contrôle et sanctionne les professionnels mais un volet important de son action porte aussi sur l'information des consommateurs sur leurs droits et l'accompagnement des professionnels dans la mise en œuvre de la réglementation. Les quatre campagnes de communication lancées en 2018 illustrent ces actions.

## Fraudes aux numéros surtaxés

Les fraudes aux numéros surtaxés consistent à inciter les consommateurs, par un motif fallacieux, à appeler un numéro payant ; ceux-ci reçoivent un appel ou un SMS, parfois également un mail, annonçant un gain, leur signalant une démarche administrative urgente à accomplir, un colis à aller chercher, etc.

De la même manière, certains numéros offrant un service de renseignement téléphonique et commençant par 118 font l'objet de signalements réguliers de la part des consommateurs. Outre le dérangement causé par ces sollicitations indésirables répétées, ces incitations poussent à rappeler des numéros surtaxés ainsi que des éditeurs de numéros payants de renseignement trompant les consommateurs sur leur intention commerciale. Ces pratiques causent un préjudice financier, de l'ordre d'une dizaine d'euros par appel à titre individuel mais génèrent plusieurs millions d'euros de chiffre d'affaires illicite pour ces professionnels indécents, compte tenu du nombre de personnes sollicitées.

Depuis plusieurs années, la DGCCRF s'est mobilisée pour protéger les consommateurs contre ces pratiques, par la mise en œuvre d'une action articulée en 3 volets :

- renforcement du cadre réglementaire (mise en place d'un annuaire inversé des numéros surtaxés, création d'une plateforme de signalement accessible au 33 700, mise en place d'une option de blocage gratuite des appels vers certains numéros surtaxés) ;
- information préventive des consommateurs (lancement d'une campagne de sensibilisation en 2018) ;
- sanction des pratiques trompeuses.



NE VOUS LAISSEZ PAS ABUSER  
Suivez les conseils de la DGCCRF

Les services d'enquête de la DGCCRF ont mené des investigations pour identifier les responsables de ces pratiques commerciales trompeuses et les faire sanctionner par la justice, en transmettant des procédures pénales aux parquets. À ce jour, et depuis 2017, 72 sociétés ont été contrôlées dont 40 ont fait l'objet de procès-verbaux de délit pour pratiques commerciales trompeuses transmis à l'autorité judiciaire. La DGCCRF a par ailleurs prononcé 9 amendes administratives. Au total, les sanctions financières infligées représentent un montant de plus de 8 M€.



### Prévention contre les faux sites administratifs

De nombreux sites font payer de manière parfois trompeuse des démarches administratives: la DGCCRF évalue à 1 million le nombre de personnes dupées en ligne. Cette fraude s'élève à 150 M€ facturés indûment. La campagne de communication qui a été lancée en 2018 alerte l'utilisateur s'il est amené à payer un document: quelques conseils lui sont communiqués pour ne pas se faire abuser.

La campagne alerte sur les techniques qui permettent de faire croire à l'utilisateur que le site est « officiel »: utilisation des couleurs du drapeau français, du drapeau lui-même ou encore du « .fr » à la fin de l'URL. Or, tricolore ne veut pas dire officiel et un « .fr » ne garantit pas obligatoirement que la société qui l'exploite est établie en France. Cette campagne nationale permet également de dénoncer le « piège à la souscription », ou à « l'abonnement caché ». L'internaute peut se trouver abonné à un service qu'il n'a pas souhaité ni même identifié. Au moment de la conclusion du contrat, moyennant un euro pour l'obtention du document administratif, le consommateur souscrit en réalité un abonnement d'un montant mensuel nettement supérieur. La communication réalisée par la DGCCRF prodigue quelques conseils pratiques à mettre en application avant toute démarche et sensibilise les usagers aux arnaques les plus fréquentes. Elle propose également une sélection des sites officiels, pour les changements d'adresse ou encore l'achat en ligne du timbre fiscal.



### La médiation de la consommation fête ses 3 ans

À l'occasion de la présentation à la presse du premier rapport d'activité de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), qui s'est tenue jeudi 22 novembre 2018, Virginie Beaumeunier, directrice générale de la DGCCRF, a lancé une campagne de sensibilisation afin de renforcer l'information des consommateurs et des professionnels sur ce dispositif. La médiation de la consommation fête début 2019 ses trois premières années d'existence. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, tout consommateur a en effet le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. De leur côté, les professionnels ont depuis cette date l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation de la consommation et d'en informer leurs clients.

La médiation de la consommation s'inscrit dans le cadre d'un dispositif communautaire visant à renforcer et à consolider la confiance du consommateur en lui permettant de faire appel à des entités spécifiques de résolution des litiges. Elle présente plusieurs spécificités que l'on ne retrouve pas dans les autres modes de résolution extrajudiciaire des différends:

- elle est gratuite pour le consommateur;
- il s'agit d'un processus facultatif, non contraignant;
- elle est aisément accessible, notamment via le site de la médiation de la consommation; elle est évaluée et contrôlée par une Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) dont le rôle est déterminant pour garantir la fiabilité du dispositif aux yeux des consommateurs.





### **Campagne sur la sécurité des jouets en ligne**

La DGCCRF veille à la sécurité et la loyauté des produits vendus sur les plateformes numériques. À l'approche des fêtes de fin d'année, en coopération avec la Douane, la DGCCRF s'est fortement mobilisée pour contrôler la sécurité et la conformité des produits, portant ainsi une attention particulière à l'essor des places de marché<sup>14</sup>. La DGCCRF rappelle que les vendeurs de produits sur des places de marché ont les mêmes responsabilités que tout autre vendeur envers les consommateurs. Elle a appelé toutes les plateformes de e-commerce actives en Europe à rejoindre l'initiative de la Commission européenne qui a publié, en juin 2018, un « code de conduite » de 12 engagements pour améliorer la sécurité des produits non alimentaires vendus en ligne.

---

14. Voir la synthèse de l'enquête relative à la sécurité des produits vendus sur les plateformes internet (places de marché), dans la partie « Sécurité du consommateur ».

# 2018 PROGRAMME NATIONAL D'ENQUÊTES

Le programme national d'enquêtes (PNE) constitue la feuille de route opérationnelle des services en vue de la mise en œuvre concrète des missions de la DGCCRF sur le territoire.

## Orientations pluriannuelles 2018-2020



**1** Protéger les consommateurs et les entreprises contre les pratiques abusives affectant le fonctionnement de l'économie numérique ;



**2** Contribuer à l'efficacité de l'économie par une analyse approfondie et des propositions d'amélioration du fonctionnement des marchés ;



**3** Identifier et maîtriser les risques émergents pour la santé et la sécurité des utilisateurs.

## Orientations annuelles 2018



**4**

Protéger les consommateurs, particulièrement les publics capotés ou vulnérables, dans un contexte fortement évolutif des modes de consommation



**5**

Veiller au fonctionnement optimal des filières alimentaires, pour garantir la qualité de la production et la loyauté de l'information délivrée au consommateur



**6**

Préserver le pouvoir d'achat des consommateurs sur des postes de dépenses importants des ménages.

## Orientations régionales 2018

Les DIRECCTE s'appuient sur l'analyse des enjeux régionaux pour définir leurs orientations régionales. Chaque orientation régionale décline les thèmes et les secteurs qui regroupent les enquêtes nationales et régionales, en adéquation étroite avec les enjeux recensés au niveau du territoire régional.



## COMMERCE EN LIGNE :

### 10 conseils pour des achats en toute sérénité

#### Ne vous décidez pas trop vite !



##### Prenez le temps de comparer !

Vérifiez le coût du produit, sa disponibilité, le délai de livraison et les services annexes (service après-vente, délai de rétractation, etc.).



##### Attention aux faux avis de consommateurs !

Diversifiez vos sources d'information avant d'acheter.



##### Soyez vigilant sur les garanties !

En magasin ou sur Internet, le vendeur doit vous informer, avant l'achat, par écrit, des garanties légales existantes et, si elles sont proposées, des garanties commerciales.

#### Informez-vous sur vos droits



##### Ne signez pas de crédit à l'aveugle !

Vérifiez les conditions d'application de l'offre et renseignez-vous sur son coût global et le montant des mensualités.



##### Suivez la livraison

Le vendeur doit livrer le bien ou fournir le service à la date ou dans le délai qu'il vous a indiqué avant la conclusion du contrat, sans retard injustifié, et au plus tard 30 jours après la conclusion de la commande si aucun délai n'a été spécifié.



##### En cas d'achat à distance, vous avez le droit de changer d'avis

Une fois la livraison effectuée, vous disposez de 14 jours pour informer le vendeur de votre décision de vous rétracter, puis de 14 jours pour renvoyer le bien. Attention, vous ne disposez d'aucun délai de rétractation pour des achats effectués en foire ou salon.



##### En cas de litige, agissez d'abord à l'amiable

Contactez le vendeur et prenez conseil auprès des services de la DGCCRF ou des associations de consommateurs. Si le différend persiste, faites appel à un médiateur de la consommation.

#### Sécurisez vos transactions



##### Soyez vigilant face aux tentatives de fraude

Les périodes de soldes ou de promotions sont l'occasion pour les escrocs en tous genres de profiter de la précipitation et de la crédulité de consommateurs peu avertis.



##### Évitez l'hameçonnage

Vérifiez les adresses d'envoi (ou URL). Ne cliquez pas sur les liens et n'ouvrez pas les pièces jointes d'expéditeurs inconnus ou douteux. Protégez vos données personnelles et bancaires.



##### Ne rappelez pas des numéros surtaxés

Attention aux messages énigmatiques qui vous demandent de contacter un pseudo transporteur « pour votre livraison » ou un service après-vente « suite à votre achat ». Préférez le numéro officiel du transporteur ou du SAV concerné.



## OUTILS ET CONTACTS

### Pour suivre notre actualité

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

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

#### Cinq ateliers organisés en 2018

27 mars

**Place de marché et droit de la concurrence**

29 mai

**EGA, règlement Omnibus, avis de l'ADLC, des outils pour renforcer l'agriculture française**

29 juin

**Quel avenir pour la notion d'abus d'exploitation ?**

18 octobre

**Durabilité des produits et économie circulaire**

5 décembre

**Sécurité des produits : quelles attentes des consommateurs, quelles réponses des acteurs ?**

#### SUIVRE LA DGCCRF SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



@dgccrf



DGCCRF



LinkedIn

### Pour prendre contact

#### 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 DDPF 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.



**DGCCRF**

Direction générale de la concurrence, de la consommation  
et de la répression des fraudes - 59, boulevard Vincent Auriol - 75703 Paris CEDEX 13

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)