

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



**2015** Résultats  
de la DGCCRF

## Les chiffres clés 2015

---

### Les contrôles de la DGCCRF

<b>575 200</b>	vérifications effectuées
<b>119 200</b>	établissements contrôlés
<b>294 000</b>	analyses réalisées
<b>10 450</b>	sites internet contrôlés

---

### Une mission au service de l'efficacité économique

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

#### Elle 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.



### Une vigilance renforcée pendant les périodes de forte consommation

#### Opération interministérielle vacances

- ✓ Trois thèmes prioritaires d'intervention en 2015 : les nouvelles formes de consommation touristique ; la protection des jeunes en vacances ; les commerces soumis à un pic saisonnier d'activité.

#### Opération de fin d'année

- ✓ Contrôles ciblés sur les denrées alimentaires, les produits festifs et articles décoratifs, les jouets et les services (offres promotionnelles de services liées aux fêtes, offres de prestations touristiques et festives) et actions de surveillance des marchés de Noël (loyauté de l'information au consommateur, conformité et sécurité).

### La surveillance du commerce électronique

- ✓ Contrôle de 10 450 sites internet en 2015. Les actions menées ont notamment porté sur les sites dits d'économie collaborative et les réseaux sociaux et sur la présence de faux avis de consommateurs.

Le taux d'anomalies constaté est de 32 %.

---

### Les suites des actions de la DGCCRF

<b>115 830</b>	manquements constatés
<b>84 068</b>	avertissements
<b>13 897</b>	procès-verbaux
<b>17 701</b>	mesures de police administrative
<b>76</b>	procédures civiles
<b>88</b>	saisies

---

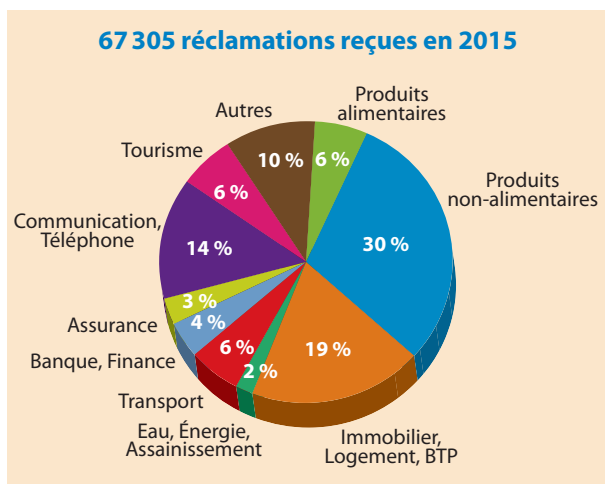
**2 914** transactions

**1 671** amendes administratives

---

## Le baromètre des réclamations

Trois secteurs concentrent près des deux tiers des réclamations. Le nombre de réclamations diminue de 11 % par rapport à 2014.



## Les réclamations reçues par la DGCCRF ont pour origine :

- ✓ le téléphone : 24 078 appels recensés ;
- ✓ la messagerie : 22 831 courriels reçus ;
- ✓ le courrier : 17 056 courriers adressés ;
- ✓ le dialogue avec les particuliers dans les services d'accueil : 3 340 consommateurs reçus.



## Quelques dates importantes en 2015

- ✓ **7 janvier** – protocole de coopération avec l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM).
- ✓ **17 avril** – décret relatif à l'information des consommateurs sur les allergènes et les denrées alimentaires non-préemballées.
- ✓ **12 mai** – accord de coopération France-Espagne en matière de protection et de sécurité des consommateurs.
- ✓ **6 août** – publication de la loi croissance, activité et égalité des chances économiques (loi Macron)
- ✓ **20 août** – ordonnance relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- ✓ **15 octobre** – nouvelle convention d'autocontrôles avec le Syndicat des importateurs de fruits et légumes (SNIFL) du marché St Charles à Perpignan.
- ✓ **2 novembre** – arrêté relatif aux tarifs des courses de taxi (forfait aéroports parisiens).
- ✓ **11 décembre** – règlement européen sur les nouveaux aliments (entrée en vigueur fin 2017).
- ✓ **16 décembre** – nouvelle convention d'autocontrôles « FeL Partenariat » avec les expéditeurs, les grossistes et les importateurs de fruits et légumes du MIN de Rungis.
- ✓ **26 décembre** – arrêté relatif à l'affichage des prix dans les hébergements touristiques.
- ✓ **30 décembre** – décret définissant le taux maximal d'évolution annuelle des prix des prestations de certains établissements accueillant des personnes âgées (EHPA).
- ✓ **30 décembre** – décret relatif à la liste des prestations minimales d'hébergement délivrées par les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

## Trois avis du Conseil national de la consommation

- ✓ **12 juin** – avis relatif à l'information à fournir par les sites comparateurs en ligne ;
- ✓ **12 juin** – avis relatif à la durabilité des produits ;
- ✓ **1<sup>er</sup> décembre** – avis relatif à la comparabilité de la relation client des offres de communications électroniques.

## Équilibre des relations commerciales entre acteurs économiques

**Objectif: préserver un équilibre raisonnable dans les relations entre entreprises, au bénéfice de l'emploi, du pouvoir d'achat et de la compétitivité des filières économiques.**

**La DGCCRF intervient dans tous les secteurs de l'économie.**

### - Exemples d'enquêtes

Les agents de la DGCCRF ont réalisé 12 565 vérifications auprès de 3 818 établissements, concernant l'équilibre des relations commerciales :

- ✓ entre fournisseurs et distributeurs (ex.: influence des accords de coopération à l'achat dans la grande distribution sur les négociations commerciales avec les fournisseurs);
- ✓ entre donneurs d'ordres et sous-traitants (ex.: au sein des filières agroalimentaires);
- ✓ entre franchiseurs et franchisés (ex.: dans le secteur de la restauration rapide et à thème);
- ✓ entre les plateformes de distribution d'applications pour smartphones ou tablettes et les éditeurs et développeurs d'applications mobiles;
- ✓ entre les plateformes de « streaming », de téléchargement ou d'abonnement et les maisons de disques;
- ✓ entre les producteurs de fruits et légumes frais et leurs clients (grossistes, transformateurs, centrales d'achat de la distribution).

Une partie de ces enquêtes est menée à la suite de signalements de pratiques abusives (165 reçues en 2015).

Le contrôle du respect des délais de paiement interentreprises a constitué une priorité des services de la DGCCRF, qui s'est traduite par le renforcement du nombre de contrôles et la mise en œuvre du nouveau dispositif de sanctions.

### - Les suites contentieuses

#### ► Contentieux civil et commercial

- ✓ 23 décisions de justice (déséquilibre significatif, rupture brutale de relations commerciales, obtention d'avantages sans contrepartie). Montant total des amendes: 2 580 000 €.



### Trois décisions marquantes de la Cour d'appel de Paris en 2015 :

- ✓ Condamnation de l'enseigne E. Leclerc (Société GALEC) à rembourser à 46 de ses fournisseurs, via le Trésor public, la somme de 61,2 M€ pour ses pratiques commerciales en vue d'obtenir des ristournes de fin d'année, créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties ;
- ✓ Condamnation de l'enseigne Darty à rembourser à ses fournisseurs les sommes indûment perçues pour un montant d'environ 600 000 € et à payer une amende civile de 300 000 € ;
- ✓ Condamnation de l'enseigne Carrefour (décision de la Cour d'appel de Paris, saisie sur renvoi après cassation partielle) à rembourser à 16 de ses fournisseurs – principalement des PME – un montant d'environ 16,1 M€ en complément de l'amende civile de 2M€ déjà prononcée.

#### ► Contentieux pénal

- ✓ 45 décisions de justice (non-respect des règles de facturation);
- ✓ 110 dossiers réglés sous forme de transaction pour un montant de 964 450 €.

#### ► Sanctions administratives (délais de paiement)

- ✓ 135 amendes prononcées, pour un montant de 4 310 110 €; dont quatre ont atteint le plafond de 375 000 € fixé par la loi. (Six décisions importantes ont été publiées : Airbus Helicopters, Numéricable, SFR, COMASUD – société de matériaux de construction –, Paul Prédault, Le Petit Forestier).

## Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

**Objectif: rechercher et sanctionner ententes et abus de position dominante permettant à leurs auteurs de retirer un profit illicite au détriment des autres entreprises et des consommateurs.**

**La DGCCRF détecte les indices de pratiques anticoncurrentielles et réalise des enquêtes.**

### ► Une recherche active d'indices

En 2015, 81 indices de pratiques anticoncurrentielles ont été transmis à l'Autorité de la concurrence.

Ces indices concernaient les travaux publics et la construction, les produits alimentaires et les autres biens de consommation, les services à la personne, les services aux entreprises, les transports.

### ► Les suites

Les agents de la DGCCRF ont réalisé 91 rapports d'enquêtes de concurrence, dont les constats ont permis notamment de :

- ✓ caractériser des pratiques anticoncurrentielles dans 32 affaires (24 ententes, 8 abus de position dominante) ;
- ✓ prononcer 11 avertissements réglementaires ;
- ✓ régler 12 affaires par voie de sanction ou d'injonction ;
- ✓ saisir l'Autorité de la concurrence dans 4 affaires pour qu'elle y donne les suites appropriées.

### ► Entente dans le secteur du contrôle technique automobile

Une enquête réalisée par la DGCCRF à la Réunion a permis d'identifier une entente illicite entre les opérateurs de contrôle technique automobile de l'île. Les douze centres de contrôle technique mis en cause étaient convenus d'un tarif commun des prestations et de hausses concertées des prix aux clients (particuliers et professionnels). Cette entente a généré une augmentation moyenne des prix de 22 % pour les particuliers.

La DGCCRF a conclu la procédure par une sanction financière d'un montant de 174 360 € pour ces douze sociétés, tenant compte de la gravité particulière des pratiques, dans un secteur où la clientèle a l'obligation de faire contrôler régulièrement son véhicule.

### ► Surveillance des marchés publics

L'échange d'informations entre entreprises qui soumissionnent à un marché public trompe l'acheteur public sur la réalité de la concurrence et l'empêche de bénéficier de prix concurrentiels. La DGCCRF assure une surveillance des marchés publics pour éviter la tromperie des acheteurs publics et préserver les intérêts des contribuables.

### ► Secteur des ambulances

Une entente entre ambulanciers a été identifiée et sanctionnée, par la DGCCRF, au Centre hospitalier de Millau. Plusieurs entreprises s'étaient concertées pour définir des tarifs communs et éviter que l'une d'elles n'accepte des conditions moins rémunératrices. La DGCCRF a délivré aux quatre entreprises une injonction afin de cesser ces pratiques d'ententes illicites. Le montant total des transactions s'est élevé à 19 700 €.

### ► Sécurisation des débits de tabac

La DGCCRF a mis en évidence et sanctionné des pratiques illicites à l'occasion de travaux de sécurisation des débits de tabac. Ceux-ci peuvent être subventionnés par la Douane qui doit disposer, notamment, de plusieurs devis permettant de comparer et d'évaluer le coût des travaux. Dans plusieurs régions, les agents de la Douane ont constaté des anomalies et les ont signalées à la DGCCRF dont les enquêtes ont apporté les preuves d'ententes. Par l'élaboration de devis de complaisance, plusieurs sociétés présentaient artificiellement certaines offres comme avantageuses dans l'objectif de maximiser les prix et par conséquent les subventions de l'État. 16 transactions ont été conclues (pour un montant cumulé de 95 000 €) et 19 injonctions ont été délivrées.

**Les décisions de sanction et/ou d'injonction sont publiées sur le site internet de la DGCCRF.**

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

## 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.

## La gestion des alertes et des crises: une réactivité forte

✓ En 2015, l'Unité d'alerte de la DGCCRF a géré 1 167 alertes ayant une origine nationale (922) ou communautaire (245), concernant des produits alimentaires (536) et des produits non-alimentaires (631). Le traitement de ces alertes a donné lieu à une action au niveau local ou national selon les cas.

✓ En outre, l'Unité d'alerte a émis 375 enregistrements sur les réseaux d'alertes européens, permettant ainsi d'informer les autorités de protection des consommateurs des autres États de l'Union européenne concernés par une alerte.

### Produits non-alimentaires 631 alertes

**528 ayant une origine nationale dont 27 % ont concerné d'autres États membres de l'Union européenne**

Les principaux types de produits concernaient:

- les jouets
- les appareils électriques
- les cosmétiques

### Produits alimentaires 536 alertes

**394 ayant une origine nationale dont 5 % ont concerné d'autres États membres de l'Union européenne**

Les principaux types de produits concernaient:

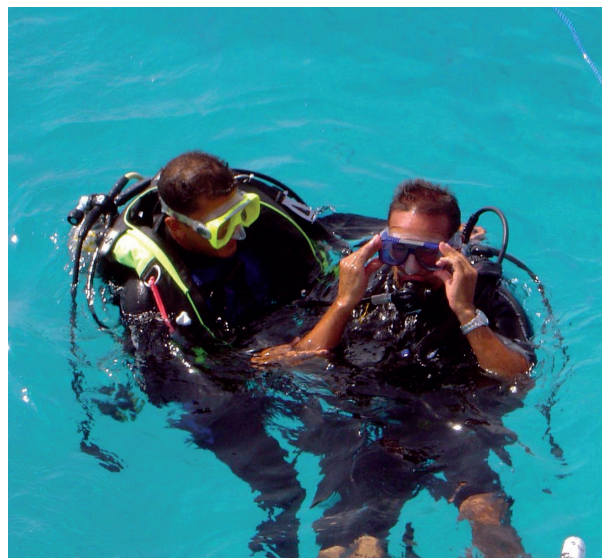
- les produits végétaux ou d'origine végétale
- des traces d'amandes dans des épices en provenance d'Espagne
- les compléments alimentaires
- les aliments pour animaux

## Quelques exemples d'enquêtes 2015

✓ **Résidus de pesticides dans les produits d'origine végétale:** 5 480 échantillons analysés (3 % de dépassements des limites maximales de résidus). Les produits non conformes ont fait l'objet de rejet aux frontières de l'Union européenne ou de destruction.

✓ **Usage interdit de médicaments vétérinaires:** 12 pharmacies et cabinets vétérinaires ont été verbalisés pour avoir délivré à des éleveurs des médicaments vétérinaires dont l'usage est interdit pour l'élevage d'animaux destinés à la consommation humaine.

✓ **Équipements de protection individuelle:** enquête sur les équipements de protection pour la pratique des sports équestres, la plongée, les arts martiaux et l'escrime. 317 établissements ont été contrôlés et 55 échantillons prélevés pour analyses. Des manquements ont été relevés dans 22 % des établissements visités et ont donné lieu à la rédaction de 18 injonctions, 52 avertissements et 3 PV.



✓ **Jouets** : 3 700 établissements visités, 800 prélèvements (dont 13 % jugés dangereux), plus de 100 mesures de police administrative : les jouets dangereux ont été retirés du marché et détruits.

✓ **Produits électriques** (luminaires portatifs, appliques murales, guirlandes électriques) : 492 entreprises contrôlées, 146 produits prélevés. Les anomalies ont donné lieu à 16 injonctions, 1 saisie de produits dangereux, 6 procès-verbaux, 44 avertissements réglementaires.

✓ **Produits chimiques** (détergents, produits d'entretien, colles et adhésifs, biocides) : 1 900 entreprises contrôlées. Sur 417 prélèvements analysés, plus de la moitié se sont révélés non-conformes (absence de pictogramme et de conseils de prudence) ou dangereux (absence de phrases de danger, utilisation de substances biocides non autorisées, absence ou inefficacité du dispositif de fermeture de sécurité). Ces manquements ont été sanctionnés par 310 mesures de police administrative, 41 PV et plus de 650 avertissements pour non-conformité.

✓ **Produits cosmétiques** : contrôle de la composition des cosmétiques pour bébés et enfants et des allégations : 602 échantillons ont été analysés, dont 231 ont présenté une non-conformité (exemple : manquements aux règles d'étiquetage) et 65 ont été jugés non conformes et dangereux, dont majoritairement des crèmes éclaircissantes contenant des substances interdites comme l'hydroquinone. Les produits dangereux ont été retirés du marché et détruits.



## Le Service commun des laboratoires (SCL)

✓ Il se compose d'un réseau de 11 laboratoires de haute technologie, communs à la DGCCRF et à la DGDDI, spécialisés dans la recherche et la détection de contaminants, l'analyse de la composition des produits, etc.

✓ En 2015, le SCL a réalisé 294 000 analyses pour la DGCCRF. Il a également participé à des travaux de normalisation et procédé à une série d'expertises pour le compte des services d'enquête de la DGCCRF.

### ► Affaires marquantes

✓ analyse de produits de consommation

**Secteur oléicole** : analyse de la composition des huiles portant la mention « huile d'olive vierge extra oméga 3 ». La mise en évidence, dans certaines huiles, de la présence d'huile de poisson et d'huile végétale, a conduit à la remise en conformité de 80 000 bouteilles.

✓ expertises et travaux de normalisation

**Équipements de protection contre le virus Ebola** : dans le cadre de l'enquête destinée à vérifier les allégations des fabricants de tels équipements, le SCL a fourni une expertise sur les référentiels applicables aux composants des kits (masques, gants, vêtements) et aux désinfectants employés.

**Cigarettes électroniques** : participation du SCL aux travaux de normalisation en cours, concernant les exigences à prévoir pour les cigarettes électroniques, leurs recharges et les émissions.

**Résidus de pesticides dans les aliments** : travaux en lien avec l'EFSA\* sur les évolutions réglementaires des limites maximales acceptables pour ces substances.



(\*) European Food Safety Authority  
(Agence européenne de sécurité sanitaire des aliments)

## Objectif:

- **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.**

## Quelques enquêtes en 2015

### PRODUITS ALIMENTAIRES

#### ► Dans le secteur viticole

✓ Le réseau des brigades d'enquête vins et spiritueux (BIEV, placées dans les Direccte) a mis en évidence les activités frauduleuses d'un important négociant de vins qui vendait, sous AOC Chablis, des vins du Languedoc, en utilisant de fausses opérations de dédouanement passant par la Suisse. Le négociant a été mis en examen pour escroquerie en bande organisée, tromperie et fraudes sur des vins.

#### ► Dans le secteur des produits à base de viande

✓ Pour les produits bruts, l'indication de l'origine des viandes, obligatoire de longue date pour les bovins, est devenue obligatoire en 2015 pour les viandes porcines, ovines, caprines, et les volailles. Dans ce contexte, la traçabilité des viandes a fait l'objet de nombreuses vérifications (8 686 contrôles à l'occasion de 2 945 interventions). Le taux d'anomalies est de 28 %, le taux de suites pénales pour les infractions les plus graves s'élève à plus de 3 %.

✓ Pour les produits transformés, la composition de plus de 800 produits de charcuterie (merguez, salamis, etc.), de produits à base de viande (kébabs) et de plats cuisinés comportant de la viande a été analysée en laboratoire. Ces produits étaient issus d'ateliers de découpe et de transformation de GMS, ou d'ateliers de transformation artisanaux. Le taux de non-conformités (substitution d'espèces animales, emploi de colorants et d'additifs non mentionnés dans la composition des produits) est de 26 %, conduisant à 151 avertissements, 10 injonctions et 36 procès-verbaux.

#### ► Dans le secteur des fruits et légumes

Parmi les 8 536 établissements contrôlés, plus d'un tiers (2 876) présentait une ou plusieurs anomalies, donnant lieu à 3 740 avertissements, 144 injonctions, 475 constats de non-conformité et 774 procès-verbaux. Les principaux manquements concernent des erreurs d'étiquetage, des défauts de traçabilité, des tromperies sur l'origine des fruits et légumes et sur l'identité des producteurs.

### Fruits et légumes: la DGCCRF incite à renforcer les autocontrôles

En complément de son action de régulation et de contrôle, la DGCCRF développe depuis plusieurs années les incitations des professionnels à faire effectuer des autocontrôles de leurs produits. C'est le cas notamment dans le secteur des fruits et légumes, avec un engagement formalisé des opérateurs à renforcer la sécurité sanitaire, le respect des normes de qualité et la traçabilité de leurs produits dans le cadre d'une démarche qualité encadrée par une convention signée avec la DGCCRF.

Ainsi, le 15 octobre 2015, la DGCCRF et le syndicat représentant les opérateurs de la plateforme logistique Saint-Charles à Perpignan, l'un des plus importants marchés européens de fruits et légumes (1 560 000 tonnes commercialisées) ont signé une nouvelle convention triennale précisant les engagements en termes d'autocontrôles des exportateurs et des importateurs de fruits et légumes présents sur la plateforme.

Une démarche analogue est menée avec les fédérations représentant les opérateurs du secteur des fruits et légumes frais présents sur le MIN de Rungis. Elle s'est traduite par la signature, le 16 décembre 2015, d'une nouvelle convention triennale entre la DGCCRF et les professionnels de la filière (importateurs, grossistes et expéditeurs). À ce jour, 78 entreprises, réparties sur 124 sites et représentant un volume de 1 700 000 tonnes, sont engagées dans cette démarche.

#### ► Dans le secteur des compléments alimentaires

**Compléments alimentaires à base de vitamines et de minéraux:** 114 établissements visités, 57 prélèvements analysés dont 22 ont été jugés non conformes et 4 dangereux, confirmant notamment les suspicions de surdosage. Les manquements ont été sanctionnés par 24 avertissements, 6 injonctions de mise en conformité, 5 suspensions de mise sur le marché ainsi que 4 PV.



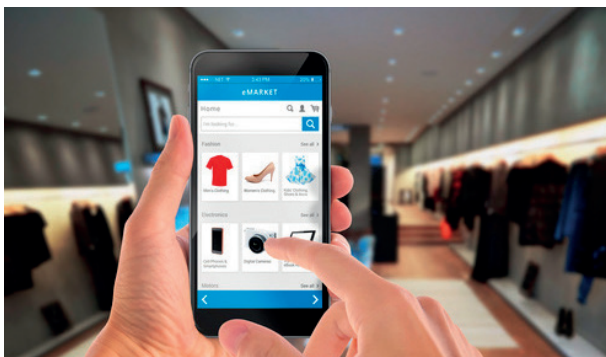
# Protection économique du consommateur

## PRODUITS NON ALIMENTAIRES

### ► Dans le secteur de l'électroménager et de l'électronique

✓ **Étiquetage énergétique** : 380 établissements (distribution, commerce de gros) ont été contrôlés dans le cadre de cette enquête portant sur l'étiquetage énergétique des luminaires, lave-linge, sèche-cheveux, appareils de réfrigération, téléviseurs, fours, hottes et lave-vaisselle. Les manquements relevés ont donné lieu à 136 avertissements, 33 injonctions et 28 procès-verbaux.

✓ **Information sur la garantie légale de conformité** : les contrôles ont porté sur le respect par les professionnels des dispositions du Code de la consommation relatives aux garanties légales et commerciales, à l'information précontractuelle et à la disponibilité des pièces détachées. Les contrôles, menés dans 205 entreprises du secteur des produits électroniques et électroménagers, ont conduit à 71 avertissements, 28 injonctions et 9 procès-verbaux.



## COMPARATEURS DE PRIX SUR INTERNET

✓ **Dans le secteur de la grande distribution à dominante alimentaire** : la DGCCRF a mené une enquête sur les comparateurs de prix des produits de grande consommation, afin de vérifier la véracité des informations accessibles aux consommateurs sur les sites, le fonctionnement de ceux-ci et les publicités associées. L'enquête a mis en évidence l'existence de pratiques en contradiction avec les règles de la publicité comparative. Ces infractions, constituant des pratiques commerciales trompeuses, ont fait l'objet d'un procès-verbal à l'encontre d'une enseigne nationale de la grande distribution.

## SERVICES AUX PARTICULIERS

### ► Dans le secteur immobilier

✓ Des contrôles ont été menés en matière **d'information des consommateurs sur les biens immobiliers**. Au total, 2 000 établissements ont été visités et 1 271 anomalies relevées (absence d'information du consommateur sur les honoraires des agents immobiliers, précisions insuffisantes sur la qualité des biens vendus ou loués). Ces constats ont été suivis de 868 avertissements, 367 injonctions, 108 procès-verbaux et 2 procédures civiles.

### ► Dans le secteur financier

✓ **Assurance obsèques** : l'enquête a révélé des pratiques litigieuses concernant l'information des assurés, le plafonnement des garanties, le bénéficiaire du solde éventuel du contrat d'assurance obsèques, le devis des prestations funéraires. Les contrôles ont donné lieu à 38 avertissements, 9 injonctions administratives et 5 procès-verbaux.

✓ **Crédit aux particuliers** : les investigations ont notamment porté sur le financement automobile et sur le regroupement de crédits. Avec des taux infractionnels relativement élevés (compris entre 20 et 30 %), ces enquêtes ont mis en évidence des manquements en matière de publicité, d'information contractuelle et de démarchage. Les infractions constatées ont été sanctionnées par 50 avertissements, 19 injonctions, 14 procès-verbaux.

### ► Dans le secteur du transport aérien

✓ **Vente de billets dans le secteur low-cost aérien** : cette enquête avait pour objet de vérifier que les compagnies aériennes dites « low-cost » fournissaient à leurs clients une information claire et détaillée sur les prix et les conditions générales de vente tout au long du processus de consultation, puis de formalisation de la transaction. L'information donnée aux consommateurs s'est révélée déloyale dans 70% des cas (9 compagnies sur 13) : facturation de frais de dossier ou de frais de paiement supplémentaires, absence de disponibilité du service au prix annoncé, etc. Les infractions ont donné lieu à 5 avertissements, 1 injonction, 1 PV. En outre, la DGCCRF a saisi le réseau de coopération européen pour qu'il prenne le relais de son action auprès d'un opérateur situé dans un autre pays de l'Union européenne.

## ALLEGATIONS MENSONGÈRES

### Dans le secteur des télécommunications

✓ **Patches anti ondes pour téléphone mobile** : compte tenu du développement de ces produits, une enquête a été consacrée à la vérification de la légalité des offres commerciales de dispositifs « anti ondes » et des allégations mises en avant (protection, absences d'effets négatifs). Elle a permis de faire rectifier les pratiques de plusieurs sites de vente en ligne.

### Dans le secteur de l'énergie

✓ **Économiseurs d'électricité** : il s'agissait de vérifier que les économiseurs d'électricité permettaient effectivement la réduction de la consommation d'électricité promise aux particuliers, petites entreprises, artisans et commerçants. Les constats ont donné lieu à 9 avertissements et 4 PV pour pratique commerciale trompeuse.

### Dans le secteur des denrées alimentaires

✓ **Compléments alimentaires commercialisés en ligne** : sur les 78 sites Internet contrôlés dans le cadre de cette enquête, 80 % utilisaient des allégations de santé non autorisées ou des allégations faisant état de propriétés thérapeutiques, pratique strictement interdite pour les denrées alimentaires. Cette enquête a donné lieu à 56 avertissements, 55 mesures administratives et 15 procédures contentieuses.

## ESCROQUERIES DIVERSES

✓ **Sollicitations non désirées par voie téléphonique** : tous les mois, de 50 000 à 60 000 SPAMS sont transmis par les utilisateurs au numéro de signalement 33 700. Plusieurs procédures contentieuses ont été établies sur le fondement de ces pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

✓ **Vente de prestations administratives normalement gratuites** : une enquête a été lancée à la suite de plaintes d'internautes abusés par des sites Internet faisant payer l'obtention de documents administratifs gratuits (extrait de casier judiciaire, acte de naissance, certificat de mariage, formalité de déclaration d'autoentrepreneurs, etc.). Un procès-verbal pour pratique commerciale trompeuse a été transmis au parquet.



## Le réseau européen Contact-fraudes

Depuis sa création fin 2013, le réseau européen d'assistance et d'échange d'informations en matière de sécurité et d'alertes alimentaires « Food Fraud » a reçu 71 notifications et saisies (ex. : suspicions de fraudes dans les transports alternés, falsifications de miels, tromperies sur la désignation d'espèces de poissons, etc.). La DGCCRF, qui est le point de contact national du réseau, a été saisie de sept demandes d'information et d'assistance par ses homologues européens.

L'affaire la plus emblématique à porter au crédit de ce nouveau réseau a pour origine une information transmise par les autorités maltaises au printemps 2015 qui a permis de mettre en évidence, grâce à la mobilisation des autorités de contrôle européennes, un trafic de grande envergure dans le secteur des sous-produits d'origine animale. La DGCCRF a enquêté sur les entreprises françaises impliquées et relevé les pratiques frauduleuses par un procès-verbal et des signalements au Parquet et à TRACFIN.

Ce réseau définit par ailleurs des listes de produits à contrôler de manière coordonnée dans les États de l'Union européenne. Ainsi, dans le cadre du plan de contrôle destiné à apprécier la qualité des miels, la France a réalisé 149 prélèvements, dont les analyses ont révélé des non-conformités dans 19 % des cas (défauts d'étiquetage, indications d'une origine géographique erronée, mentions d'origine florale erronée, ajouts de sucres exogènes).

À terme, le réseau « Food Fraud » élargira sa veille aux fraudes susceptibles d'affecter d'autres marchés de la consommation.

## La loi Croissance, activité et égalité des chances économiques

La DGCCRF a largement contribué en 2014 et 2015 à la définition et à la conduite de plusieurs réformes-clés de la loi du 6 août 2015 relative à la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, en préparant plusieurs dispositions législatives majeures de ce texte. Elle s'est vu confier la rédaction des textes réglementaires d'application relatifs aux :

### ► transports

- ✓ **autocars** : ouverture à l'initiative privée des dessertes interurbaines par autocar et régulation des gares routières de voyageurs ;
- ✓ **autoroutes** : mise en place d'un dispositif de régulation indépendante des tarifs de péages et des contrats autoroutiers ;
- ✓ **permis de conduire** : externalisation de l'épreuve théorique générale du permis de conduire et limitation des frais facturés par les auto-écoles ;
- ✓ **institutions** : création d'un régulateur multimodal du transport ; l'Autorité de régulation des activités ferroviaires (ARAF) est devenue l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières (ARAFER).

### ► professions réglementées

- ✓ mise en place d'un nouveau cadre de **régulation tarifaire** fondé sur une orientation vers les coûts et une rémunération raisonnable des professionnels ;
- ✓ réforme des conditions d'accès aux professions via l'instauration d'une **liberté d'installation** régulée.

## Lois Santé et Adaptation au vieillissement

La DGCCRF a participé aux travaux interministériels sur plusieurs autres projets de loi, avec l'objectif de renforcer la sécurité et la protection économique des consommateurs et de conforter l'effectivité de leurs droits. Elle a été associée à la définition et à la mise en œuvre de réformes importantes de la loi d'adaptation de la société au vieillissement<sup>(1)</sup> et de la loi de modernisation de notre système de santé<sup>(2)</sup> :

- ✓ **Sécurité** : renforcement des règles d'utilisation des cabines UV.
- ✓ **Maisons de retraite** : définition d'une liste de prestations proposées dans tous les EHPA de manière à faciliter la comparaison des prix ; encadrement de l'évolution des tarifs prenant en compte l'évolution des ressources des résidents.



- ✓ **Prix et tarifs dans le secteur de la santé** : meilleure information du consommateur sur les honoraires des professionnels de santé et sur les tarifs pratiqués en établissements de santé.

- ✓ **Révision du dispositif « anti-cadeaux »**, afin de mieux prévenir les risques de conflits d'intérêts.

Les pouvoirs de contrôles de la DGCCRF sur ces secteurs ont été harmonisés et renforcés afin d'améliorer l'effectivité des droits des consommateurs.

## Médiation de la consommation

L'ordonnance du 20 août 2015 a posé les bases de la généralisation de la médiation à l'ensemble des secteurs économiques. Il s'agit de garantir aux consommateurs l'accès à des dispositifs de médiation de qualité, indépendants et gratuits.

L'ordonnance a institué la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM). Celle-ci est chargée d'évaluer les médiateurs, d'en tenir la liste et de les notifier auprès de la Commission européenne.

Composée de hauts magistrats, de personnalités qualifiées et de représentants des parties prenantes (associations de consommateurs et fédérations professionnelles), elle joue un rôle majeur dans la mise en place de dispositifs de médiation de qualité, conformes aux exigences de la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement des litiges de consommation par voie extrajudiciaire.

1) Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015

2) Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016

## Pour suivre notre actualité

**S'abonner à la lettre d'information**  
**Concurrence et Consommation**



**Suivre la DGCCRF sur les réseaux sociaux**



**Participer aux Ateliers de la DGCCRF**  
**ou retrouver les podcasts**

**Cinq ateliers ont été organisés en 2015**

**#12 juin** – Le prix a-t-il encore une valeur pour les consommateurs? (Colloque INC-DGCCRF)

**#17 juin** – Puissance d'achat, concurrence et abus de dépendance économique

**#15 octobre** – L'économie collaborative

**#30 novembre** – Le contrôle des régulateurs en matière de pratiques anticoncurrentielles

**#11 décembre** – Quel bilan de la rupture brutale des relations commerciales établies?

**Info Service Consommation**



Horaires : du lundi au vendredi de 8h30 à 19h  
(0,15 € ttc/minute)

## Une présence territoriale

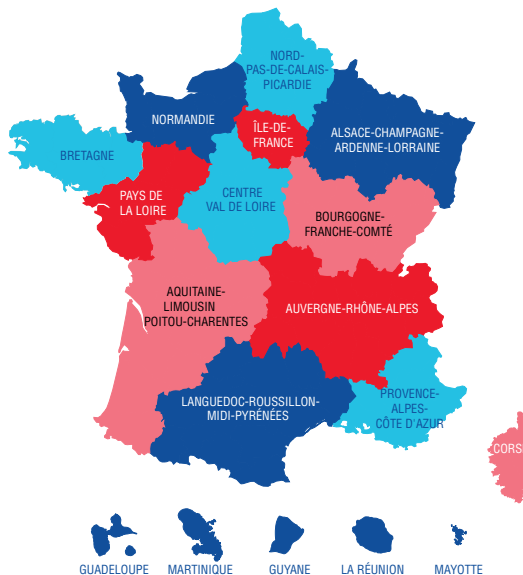
### En métropole

✓ Désormais, dans les 13 nouvelles régions, au sein des DIRECCTE (directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

✓ Dans les départements, au sein des DDPP (directions départementales de la protection des populations) et des DDCSPP (directions départementales de la cohésion sociale et 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.



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)