



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE,  
DE L'INDUSTRIE  
ET DU NUMÉRIQUE

SECRETARIAT D'ÉTAT  
AU COMMERCE,  
À L'ARTISANAT,  
À LA CONSOMMATION  
ET À L'ÉCONOMIE  
SOCIALE ET SOLIDAIRE



# Résultats 2014 de la DGCCRF

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

février 2015



## Les chiffres clés 2014

### Les contrôles de la DGCCRF

**589 000** vérifications effectuées  
**126 000** établissements contrôlés  
**417 000** analyses réalisées  
**10 300** sites internet contrôlés

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

**Au sein du ministère de l'Économie de l'Industrie et du Numérique, 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, commerce électronique)

### Commerce électronique

Plus de 10 000 sites de commerce électronique ont été contrôlés en 2014 par les enquêteurs de la DGCCRF.

Les actions menées ont plus particulièrement ciblé les spams vocaux, les sms trompeurs, le trading en ligne et les placements atypiques.

Le taux d'anomalies constaté est de 28 %.

### Les suites des actions de la DGCCRF

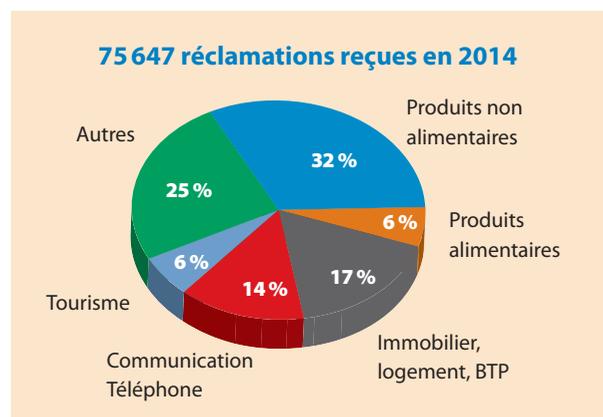
**111 200** manquements constatés

---

**85 800** avertissements  
**10 900** procès-verbaux  
**12 600** mesures de police administrative  
**113** saisies  
**113** consignations

### Le baromètre des réclamations

Quatre secteurs concentrent près de 70 % de réclamations des consommateurs.



Les contacts avec les consommateurs ont lieu :

- par téléphone : 26 956 appels recensés
- par messagerie : 22 734 courriels reçus
- par courrier : 22 271 courriers adressés

En outre, 3 686 consommateurs ont été reçus dans les locaux des services de la DGCCRF.

## 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 10 293 vérifications auprès de 3 810 établissements, concernant :

/ l'équilibre des relations commerciales entre fournisseurs et distributeurs (ex. : produits diffusés sous marque de distributeurs - MDD); entre donneurs d'ordres et sous-traitants (ex. : filière agroalimentaire et secteur des prestations de service informatique);

/ les pratiques commerciales des sites de commerce électronique à l'égard de leurs fournisseurs;

/ les délais de paiement interentreprises (accent mis sur les pratiques des grandes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire vis-à-vis des PME sous-traitantes);

/ les pratiques commerciales abusives à l'égard des producteurs dans le secteur des fruits et légumes.

Une partie de ces enquêtes est menée à la suite de signalements de pratiques abusives (178 reçus en 2014).

- **Les suites contentieuses**

- ▶ **Contentieux civil et commercial**

/ 21 décisions de justice (déséquilibre significatif, rupture brutale de relations commerciales, obtention d'avantages sans contrepartie, dépassement du plafond légal des délais de paiement);

/ montant total des amendes : 707 000 €;

/ 5 nouvelles assignations déposées.

- ▶ **Contentieux pénal**

/ 47 décisions de justice (non-respect des règles de facturation et des délais de paiement réglementés);

/ 181 dossiers réglés sous forme de transaction pour un montant de 1 903 792 €.

## Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

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

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

- **Une recherche active d'indices**

En 2014, 99 indices de pratiques anticoncurrentielles ont été transmis à l'Autorité de la concurrence.

Ces indices concernaient le commerce automobile, la construction, les industries non alimentaires, les services aux entreprises, le transport et les autres services.

- **Les suites**

Les agents de la DGCCRF ont également établi 79 rapports d'enquêtes de concurrence, dont 50 ayant pour objet de mettre en évidence des pratiques anticoncurrentielles.

Les constats réalisés ont permis de :

/ caractériser des pratiques anticoncurrentielles dans 21 affaires (20 ententes, 1 abus de position dominante);

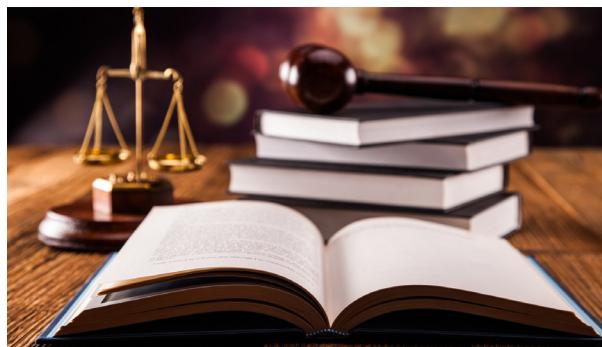
/ prononcer 11 avertissements réglementaires;

/ régler 7 affaires par voie de sanction ou d'injonction;

/ saisir l'Autorité de la concurrence dans 3 affaires, après refus des transactions proposées;

/ engager 11 nouvelles procédures.

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 gestion des alertes et des crises : une réactivité forte

/ En 2014, l'Unité d'alerte de la DGCCRF a géré 1 048 alertes, d'origine nationale (789) ou communautaire (259), concernant des produits alimentaires (389) et des produits non alimentaires (659). 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 350 alertes, auprès des autorités de protection des consommateurs des autres États de l'Union européenne.

### Produits non alimentaires 659 alertes

dont 513 ayant une origine nationale

300 notifications sur le réseau d'alertes européen RAPEX

Plus de la moitié des alertes concernaient :

- les jouets
- les appareils électriques
- les cosmétiques

### Produits alimentaires 389 alertes

dont 276 ayant une origine nationale

50 notifications sur le réseau d'alertes européen RASFF

La majorité des alertes concernait :

- les compléments alimentaires
- les produits d'origine végétale
- l'alimentation animale

## Le Service commun des laboratoires (SCL)

/ Un réseau de 11 laboratoires de haute technologie communs à la DGCCRF et à la DGDDI, avec 40 pôles spécialisés dans la recherche et la détection de contaminants, l'analyse de la composition des produits, etc.

/ Le SCL a effectué 417 000 analyses de produits de grande consommation en 2014.

### Produits alimentaires

/ Sécurité sanitaire des aliments : recherche de contaminants microbiologiques et chimiques (pesticides, métaux lourds, dioxine, PCB, etc.)

/ Loyauté : qualité des huiles d'olive et des vins (origine géographique), composition des miels (adultération, type floral); identification des espèces (poissons, crustacés), etc.

### Produits non alimentaires

/ Sécurité des produits : matériels électriques (luminaires, petits matériels de cuisine); produits cosmétiques (présence de mercure); détecteurs de fumée;

/ Substances indésirables dans les matériaux au contact des aliments.



## Quelques exemples d'enquêtes en 2014

/ **Luminaires** : 589 entreprises visitées et 2 300 produits contrôlés. Sur 93 produits prélevés, 38 déclarés non conformes et 20 non conformes et dangereux. Au total, 19 636 produits retirés de la vente, 94 avertissements réglementaires, 17 mesures de police administrative et 6 procédures contentieuses.

/ **Produits chimiques (détergents, décapants, colles)** : 1 500 entreprises contrôlées; sur 316 produits prélevés, la moitié se sont révélés non-conformes (absence de pictogramme ou de conseil de prudence) ou non-conformes et dangereux (phrases de danger). Manquements sanctionnés par 115 mesures de police administrative, 40 PV et 316 avertissements.

/ **Jouets** : plus de 3 400 établissements visités; 826 jouets analysés dont 291 non conformes à la réglementation. Les jouets dangereux ont été retirés du marché et détruits.

/ **Détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF)** : 300 établissements contrôlés; sur les 17 détecteurs prélevés, deux tiers présentaient des anomalies. Sur 2013 et 2014, 110 000 dispositifs retirés du marché.

/ **Équipements de protection individuelle** (casques de moto, vélo ou ski; EPI pour la pratique des sports nautiques et l'escalade) : 467 établissements contrôlés et 47 échantillons prélevés; taux de non-conformité - provisoire - très élevé (79 %), une partie des analyses étant en cours de réalisation.

**Objectif : veiller à la qualité de l'information des consommateurs et au respect de leurs droits.**

## Quelques exemples d'enquêtes en 2014

### Dans le domaine du e-commerce

**Cette forme de vente en fort développement fait l'objet de nombreuses enquêtes.**

/ **Offres de billets d'avion en ligne** : constat d'ajouts déloyaux et trompeurs pour le consommateur (frais supplémentaires, pré-cochage d'assurances facultatives). **Suites données** : plusieurs procédures administratives et contentieuses.

/ **Plateformes de réservation d'hôtels en ligne** : plusieurs manquements identifiés (décalage entre les prix affichés sur les sites et les prix réellement pratiqués, comparaisons faussées des prestations proposées, détournements de clientèle par des liens internet cachés). **Suites données** : avertissements, injonctions administratives ou PV de délit.

/ **Avis de « consommateurs » sur internet** : nombreuses irrégularités encore constatées (dépôts d'avis mensongers, modérations biaisées, avis sponsorisés sur les blogs, vente de faux « fans » sur les réseaux sociaux). **Suites données** : 15 avertissements, 6 procédures contentieuses en cours, condamnation d'une société gestionnaire d'avis à 10 000 euros d'amende (TGI Paris, juin 2014).

/ **Pièges liés à l'utilisation des nouvelles technologies** : commercialisation des données personnelles contenues dans les fichiers clients ; spams vocaux et numéros surtaxés. **Suites données** : 4 procédures contentieuses pour pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

### Dans le secteur de la viande

**Premier secteur de l'économie agroalimentaire, le secteur de la viande est sous surveillance renforcée, par le biais d'enquêtes multiples.**

/ **Viande hachée** : vérification de la teneur en matière grasse et du rapport collagène/protéines, recherche d'ingrédients non annoncés.

/ **Traders exerçant dans le secteur des viandes** : vérifications liées à la traçabilité, à la dénomination des produits, autocontrôles, fiches techniques et cahiers des charges.

/ **Loyauté des transactions en abattoirs** : contrôle des conditions de la pesée des carcasses bovines et ovines, classement technique. **Suites données** : 30 procédures contentieuses.

### Dans le secteur des énergies renouvelables

Comme les autres postes de dépense contrainte des ménages, le secteur de l'énergie est une priorité d'enquête pour la DGCCRF.

/ **Conditions de démarchage et de financement des installations photovoltaïques** : 150 entreprises contrôlées ; nombreuses pratiques commerciales agressives mises en évidence : ciblage téléphonique sur les consommateurs les plus vulnérables, visites à domicile particulièrement longues et à des horaires tardifs, ventes pyramidales, usages de faux, études de solvabilité falsifiées, affichage indu de logos et labels, installations surfacturées. **Suites données** : 22 PV, 10 injonctions, 2 procédures civiles, 20 avertissements.

## Les grandes avancées de la loi consommation

**La loi du 17 mars 2014 apporte des réponses concrètes dans de nombreuses situations du quotidien. Ses dispositions permettent des avancées notables en faveur des droits des consommateurs et de leur pouvoir d'achat.**

/ Le consommateur peut par exemple : obtenir réparation des préjudices du quotidien grâce à l'action de groupe ; résilier ses contrats d'assurance automobile et habitation à tout moment ; diminuer le coût de son assurance emprunteur, être mieux protégé pour ses achats sur internet et en cas de démarchage à domicile.

**La loi renforce également les pouvoirs d'enquêtes de la DGCCRF, les moyens d'actions des agents et le dispositif des sanctions.**

/ Pour lutter efficacement contre les pratiques frauduleuses, les agents CCRF peuvent désormais : faire des relevés d'identité ; utiliser la pratique du client-mystère ; saisir le juge judiciaire, en référé ou sur requête, pour bloquer un site internet ; saisir le juge civil ou administratif pour la suppression des clauses abusives ; délivrer aux professionnels ne respectant pas leurs obligations l'injonction de ne plus prendre aucun paiement avant livraison du bien ou du service ; utiliser le pouvoir de sanction administrative en cas de manquement aux obligations ou de non-respect des injonctions.



# Lutte contre les pratiques déloyales

**Objectif : lutter contre les fraudes et les pratiques déloyales qui faussent la concurrence entre opérateurs économiques et trompent le consommateur.**

## Quelques exemples d'enquêtes en 2014

/ **Vins** : 5 000 contrôles ; 200 000 litres de vin (piqués, mouillés ou coupés illicitement) réorientés vers des usages industriels (vinaigrierie, distillation). Retrait du marché de 30 000 bouteilles de vin rosé importé de Chine, présenté comme « produit de France » et comportant des traces de pesticide interdit dans l'Union européenne.

/ **Huiles d'olive** : 276 établissements contrôlés ; plusieurs cas d'usurpation des mentions « vierge extra » ou « vierge » : 12 procès-verbaux (PV) pour tromperie ou non-respect des règles d'étiquetage.

/ **Fruits et légumes transformés** : 327 établissements contrôlés ; manquements dans 10 % des cas (surclassement de produits, ajout d'additifs et d'arômes non autorisés) conduisant à 13 injonctions et 3 PV pour non-respect des règles d'étiquetage et DLC dépassées.

/ **Miels** : 232 prélèvements effectués ; 30 % des miels analysés déclarés non conformes ou non satisfaisants du point de vue de leur composition, donnant lieu à 76 avertissements et 10 PV.

/ **Étiquetage énergétique** : 623 établissements contrôlés ; absence d'étiquette énergétique ou défaut de présentation de celles-ci dans un cas sur deux. Au total, 298 avertissements, 16 injonctions et 25 PV.

/ **Agriculture biologique** : 948 acteurs de la filière contrôlés ; 200 avertissements prononcés, 18 injonctions et 25 PV.



## Les transports alternés de denrées alimentaires

Le procédé, qui consiste à transporter alternativement, dans les mêmes contenants (benne ou citernes), des produits destinés à l'alimentation humaine, puis des produits destinés à l'alimentation animale et enfin des produits dangereux ou toxiques, est strictement prohibé. Il peut entraîner un risque majeur pour la santé des consommateurs ainsi que pour la santé animale et introduit une concurrence déloyale sur le marché des transports en vrac.

La DGCCRF exerce dans ce domaine une veille très attentive : le Service national des enquêtes (SNE) est intervenu en 2014 auprès de nombreux professionnels : 23 transporteurs français spécialisés, 25 opérateurs de l'industrie alimentaire, 9 de l'industrie chimique et plusieurs stations de lavage des citernes ont été contrôlés. Ces investigations ont mis en évidence des pratiques illicites. Cinq PV d'infractions pour tromperie sur les prestations de service entre professionnels ont été transmis au procureur de la République.

Les prestataires de transport mis en cause avaient délibérément trompé certains de leurs clients de l'industrie alimentaire en leur présentant, lors du chargement des citernes, de « faux-certificats de lavage ».

Les données collectées au cours de cette enquête vont également être exploitées, afin d'identifier d'éventuels transporteurs d'autres États membres de l'Union Européenne qui auraient commis des fraudes similaires. La Commission européenne a par ailleurs décidé de se saisir de la problématique.

## Quelques dates importantes en 2014

/ **17 mars** : promulgation de la loi relative à la consommation, dite loi « Hamon »

Plusieurs textes d'application de la loi ont été publiés au cours de l'automne, notamment :

- **17 septembre** : décret relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation.
- **24 septembre** : décret relatif à l'action de groupe en matière de consommation.
- **9 décembre** : décret relatif à l'information sur la disponibilité des pièces détachées.
- **29 décembre** : décret relatif à la résiliation à tout moment de contrats d'assurance tacitement reconductibles (à compter du 1er mars 2015).

**D'autres textes importants, au titre de la protection des intérêts économiques ou de la santé des consommateurs, ont été publiés en 2014 :**

- **24 juin** : arrêté établissant la liste des plantes, autorisées dans les compléments alimentaires et les conditions de leur emploi.
- **4 juillet** : arrêté relatif à l'information du consommateur sur les prix des produits et prestations destinées à compenser la perte d'autonomie.
- **30 juillet** : arrêté relatif aux dénominations des viandes vendues préemballées.
- **20 octobre** : arrêté relatif à la traçabilité et le contrôle des appareils de bronzage.
- **20 octobre** : arrêté relatif à l'information destinée aux exploitants et aux utilisateurs des appareils de bronzage.
- **11 décembre** : décret modifiant le Code de la consommation concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires.

**Le CNC a rendu un avis sur l'information des consommateurs :**

/ **8 octobre** : indication obligatoire des allergènes dans les denrées alimentaires non préemballées.

## Une vigilance renforcée de la DGCCRF pendant les temps forts de la consommation

### Opération interministérielle vacances 2014

► **Quatre domaines prioritaires d'intervention retenus :**

- / les marchés forains
- / le contrôle des activités sportives et de loisirs (équipements et prestations)
- / le tourisme historique
- / l'hébergement de vacances

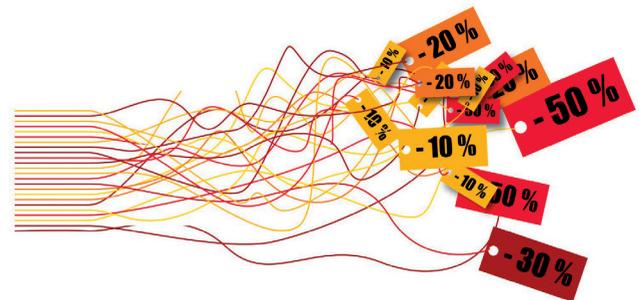
### Opération fin d'année

- / Secteur alimentaire (hygiène, loyauté et information du consommateur)
- / Secteur non-alimentaire (produits festifs, marchés de Noël)
- / Services : offres promotionnelles de services liées aux fêtes, offres de prestations touristiques et festives.

### Soldes

- / 14 800 vérifications
- / 49 mises en demeure
- / 268 procès-verbaux

La loi n°2014-626 du 18 juin 2014 a modifié la réglementation relative aux soldes. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015, « les soldes flottants » sont supprimés et les deux périodes traditionnelles de soldes sont allongées d'une semaine, passant ainsi de cinq à six semaines.



## Pour suivre notre actualité

► **Abonnez-vous gratuitement à notre nouvelle lettre électronique : *Concurrence et Consommation***



► **Suivez la DGCCRF sur les réseaux sociaux**



## Nos outils de communication

- **Fiches pratiques et dépliants**
- **Téléprocédures pour faciliter la vie des entreprises**
- **Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes**
- **DGCCRF-éco**

## Ateliers de la DGCCRF

**Cinq ateliers ont été organisés en 2014**

- 4 février – La réparation : un outil au service de la politique de la concurrence
- 23 juin – Restructuration d'entreprises et concurrence
- 7 octobre – Le droit français de la consommation confronté au droit européen des pratiques commerciales déloyales
- 6 novembre – L'équilibre contractuel pour quoi faire ?
- 9 décembre – Le vrai prix du *low-cost*

## Action dans les Dom

/ Suivi du dispositif « bouclier qualité-prix » dans les DOM (dispositif d'accords de modération de prix sur un panier de produits de grande consommation)

## Observatoire des prix et des marges

Suivi mensuel de l'évolution des prix des produits de consommation dans la grande distribution, des produits pétroliers, des produits agricoles : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Concurrence/observatoire-des-prix-et-des-marges>

## Une présence territoriale

### ► En métropole

/ en région : les DIRECCTE (directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)

/ dans les départements : les DDPP (directions départementales de la protection des populations) et les DDCSPP (directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations)

### ► En outre-mer

Les DIECCTE (directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) et la DCSTEP (direction de la cohésion sociale, du travail, de l'emploi et de la population).

### ► Info Service Consommation



Horaires : du lundi au vendredi de 8h30 à 19h



Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes  
59, bd Vincent Auriol - 75 703 Paris CEDEX 13

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