



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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



BILAN D'ACTIVITÉ

2020



SOMMAIRE

5	Édito
7	La DGCCRF, une direction au cœur de l'économie
8	Les missions de la DGCCRF
9	Les moyens d'action de la DGCCRF
12	Organisation de la DGCCRF
13	Transformation de la DGCCRF : des avancées significatives dans la mise en œuvre du Plan stratégique 2020-2025
14	Dates clés
16	Chiffres clés
22	Action de la DGCCRF pendant la crise sanitaire
27	Régulation et concurrence
35	Sécurité du consommateur
42	Protection économique du consommateur
47	Transition écologique
52	Coopérations inter-services et internationale
55	Focus sur le numérique/commerce électronique
58	Un renouvellement du lien avec les consommateurs
59	Temps forts législatifs et réglementaires
64	Travaux européens et coopération européenne
67	Outils et contacts

ÉDITO



Faut-il encore évoquer la singularité de l'année 2020 pour chacun d'entre nous ? Oui au moins pour rappeler, au-delà de l'atteinte à nos conditions de vie, l'impact exceptionnel de cette crise sanitaire sur notre économie, pour les consommateurs comme pour les entreprises, qui a par conséquent exigé une mobilisation exemplaire des services publics.

La DGCCRF a répondu présente en adaptant ses actions au nouveau contexte dans le cadre de ses missions de protection du consommateur et de préservation de l'ordre public économique, malgré des conditions de travail perturbées. Je tiens tout particulièrement à souligner ici l'engagement et la qualité du travail accompli par les agents de la DGCCRF, à la hauteur des défis créés par la situation économique et sanitaire.

Face à ces conditions inédites, la DGCCRF a aménagé sans délai son programme d'enquête. La lutte contre les pratiques commerciales trompeuses liées à la COVID-19 est devenue notre priorité pour préserver la protection économique et physique des consommateurs et assurer aux entreprises des transactions commerciales loyales.

Les mesures d'encadrement du prix des gels hydroalcooliques puis des masques chirurgicaux ont donné lieu à de très nombreux contrôles de la DGCCRF, pour s'assurer du respect de ces dispositions et garantir aux consommateurs l'accès à des produits conformes aux normes de qualité à des prix raisonnables.

Devant la recrudescence des escroqueries en lien avec la COVID-19, une *Task Force* réunissant des directions du ministère de l'Economie mais aussi du ministère de l'Intérieur, de la Justice et de l'Agriculture et des autorités indépendantes a été créée à l'initiative de la DGCCRF pour mutualiser les compétences de chacun et optimiser l'action publique.

En parallèle de ces nouvelles priorités dictées par la crise, la DGCCRF a continué par ses actions à accompagner les transformations des modes de consommation et de notre économie.

La participation active de la DGCCRF aux travaux des comités de suivi des relations commerciales, à la mise en œuvre de la loi EGAlim, et au comité de crise sur les délais de paiement installé au printemps ont été des rendez-vous importants pour assurer la loyauté des relations commerciales et soutenir les entreprises.

L'activité de la DGCCRF s'est également concentrée sur des secteurs au cœur des priorités gouvernementales, au plus près des préoccupations des consommateurs et des professionnels et pour la relance de notre économie.

La transition écologique a ainsi de nouveau constitué un axe fort de notre programme d'enquête: lutte contre les pratiques commerciales trompeuses dans le secteur de la rénovation énergétique et des produits reconditionnés, contrôle des allégations « commerce équitable », ou encore contrôle de la commercialisation des pièces détachées dans le secteur des produits électriques et électroniques.

Les nouvelles technologies ont également fait l'objet d'enquêtes innovantes, en particulier dans le secteur des plateformes numériques, de la télémédecine ou du *dropshipping* (livraison directe).

Le développement de nos pouvoirs d'intervention et le renforcement des sanctions introduits par les lois AGEC (anti-gaspillage pour une économie circulaire), ASAP (accélération et simplification de l'action publique) et DDADUE (portant diverses dispositions d'adaptation du droit européen) ainsi que la loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux constituent des avancées significatives qui viendront renforcer l'impact de nos actions dès 2021.

Sans dévoiler l'ensemble des sanctions prononcées en 2020 et détaillées dans ce bilan, je soulignerai la transaction pénale d'un montant de 25 M€ conclue avec la société Apple qui vient sanctionner la pratique commerciale trompeuse par omission relative à la mise à jour du système d'exploitation iOS, la décision de la Cour de Cassation dans l'affaire EXPEDIA en matière de déséquilibre significatif dans ses relations avec les hôteliers, ou encore des sanctions de 30 000 à 200 000 € prononcées par le tribunal correctionnel de Bordeaux pour des pratiques commerciales trompeuses relatives à l'utilisation du nom de château pour du vin de négoce.

Enfin, le lancement officiel de SignalConso dont nous fêterons le premier anniversaire en février 2021 et le déploiement prochain de RappelConso constituent des avancées importantes pour améliorer, comme demandé par Bruno Le Maire, ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, le service rendu aux consommateurs et sont la traduction tangible d'une administration qui sait se moderniser et innover.

Virginie Beaumeunier
Directrice générale

LA DGCCRF, UNE DIRECTION AU CŒUR DE L'ÉCONOMIE

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

La DGCCRF contribue à la conception et à la mise en œuvre de la politique économique, en veillant au bon fonctionnement des marchés sous tous leurs aspects (concurrence, sécurité, loyauté), au bénéfice des consommateurs et de la compétitivité des entreprises. Les enquêtes de la DGCCRF sont indispensables pour une protection efficace des consommateurs, qu'il s'agisse de leur santé et de leur sécurité, ou de leur pouvoir d'achat mais aussi pour une loyauté des rapports entre entreprises.

Elle doit à la fois maintenir une surveillance rigoureuse des secteurs à risque et adapter son action aux nouvelles pratiques et tendances de consommation.

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

La DGCCRF agit en faveur :

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



Elle contribue à la conception des politiques de concurrence et de consommation, et à l'élaboration des réglementations applicables dans ces domaines.

Par ses enquêtes, elle veille au respect de ces réglementations et lutte contre les fraudes portant atteinte au bon fonctionnement des marchés ou à la concurrence loyale entre entreprises ou encore aux intérêts, à la santé ou à la sécurité des consommateurs :

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

Elle accompagne les acteurs économiques :

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

LES MISSIONS DE LA DGCCRF



2 940 AGENTS

en administration centrale et dans les services déconcentrés, en métropole et en outre-mer.

CONTRIBUER À LA CONCEPTION DES POLITIQUES DE CONCURRENCE ET DE CONSOMMATION

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

INFORMER ET ACCOMPAGNER

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

EFFECTUER DES ENQUÊTES ET DES CONTRÔLES



inscrits au programme national d'enquêtes.



à l'initiative des enquêteurs, notamment compte tenu des réclamations des consommateurs.

DONNER DES SUITES AUX CONSTATATIONS RÉALISÉES



suites pédagogiques



suites correctives



suites répressives

LES MOYENS D'ACTION DE LA DGCCRF

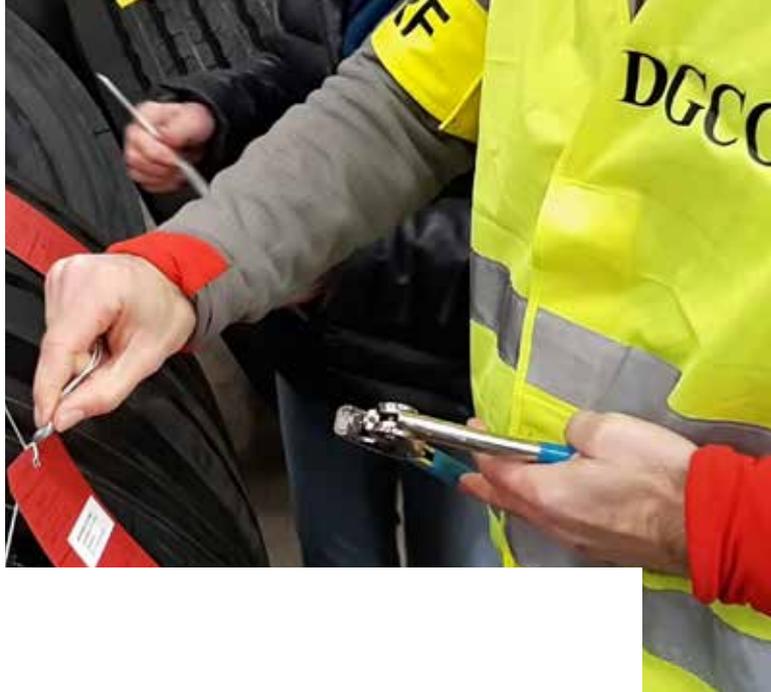
Les enquêteurs de la DGCCRF, répartis sur l'ensemble du territoire, sont habilités à rechercher et à constater les infractions et les manquements aux droits de la concurrence et de la consommation, en vertu de pouvoirs d'enquête spécifiques.

Des modalités d'interventions diversifiées

Les modalités d'intervention de la DGCCRF sont multiples et s'adaptent aux spécificités des milieux économiques et aux attentes des consommateurs, dans une grande diversité de situations. Elles incluent la contribution à la définition du cadre juridique de la concurrence et de la consommation; l'information et l'accompagnement des professionnels comme des consommateurs; l'incitation à l'autorégulation des secteurs économiques; le contrôle du respect des règles de concurrence et de protection des consommateurs; la définition des suites à donner aux pratiques contraires au droit notamment la mise en œuvre de mesures de protection en cas de risques pour la santé ou la sécurité des consommateurs. Une plus grande responsabilisation des consommateurs et des professionnels par des actions d'information et d'accompagnement permet 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, dans une logique constante de recherche d'efficacité maximale.

Des pouvoirs d'enquête adaptés à la diversité des situations

Les enquêteurs de la DGCCRF, répartis sur l'ensemble du territoire, sont habilités à rechercher et à constater les infractions et les manquements aux droits de la concurrence et de la consommation, en vertu de pouvoirs d'enquête spécifiques. Pour exercer ses missions, la DGCCRF dispose ainsi de pouvoirs d'enquête simples lui permettant d'accéder aux informations nécessaires à l'identification d'un manquement ou d'une infraction (accès aux locaux, recueil de documents utiles à l'enquête, droit de convocation, prélèvement d'échantillons pour analyse, etc.). Lorsque ces pouvoirs simples ne suffisent pas pour recueillir les preuves d'un manquement ou d'une infraction, la DGCCRF peut alors demander au juge l'autorisation d'utiliser des pouvoirs exceptionnels (pouvoirs de perquisition) notamment si les circonstances



exigent une intervention au sein d'une ou plusieurs entreprises afin d'éviter la disparition ou la dissimulation d'éléments matériels. Les enquêteurs peuvent alors procéder à la saisie de tous objets, documents et supports d'information (y compris numériques) utiles aux besoins de l'enquête.

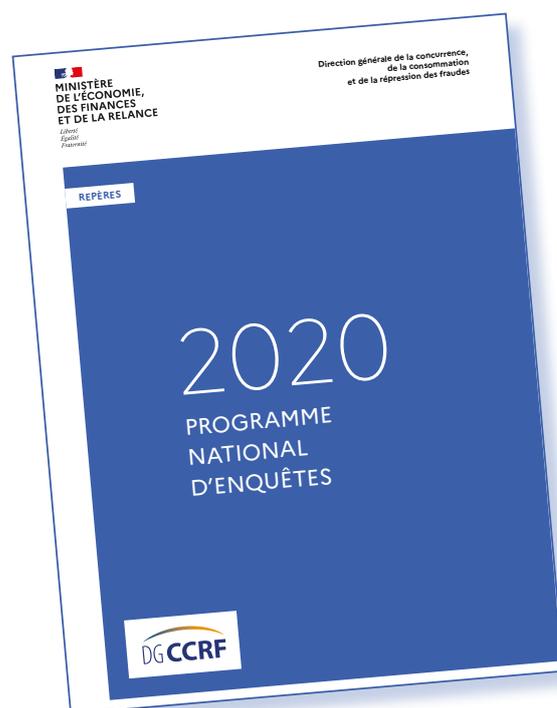
Les services d'enquête décident des suites à donner aux constatations effectuées, de manière proportionnée à la gravité des comportements illicites relevés. Ces suites peuvent être :

- pédagogiques : il s'agit d'avertissements transmis aux professionnels pour les informer du constat d'un manquement ou d'une infraction mineure résultant d'une méconnaissance du droit ou d'une négligence dans son application;
- correctives : elles ont pour but la remise en conformité de l'entreprise contrôlée et l'arrêt du comportement illicite ou dangereux : par le biais d'injonction de remise en conformité, ou d'autres mesures de police administrative (retrait, rappel, suspension d'activité ou de la commercialisation d'un produit);
- répressives : il peut s'agir d'amendes administratives pour les manquements constatés mais aussi pour non-respect des injonctions, d'assignations devant le juge civil ou administratif pour cessation de la pratique (en vue du prononcé d'une sanction), de procès-verbaux transmis au parquet, en vue du prononcé par le juge d'une sanction pénale (amende ou peine d'emprisonnement); en matière pénale pour certaines infractions, le parquet peut aussi, sur initiative de la DGCCRF, proposer une transaction au professionnel, selon une procédure accélérée; la transaction est aussi possible en matière administrative depuis la loi du 3 décembre 2020.

De nouveaux pouvoirs pour la DGCCRF

La loi DADDUE du 3 décembre 2020 a renforcé les moyens d'action de la DGCCRF :

- des transactions plus « complètes » : outre le paiement d'une somme d'argent, l'accord conclu avec l'entreprise pourra désormais prévoir des obligations de remise en conformité et de réparation du préjudice subi par des consommateurs;
- des possibilités élargies de recours à la transaction : la transaction est désormais possible en matière administrative, avec les mêmes possibilités que pour la transaction pénale;
- la création d'une injonction « numérique » : la DGCCRF peut ordonner aux opérateurs de plateformes en ligne, de places de marché ou de fournisseurs d'accès à Internet, l'affichage d'un message d'avertissement informant les consommateurs du risque grave de préjudice pour leurs intérêts que représente un contenu illicite en ligne. Pour les infractions les plus graves, la DGCCRF pourra ordonner le déréférencement des interfaces en ligne dont les contenus sont manifestement illicites et le blocage d'un nom de domaine pendant une période de trois mois, renouvelable une fois. Si l'infraction persiste, la DGCCRF peut alors délivrer une injonction de suppression ou de transfert du nom de domaine. Le non-respect de ces mesures est puni d'une sanction pouvant aller jusqu'à un an d'emprisonnement et 250 000 € d'amende; le juge civil ou administratif pourra également être saisi en vue de la cessation de la pratique.



Ciblage des enquêtes annuelles

UN PROCESSUS DE PROGRAMMATION DES ENQUÊTES RÉPONDANT AUX NOUVELLES ORIENTATIONS DÉFINIES PAR LE PLAN STRATÉGIQUE 2020/2025

L'analyse des risques et l'évaluation de l'impact des actions au service de la programmation des enquêtes

La DGCCRF, administration d'enquête, définit chaque année un programme national d'enquêtes (PNE).

Le programme d'enquête pour 2020 a été conçu pour répondre aux enjeux de régulation des marchés et de protection des consommateurs. Il a été élaboré autour des six orientations nationales suivantes :

- favoriser la transition écologique au bénéfice des consommateurs;
- identifier et en maîtriser les risques, notamment émergents par un ciblage des enquêtes sur des articles de grande consommation;
- accompagner le développement des nouveaux modèles économiques;
- préserver la confiance des consommateurs et la loyauté des transactions par des contrôles étendus sur les produits alimentaires et les biens de consommation;



- une présence renforcée dans les secteurs à fort enjeu économique pour les consommateurs et les entreprises vertueuses, particulièrement les plus vulnérables;
- contribuer à l'efficacité de l'économie par une analyse approfondie et des propositions d'amélioration du fonctionnement des marchés.

Un programme adapté en cours d'année pour répondre à la fragilisation de l'économie par la crise sanitaire

Pendant la période de confinement de mars à mai, des décisions ont été prises afin de permettre la continuité de l'activité de la DGCCRF conformément à des priorités d'action définies pour tenir compte du contexte de crise.

À l'issue du premier confinement, le programme d'enquêtes a été adapté afin de permettre à la DGCCRF de contribuer à la relance de l'économie en assurant une protection efficace des consommateurs et des entreprises respectueuses des règles.

Le PNE 2021 a été conçu pour contrôler et accompagner les acteurs économiques dans un contexte de crise et contribuer à la relance de l'économie en participant activement à la recherche de fraudes autour des trois axes du plan de relance fixés par le gouvernement: la transition écologique, la compétitivité visant la souveraineté économique et l'indépendance technologique, et la cohésion sociale et territoriale.

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 (opération fin d'année, OFA) afin d'assurer la protection économique et la sécurité des consommateurs sur l'ensemble du territoire.

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

Dans le contexte particulier de l'année 2020, l'OIV a été adaptée pour tenir compte de la possibilité d'un redéploiement des consommateurs vacanciers vers des départements habituellement moins touristiques. La priorité a été donnée à l'accompagnement des entreprises dont la reprise d'activité progressive après le premier confinement justifiait des approches différenciées selon les secteurs et les situations. Les thèmes prioritaires ont été resserrés sur la restauration et les denrées alimentaires, l'hébergement touristique et les activités et produits liés au bien-être et aux loisirs.

Le taux d'anomalies constaté au cours des contrôles effectués dans plus de 9 000 établissements était de 27 %. Les principales infractions relevées chez les professionnels portaient sur le défaut d'information du consommateur, les pratiques commerciales déloyales, un entretien insuffisant des matériels de loisirs, la méconnaissance de certaines réglementations anciennes, en particulier dans l'alimentaire. Ces contrôles ont donné lieu à plus de 5 800 avertissements et 1 400 suites administratives.

Dans le cadre de l'OFA, la DGCCRF a renforcé ses contrôles durant la période festive qui entoure Noël et le jour de l'An en ciblant prioritairement les opérateurs de la distribution et des prestations de services et en mettant l'accent sur le contrôle des sites internet en raison des mesures prises par le gouvernement liées à la crise sanitaire. Une attention particulière a été portée à la vente de produits « phare » et de gammes de produits spécialement conçus et conditionnés pour les fêtes, ainsi qu'aux opérations promotionnelles ponctuelles en ligne (par exemple, le *Black Friday* ou le *Cyber Monday*).

Plus de 5 000 visites ont été effectuées dans le cadre de l'OFA. Le taux d'anomalies s'est élevé à près de 22 % (notamment des pratiques commerciales trompeuses ont été relevées dans le cadre du *Black Friday*). Ces contrôles ont donné lieu à 600 suites administratives et 160 suites pénales.

ORGANISATION DE LA DGCCRF

AU NIVEAU RÉGIONAL

DIRECCTE

directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi



RÉGULATION ÉCONOMIQUE DES MARCHÉS

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



PILOTAGE ET SOUTIEN AUX ENQUÊTES

- Les services en charge du pilotage et de l'animation :
- coordonnent l'activité des DDPP et des DDCSPP pour ce qui concerne les politiques relevant de la DGCCRF ;
 - apportent leur soutien à la réalisation des enquêtes menées par les DDPP et DDCSPP.

Le 1^{er} avril 2021, les **DIRECCTE** (directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) et les services déconcentrés chargés de la cohésion sociale fusionnent et deviennent les **DREETS** (directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités).

AU NIVEAU DÉPARTEMENTAL

DDPP / DDCSPP

directions départementales de la protection des populations / directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations



RÉALISATION DES ENQUÊTES DE CONSOMMATION ET DE CONCURRENCE

- Les enquêteurs recherchent et constatent les infractions et les manquements au droit de la concurrence et de la consommation, en vertu de pouvoirs d'enquête spécifiques.
- protection de la santé et de la sécurité des consommateurs ;
 - protection économique du consommateur ;
 - régulation des marchés en assurant l'égalité d'accès des entreprises à la commande publique, et l'exercice loyal de la concurrence en luttant notamment contre l'économie souterraine et les contrefaçons.

À compter du 1^{er} avril, les services de la DGCCRF au sein des DDCSPP sont intégrés dans les directions départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DEETS-PP). Les DDPP restent inchangées.

DANS LES OUTRE-MER

En Guadeloupe, en Martinique, à La Réunion et à Mayotte, les directions de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS) regroupent les missions des directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIECCTE) et celles des directions de la cohésion sociale (DCS).

TRANSFORMATION DE LA DGCCRF: DES AVANCÉES SIGNIFICATIVES DANS LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN STRATÉGIQUE 2020-2025

Quatre orientations pour transformer la DGCCRF

Le plan stratégique a été conçu en 2019 dans l'ambition de faire de la DGCCRF l'administration de référence en Europe pour la protection des consommateurs et des entreprises. Il est structuré autour de quatre orientations:

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

Ces orientations se traduisent dans des actions concrètes, qui vont de l'ouverture de nouveaux services, pour améliorer l'exercice de nos missions, à des évolutions en matière de formation, pour répondre aux nouveaux enjeux en passant par une communication rénovée pour valoriser les actions menées ou encore par la modernisation de nos méthodes de travail internes et de nos outils.

Afin de traduire ces quatre orientations dans les faits, le plan stratégique comporte près de 200 actions. À la fin de l'année 2020 et malgré la crise sanitaire, 30 % d'entre elles ont déjà été réalisées.

Rénover la relation avec les consommateurs et les entreprises

Professionaliser la réponse aux consommateurs

L'année 2020 a été particulièrement marquée par plusieurs actions de transformation de la relation à l'utilisateur. Ainsi, l'ouverture en octobre du centre DGCCRF RéponseConso doit améliorer la qualité de l'accueil des publics en centralisant la réception et en harmonisant les réponses aux sollicitations des consommateurs.

Faciliter le recueil et le traitement des signalements des consommateurs

SignalConso, plateforme automatisée permettant aux consommateurs de signaler en quelques clics les anomalies rencontrées dans leurs actes de consommation, et d'obtenir des conseils sur la conduite à tenir face à ces difficultés a été généralisée à l'ensemble du territoire en février après avoir été expérimentée dans trois régions en 2019. L'année 2020 a permis sa montée en puissance; à la fin décembre, plus de 50 000 signalements (en cumul) avaient été réalisés sur SignalConso.

Renforcer l'accueil physique des consommateurs

Dans la perspective de la refonte de son processus d'accueil du public, la DGCCRF a lancé en janvier un partenariat expérimental avec le réseau France Services dans six départements. L'objectif, à terme, est de renforcer l'accueil physique des consommateurs sur le territoire.

Améliorer la communication avec les professionnels

Le développement d'une relation de confiance avec les entreprises est également important: à cette fin, un travail est engagé en vue d'une communication plus volontariste vis-à-vis des professionnels concernant la réglementation applicable, notamment via la publication de documents et des expérimentations en cours avec certaines chambres de commerce et d'industrie.

Moderniser les méthodes de travail

La DGCCRF a engagé une réflexion interne sur ses méthodes d'enquête, à la fois pour définir plus finement les thématiques sur lesquelles concentrer son action et pour mieux détecter les fraudes et les appréhender, notamment les plus dommageables à l'économie.

La DGCCRF a continué de travailler sur l'optimisation de ses outils d'enquête afin de renforcer l'impact de ses actions, notamment le développement d'outils numériques d'aide à l'enquête pour faciliter le travail des agents sur le terrain, ou encore par des travaux sur la mutualisation des compétences entre les services départementaux pour un meilleur maillage sur l'ensemble du territoire.

DATES CLÉS

Janvier

15 janvier : la société XPO Distribution France, spécialisée dans le transport routier, est condamnée à 1 230 000 € pour non-respect des délais de paiement

17 janvier : réunion des représentants des producteurs agricoles, des industries agro-alimentaires et des distributeurs dans le cadre du Comité de suivi des relations commerciales¹

27 janvier : le CNC préconise l'adoption de bonnes pratiques et une meilleure information du consommateur en matière de *yield management*²

1. Ainsi que les 12 février, 28 juillet, 13 octobre et 18 décembre 2020.

2. Gestion fine des tarifs.

Février

6 février : la DGCCRF sanctionne l'entreprise de fourniture d'énergie ENI GAS & POWER pour un montant de 315 000 € pour non-respect du droit de rétractation des consommateurs

7 février : transaction avec le groupe Apple pour pratiques commerciales trompeuses (25 M€)

18 février : lancement national de la plateforme SignalConso

19 février : présentation par Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances, du nouveau contrat-type pour le permis de conduire

28 février : Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances, met en place un groupe de travail dans le cadre du Conseil national de la Consommation (CNC) pour échanger sur l'information des consommateurs sur l'origine des ingrédients des denrées alimentaires transformées

Mars

5 mars : encadrement du prix de vente des gels hydroalcooliques pour éviter toute spéculation (dispositions reprises dans le décret n° 2020-293 du 23 mars 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de COVID-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire)

6 mars : Cédric O, secrétaire d'État chargé du numérique, auprès du ministre de l'Économie et des Finances et du ministre de l'Action et des Comptes publics, visite la Cellule numérique du Service national d'enquêtes dédiée à lutte contre les fraudes en ligne et salue l'action de la DGCCRF sur les contrôles liés à la crise sanitaire

23 mars : mise en place d'un comité de crise sur les délais de paiement avec participation de la DGCCRF

Avril

Mise en place de la *Task Force* anti COVID pilotée par la DGCCRF

Mai

1^{er} mai : Agnès Pannier-Runacher annonce l'encadrement des prix des masques de type chirurgical et mobilise la DGCCRF pour garantir la qualité et un prix raisonnable de tous les masques de protection

6 mai : le comité de crise sur les délais de paiement poursuit son action et met en garde contre l'apparition de nouvelles dérives en matière de délais de paiement

7 mai : face à la recrudescence des escroqueries et des appels frauduleux aux dons en lien avec le COVID-19, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et la DGCCRF se mobilisent en appelant les acteurs du financement participatif et le public à la plus grande vigilance

Juin

2 juin : publication par la Commission européenne d'une consultation publique sur la régulation des plateformes numériques

5 juin : le Service commun des laboratoires (SCL)³ remporte un appel d'offre européen pour l'analyse des métaux lourds dans les bijoux fantaisie

3. 11 laboratoires communs avec la DGDDI.

9 juin: instruction interministérielle sur la reconnaissance de normes étrangères équivalentes à la norme européenne sur les masques de type chirurgical

Juillet

2 juillet: nouvelle recommandation de la Commission des clauses abusives sur la location de moyens de transport en libre-service (vélos, scooter, trottinettes, auto). Elle identifie 117 clauses considérées comme abusives au sein des contrats habituellement proposés par les professionnels aux consommateurs

2 juillet: substances chimiques dans les couches pour bébés: l'enquête de la DGCCRF confirme l'amélioration de la qualité des produits et l'absence de dépassement des seuils sanitaires

24 juillet: promulgation de la loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux

27 juillet: la DGCCRF publie sur son site internet un guide pratique traçant des lignes directrices sur l'application des règles de concurrence dans le secteur agricole

Août

4 août: la société CORA est condamnée à 2 M€ d'amendes à la suite de manquements à la législation relative aux délais de paiement

19 août: visite d'Alain Griset, ministre délégué chargé des PME, sur le marché de Mandelieu afin de suivre les contrôles dans le cadre de l'OIV

Septembre

7 septembre: clôture du jumelage entre la DGCCRF et son homologue marocain portant sur « l'appui au développement de la surveillance du marché dans le secteur industriels⁴ »

30 septembre: remise au Parlement du Rapport du Gouvernement sur l'évaluation des mesures expérimentales de relèvement du seuil de revente à perte et de l'encadrement des promotions pour les denrées et certains produits alimentaires (article 4 de l'ordonnance n° 2018-1128 du 12 décembre 2018)

4. 33 experts issus de la DGCCRF, de la DGE et du MTE, mobilisés sur les deux années du jumelage.

Octobre

8 octobre: lancement du premier comparateur officiel de prix des prestations des centres de contrôle technique automobile

13 octobre: le tribunal de commerce de Paris condamne deux sociétés du groupe Subway à 500 000 € d'amendes pour des clauses contractuelles illicites vis-à-vis de ses franchisés

Novembre

18 novembre: premier bilan des contrôles menés quant à l'efficacité et la sécurité des solutions et gels hydroalcooliques

20 novembre: la DGCCRF rappelle les précautions à prendre pour éviter les accidents liés à l'ingestion de piles boutons et contrôle la sécurité de leurs emballages et des jouets électriques en comportant

30 novembre: la DGCCRF transmet aux autorités judiciaires les résultats de ses investigations en matière de pratiques commerciales trompeuses concernant la plateforme de vente en ligne Wish.com

Décembre

4 décembre: publication de la loi du 3 décembre portant diverses dispositions d'adaptation du droit national au droit de l'Union européenne (DDADUE) qui prévoit plusieurs améliorations du dispositif applicable en matière de respect de la concurrence et de protection des consommateurs

11 décembre: les équipes du laboratoire du Service commun des laboratoires (SCL) de Villeneuve d'Ascq et de la DDPP du Nord présentent au ministre Alain Griset les travaux du laboratoire et les contrôles de la DGCCRF mis en œuvre pour s'assurer de la sécurité des jouets mis sur le marché

18 décembre: la DGCCRF sanctionne pour la première fois six banques pour non-respect du règlement IFR sur les commissions interbancaires liées aux cartes de paiement

CHIFFRES CLÉS

LES CONTRÔLES DE LA DGCCRF

Si le nombre de contrôles « physiques » a baissé en raison de la crise sanitaire et du confinement, les contrôles de sites internet ont été plus nombreux. Cette hausse entre 2019 et 2020 correspond à une adaptation des modes d'enquête pour les agents de la DGCCRF, avec un déploiement des contrôles

à distance dans le contexte de la crise sanitaire et par ailleurs une adaptation du ciblage de ces enquêtes en cohérence avec l'évolution des modes de consommation en 2020, le contexte du confinement et le développement des achats en ligne.



94 000

établissements contrôlés
(99 500 en 2019, soit - 6 %)



20 700

sites internet contrôlés
(15 000 en 2019, soit + 38 %)

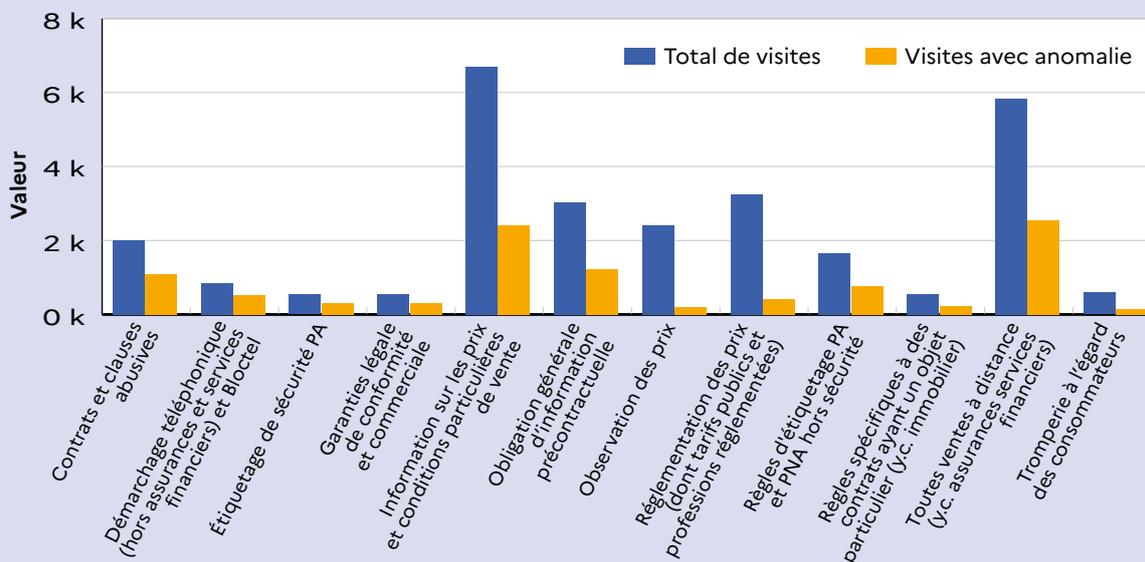
SUITES PÉDAGOGIQUES ET CORRECTIVES

30 700 lettres d'avertissement
6 600 lettres d'injonction
(dont 95 % ont été suivies d'une remise en conformité)

SUITES RÉPRESSIVES

4 100 dossiers pénaux
1 400 amendes administratives,
pour un montant de 16,1 M€

LES RÉGLEMENTATIONS LES PLUS CONTRÔLÉES SUR INTERNET EN 2020



CATÉGORIES DE PRODUITS CONTRÔLÉS SUR INTERNET



PARTS DES PRÉLÈVEMENTS DES PRODUITS NON CONFORMES

Alimentaires



Les deux premiers secteurs concentrant les prélèvements de produits alimentaires non conformes sont l'huile d'olive et le miel.

Non alimentaires



Les deux premiers secteurs concentrant les prélèvements des produits non alimentaires non conformes sont les désinfectants et la bijouterie fantaisie. En nombre de prélèvements non conformes, les jouets sont toujours en premier.

UNE ACTION ADAPTÉE AU CONTEXTE DE LA CRISE SANITAIRE

14 600

actions de contrôle
en matière de relations
commerciales

780

dossiers contentieux
de pratiques commerciales
interdites ou réglementées

130

dossiers contentieux
de tromperie

Plus de **124 000**
jours d'enquête dédiés à
la loyauté des transactions
commerciales

10 600

jours d'enquête dédiés
au respect des règles
de concurrence dans
la commande publique

15 300

établissements contrôlés
sur le respect des règles
de traçabilité des produits
alimentaires ou
non alimentaires

15 000 €

montant moyen
des transactions

9,4 M€

d'amendes en délais
de paiement

7 000

actions de contrôles
et 600 prélèvements
de jouets

5 106

contrôles en matière
de fruits et légumes

1 900

alertes gérées par l'Unité d'alerte
et les services déconcentrés

222 000

résultats d'analyses
en laboratoire

30 % des décisions
de l'Autorité de la concurrence
prises sur la base des enquêtes
de la DGCCRF

Entreprises contrôlées dans des enquêtes spécifiques COVID

- 9 100 sur leurs pratiques commerciales en lien avec la crise COVID
- 20 100 s'agissant des masques mis à disposition du grand public
- 20 900 sur les prix des gels et solution hydro-alcooliques
- 4 200 sur le respect de l'interdiction faite aux surfaces de vente supérieures à 400 m² de vendre des produits dits non-essentiels

Dans ces différentes enquêtes COVID, 10 700 actions des enquêteurs ont concerné la recherche de pratiques commerciales trompeuse.

Les contrôles en ligne liés à la pandémie

Depuis le début de la crise du COVID-19, la DGCCRF s'est fortement mobilisée dans le cadre de la lutte contre les pratiques infractionnelles mais également dans la mise en place d'actions coordonnées au niveau national. Une forte accélération des pratiques illicites « en ligne » est née du confinement et des inquiétudes générées par l'évolution de la pandémie. Dans ce contexte, ce sont plusieurs milliers de sites internet liés à la crise du Coronavirus qui ont été contrôlés par le Service national des enquêtes (SNE) de la DGCCRF, qu'il s'agisse de l'identification des responsables, de la vérification des contenus, de demandes de blocage ou de la mise en œuvre de suites correctives et/ou répressives.

Près de 3 000 sites examinés

- 453 réquisitions adressées aux opérateurs de téléphones, hébergeurs, banques, prestataires de services de paiement, etc.
- Offres de gel hydroalcoolique (GHA) à prix non conformes : 2 932 offres de GHA supprimées pour prix non conformes aux prix réglementés (identifiées par *le scraping*⁵ mis en place sur les sites des plateformes étrangères)
- 70 demandes de blocage de site, de suppression d'URL ou de contenu auprès d'intermédiaires (AFNIC⁶, Shopify, Google, Facebook, etc.). Cagnottes en ligne : plusieurs centaines de cagnotte en ligne examiné
- 43 sites (plateformes) de soutien aux petits commerces contrôlés

5. Récolte d'information automatisée sur internet.

6. L'Association française pour le nommage Internet en coopération (AFNIC) est une association loi 1901. Elle a pour mission de gérer les domaines Internet nationaux de premier niveau de la France, La Réunion, des Terres australes et antarctiques françaises, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna.

BAROMÈTRE DES RÉCLAMATIONS ET SIGNALEMENTS

SIGNALEMENTS ET RÉCLAMATIONS

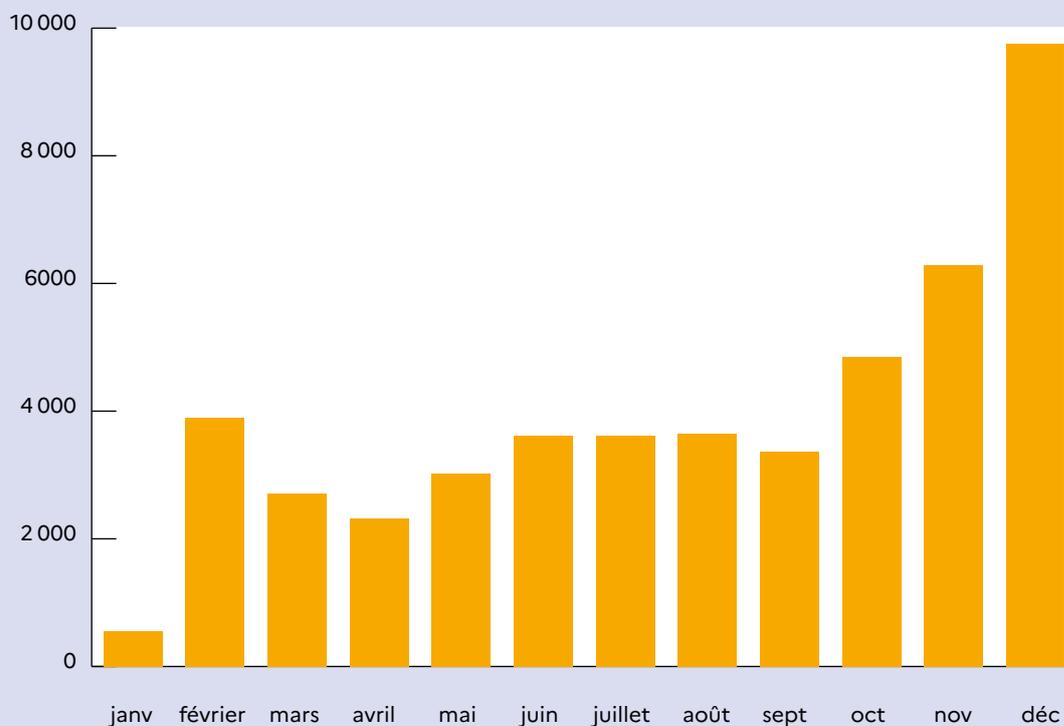
Au total, en 2020, la DGCCRF a enregistré 41 351 plaintes (-26 % par rapport à 2019). Cette baisse d'environ 14 600 plaintes est à rattacher à l'arrêt de certaines activités, en cette année de crise sanitaire et de confinement et à l'ouverture de la plateforme SignalConso qui a conduit à un transfert des modes de contact avec la DGCCRF.

En effet, plus de 50 000 signalements ont été déposés sur la plateforme depuis son lancement national en février 2020, dont près de 10 000 en décembre. Depuis l'ouverture aux signalements concernant le commerce électronique en octobre, près de 70% des signalements mensuels portent sur le e-commerce.

66% de ces signalements ont été lus par les entreprises. Sur l'ensemble des signalements lus, 80% ont donné lieu à une réponse de l'entreprise.

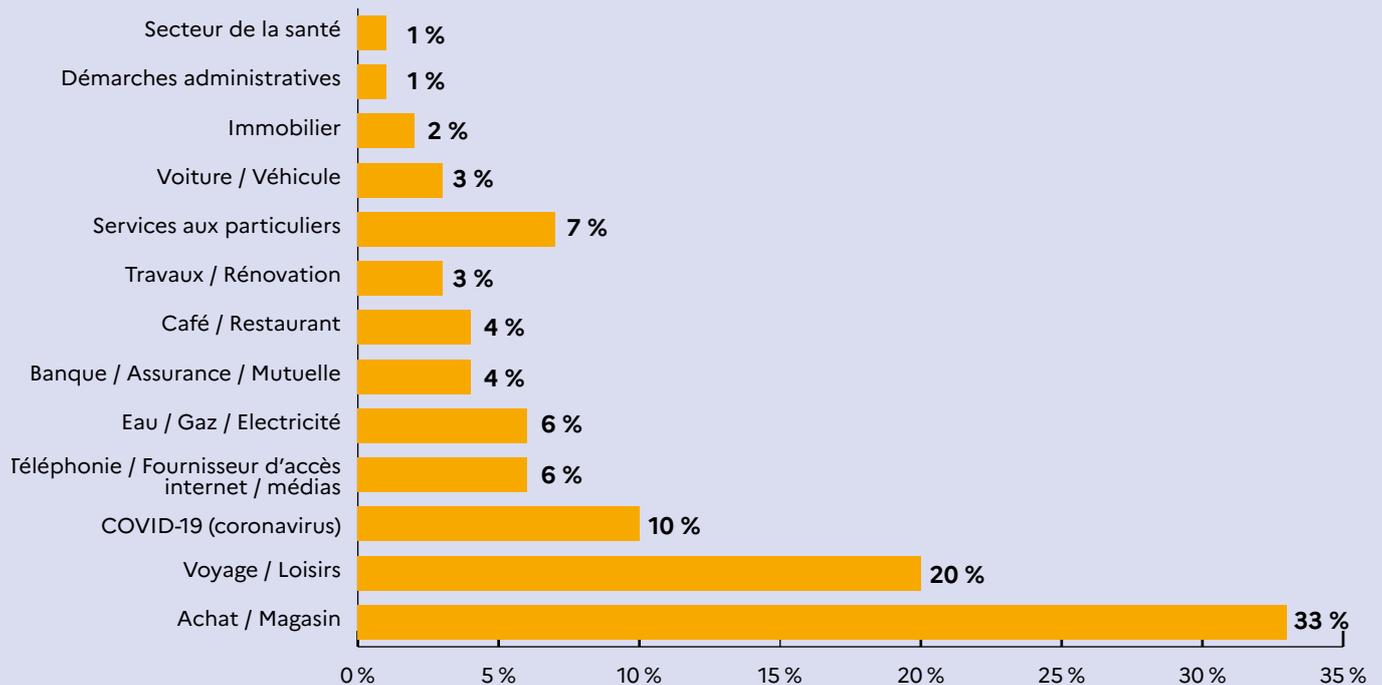
ÉVOLUTION DES SIGNALEMENTS SUR SIGNALCONSO

Évolution des signalements mensuels sur SignalConso



Plus de 6 000 signalements en moyenne sur les 4 derniers mois de l'année 2020.

Répartition des signalements



UNE VISIBILITÉ MÉDIATIQUE

8 270 articles de presse en 2020
(8 117 en 2019, soit + 2 %)

Sur Twitter: **42 900** tweets et 82 300 retweets
(contre 49 033 tweets et 79 000 retweets en 2019), soit respectivement -12 % et + 4 %

Sur Facebook: **9 690** publications
(contre **8 335** en 2019, soit +16 %)

498 000 réactions d'engagement⁷
(contre 485 000 en 2019, + 3 %)

SITE INTERNET DE LA DGCCRF

9 200 000 visites en 2020 (+ 59 %)

13 500 000 pages vues (+ 51 %)

7. La notion d'engagement sur les réseaux sociaux traduit la propension des consommateurs à interagir avec un compte sur un réseau social. L'engagement peut se faire en réaction à des publications de ce compte et se mesure dans ce cas à l'aide d'un taux d'engagement.

ACTION DE LA DGCCRF PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Adaptation du cadre juridique et réorientation des contrôles

Dès mars 2020, les modalités d'action de la DGCCRF ont été adaptées pour se conformer aux recommandations gouvernementales. Pour cela, les services centraux de la DGCCRF ont contribué à l'élaboration des nouvelles réglementations tenant compte des contraintes spécifiques engendrées par l'état d'urgence sanitaire⁸.

Le passage au stade 3 de la mobilisation nationale⁹ due à l'épidémie de Coronavirus a constitué une situation hors norme, particulièrement propice au développement de pratiques abusives (arnaques, démarchage abusif). Les services de la DGCCRF ont exercé une vigilance accrue dans l'exercice de leurs missions de protection des consommateurs tout en veillant à préserver la santé et la sécurité des agents et des tiers.

La continuité de l'activité a été organisée autour de trois axes : la gestion de crise en matière de sécurité et de loyauté alimentaire, le maintien des procédures d'import/export à destination des professionnels et la mise en place d'enquêtes spécifiques liées au COVID-19. Parmi ces enquêtes, les services de la DGCCRF ont contrôlé le respect des prix des gels hydroalcooliques (GHA), la réalité des offres commerciales de masques, mais également les offres de tout produit portant des allégations liées au coronavirus, souvent trompeuses. Les contrôles sur internet ont également été développés (cf. la partie Chiffres clés).

En parallèle de ces enquêtes, des analyses ont été réalisées par le Service commun des laboratoires (SCL) afin de vérifier la sécurité et l'efficacité des masques et gels hydroalcooliques mis sur le marché, d'effectuer des analyses microbiologiques de produits alimentaires ou encore d'analyser tout produit sensible.

8. Par exemple, l'ordonnance du 25 mars relative aux règles applicables en cas d'annulation de voyages et le décret du 23 mars (article 11) relatif à l'encadrement des prix des gels hydroalcooliques et des masques dits chirurgicaux.

9. Le stade 3 signifie qu'il y a une circulation active du virus sur l'ensemble du territoire, c'est-à-dire une épidémie généralisée. Il ne s'agit donc plus comme au stade 2 de freiner la propagation du virus mais d'en atténuer les effets.



Enfin, la DGCCRF a continué d'assurer sa mission de gardienne de l'ordre public économique pour protéger le fonctionnement du marché et de la concurrence, qu'il s'agisse de la surveillance de l'évolution des prix des produits de première nécessité ou de sa participation au comité de crise mis en place pour éviter la dégradation des délais de paiement inter-entreprises.

Contrôle des prix et de la qualité des masques et gels

CONTRÔLE DES MASQUES MIS À DISPOSITION DU GRAND PUBLIC

Dans un contexte de risque de pénurie de masques, et en vue de permettre le déconfinement de la population, une nouvelle catégorie de masques (dits « grand public » - MGP) a été créée. Les règles de mise à disposition sur le marché des masques de type chirurgical à usage unique ont été assouplies au niveau européen. De nombreuses initiatives industrielles ont vu le jour en la matière, saluées par les pouvoirs publics, mais la période a été propice également à des comportements opportunistes et à de nombreuses arnaques. C'est pourquoi le prix des masques de type chirurgical a été réglementé, et les conditions de mise sur le marché des MGP, encadrées. La DGCCRF, après avoir participé à la définition de cet encadrement, a lancé une enquête spécifique à ces deux types de masque, à la fois sur les aspects « prix » et « qualité », afin de lutter contre les abus de toutes sortes. Elle a ainsi pu assurer aux consommateurs un accès économique et sécurisé à ces articles, devenus des objets incontournables dans la lutte contre la pandémie. Compte tenu des multiples canaux de mise à disposition sur le marché des masques, les contrôles ont été menés en réseau - les services locaux, régionaux et nationaux coopérant étroitement pour des échanges d'informations sur les pratiques des opérateurs économiques. Les fiches de liaison des services douaniers sur leurs vérifications documentaires à l'importation, ainsi que les signalements des consommateurs sur la plateforme <https://signal.conso.gouv.fr> ont également élargi le champ d'investigations de la DGCCRF.



De façon générale, MGP et masques de type chirurgical confondus, on dénombre plus de 20 000 établissements visités au cours de cette enquête, dont 9 % comportant au moins une anomalie, et près de 45 000 actions de contrôle individuelles. En termes de suites données aux contrôles : 2 037 avertissements, 222 injonctions, 34 procédures pénales et 4 procès-verbaux administratifs ont été établis par la DGCCRF.

Concernant les masques chirurgicaux, de type ou de forme chirurgicale, la DGCCRF a piloté et vérifié le respect de l'encadrement mis en place à compter de mai 2020 visant à limiter leur prix de vente au détail à 0,95 € TTC et leur prix de vente en gros à 0,80 € HT par unité. Les opérateurs pour lesquels des dépassements avaient été constatés se sont rapidement mis en conformité.

Du point de vue de la conformité et de la sécurité, la DGCCRF a contribué à l'élaboration et à la mise en œuvre de mesures dérogatoires dès le début de la crise sanitaire afin d'assurer un approvisionnement rapide en masques de qualité. Les contrôles ont ensuite montré que l'information des consommateurs, notamment en matière de conseils d'utilisation lors de la vente, n'a pas toujours été complète, et que les justificatifs de conformité (démontrant les performances des masques) ou justifiant certaines allégations étaient parfois manquants.

En matière de loyauté, les enquêteurs ont été amenés à déjouer des pratiques commerciales trompeuses ou des tromperies sur les qualités substantielles de la marchandise. En dehors de l'exagération du niveau de résistance aux lavages ou de la réalité des tests mis en avant, plusieurs cas de « francisation » de masques « alternatifs » ont été relevés (« Fabriqué en France », « Made in France », etc.), alors qu'ils étaient en réalité fabriqués à l'étranger, le plus souvent en Asie.

CONTRÔLE DES GELS ET SOLUTIONS HYDROALCOOLIQUES

Dans le cadre de la crise sanitaire, la DGCCRF a lancé début mars sur l'ensemble du territoire national une enquête visant à contrôler l'encadrement du prix des gels et solutions hydroalcooliques (GHA/SHA), ainsi que les fraudes associées à leur commercialisation.

Les investigations portant sur la lutte contre les arnaques menées lors du premier confinement ont montré la nécessité d'investigations complémentaires portant spécifiquement sur l'efficacité des GHA/SHA, à la suite de plusieurs signalements ou plaintes relatives à l'efficacité de certains produits

hydroalcooliques (teneur insuffisante en alcool), qui se sont avérées justifiées à la suite de prélèvements et analyses effectués par le Service commun des laboratoires.

S'agissant du contrôle du respect de l'encadrement des prix des GHA/SHA¹⁰, les contrôles des services de la CCRF ont porté à la fois sur les fabricants/importateurs de ces produits mais également sur les grossistes et sur les distributeurs, notamment les sites de vente en ligne, la grande distribution, les pharmacies et les petits commerces de proximité, ciblés en s'appuyant sur les signalements effectués par les consommateurs sur SignalConso.

À mi-janvier 2021, les agents de la DGCCRF ont effectué dans ce cadre plus de 26 500 visites de contrôles. Plus de 16 % des établissements contrôlés ne respectaient pas les prix plafond. Près de 3 100 avertissements, 400 mesures de police administrative (injonctions), 300 procès-verbaux pénaux et 15 procès-verbaux administratifs ont été délivrés par les enquêteurs. 11 saisies ou consignations de GHA/SHA ont par ailleurs été effectuées.

La majorité des mesures de police administrative et procès-verbaux a porté sur des pratiques commerciales trompeuses ou/et sur le non-respect de l'encadrement des prix. Les consignations et saisies ont concerné quant à elles des produits ne respectant pas la réglementation des produits biocides, applicable aux GHA/SHA.

S'agissant des investigations menées sur l'efficacité des GHA/SHA, la DGCCRF a lancé un plan de prélèvements, pour analyser le taux d'alcool que comportent ces produits, afin de s'assurer de leur efficacité sur la base des recommandations de l'ANSES¹¹ (nécessité d'une concentration volumique d'alcool supérieure à 60 %).

Ces prélèvements ont été, comme habituellement, ciblés par les enquêteurs sur les produits pour lesquels les analyses étaient les plus susceptibles de révéler des dangers, notamment du fait d'incohérences liées à leur emballage, leur étiquetage ou leur présentation. Les taux d'anomalie et de dangerosité présentés sont donc nettement supérieurs à ceux des produits présents sur le marché.

10. Mis en place au travers du décret n° 2020-197 du 5 mars 2020 et prolongé et/ou modifié à plusieurs reprises ensuite.

11. <https://www.anses.fr/fr/system/files/BIOC2020SA0067.pdf>



À mi-janvier 2021, 183 prélèvements ciblés de solutions et gels hydroalcooliques ont été analysés par le Service commun des laboratoires. 74 % des produits analysés ont été déclarés soit non conformes (36 %) soit non conformes et dangereux (38 %). Plus précisément, 22 produits (12 % des produits analysés) ont présenté une teneur en alcool insuffisante et se sont donc révélés non conformes et dangereux. 47 produits (26 % des produits analysés), pour lesquels la teneur en alcool était suffisante, ont également été déclarés non conformes et dangereux en raison d'un étiquetage minimisant les dangers présentés par ces produits (principalement le danger de leur inflammabilité) et 66 produits (36 %) ont été reconnus non conformes du fait d'un étiquetage incomplet ou incorrect. Les produits identifiés comme non conformes ou dangereux font l'objet de suites appropriées, notamment de mesures de retrait et/ou rappel. Plusieurs références de produits font également l'objet de procédures d'alerte au niveau européen (RAPEX) lorsqu'ils sont également distribués dans d'autres pays de l'Union européenne.

La DGCCRF a créé et pilote la Task Force Fraudes - COVID-19

Une coopération renforcée s'est révélée indispensable pour éviter les contrôles en « silos », partager les signaux faibles et les renseignements, utiliser au mieux les pouvoirs d'enquêtes de chacun pour être plus efficaces et donner une meilleure lisibilité à l'action publique. Dans ces conditions, le ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance a proposé au début du mois d'avril la création d'une *Task Force* (TF) interministérielle de lutte contre les fraudes liées à la crise de la COVID-19 pilotée par le Service national des enquêtes (SNE) de la DGCCRF. Elle regroupe plusieurs services de l'État et AAI¹²:

- pour le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance: la DGCCRF, qui en assure le pilotage;
- pour le ministère de l'Action et des Comptes publics: la DGFIP et la Douane;
- pour le ministère de l'Intérieur, la DGPN (Direction centrale de la police judiciaire – DCPJ) et la DGGN (pôle judiciaire de la gendarmerie nationale (PJGN));

- pour le ministère de la Justice, la DACG (Direction des affaires criminelles et des grâces);
- la CNIL pour les atteintes aux données personnelles;
- l'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), les autorités de contrôle du secteur financier;
- l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI);
- pour le ministère de l'Agriculture: la Direction générale de l'alimentation (DGAL).

Une quinzaine d'enquêtes ont été lancées, sur le terrain ou sur internet, pour vérifier les suspicions de fraude, auprès des fournisseurs ou des intermédiaires identifiés en France. Lorsque nécessaire, des prélèvements ont été effectués, ainsi que des consignations voire des saisies de quantités très importantes de produits (masques, GHA) et de suspension de commercialisation de produits dangereux (GHA). Concernant les sites internet frauduleux identifiés, la diffusion rapide de l'information a permis aux services compétents d'intervenir en vue du blocage des noms de domaine rendant les sites inopérant. La TF a lancé un appel commun à la vigilance et rédigé un guide de prévention. La vulnérabilité des consommateurs et des entreprises face à des manœuvres frauduleuses s'est accrue avec la sortie du confinement. Un *Vademecum* à destination des entreprises a également été rédigé par la DGCCRF afin de sensibiliser et d'appeler à une vigilance permanente quant aux réflexes qu'il convient d'adopter pour déjouer de potentielles fraudes et escroqueries en période de reprise.

12. Autorités administratives indépendantes.



Le contrôle du commerce en ligne de produits dans le cadre de la crise COVID-19

MISE EN PLACE D'UN PROTOCOLE AVEC L'AFNIC

Un partenariat passé avec l'AFNIC pour la durée de l'état d'urgence sanitaire a permis de recevoir quotidiennement la liste actualisée des noms de domaine (NDD) à l'extension « .fr » comportant des expressions appartenant au champ sémantique associé à la pandémie de COVID-19.

Cette liste comptait en juillet plus de 2000 sites. À réception de la première liste, tous les NDD ont été contrôlés. Par la suite, seuls les nouveaux sites ont été systématiquement vérifiés et une veille a été effectuée sur les NDD inactifs lors du premier contrôle.

Le partenariat AFNIC permet également d'obtenir le blocage de sites reconnus par la DGCCRF comme supports de pratiques commerciales trompeuses (par exemple, fausse indication de partenariat/reversement caritatif, collecte de données personnelles sous couvert d'attestation de sortie dérogatoire, vente de faux tests COVID-19 ou de respirateurs).

DÉMARCHAGE PAR MAIL VISANT DES PROFESSIONNELS

L'explosion de la demande de dispositifs de protection contre le Coronavirus par les professionnels devant maintenir leur activité en cette période de crise, corrélée à l'absence de stocks disponibles en France, a motivé le développement de fraudes en ligne afin de proposer des produits de protection, tels que des masques, à ces professionnels soucieux d'assurer une protection sanitaire adaptée à leur activité et à leurs salariés. Ont été notamment touchés les professionnels de santé (de la PME à de grands groupes pharmaceutiques internationaux) et les administrations (dont la DGCCRF), qui ont ainsi été destinataires de mails leur proposant de se faire livrer jusqu'à un million de masques par jour, voire même

de respirateurs ou de tests de diagnostic pour certains établissements de santé.

VENTE EN LIGNE DE GHA

La surveillance de la régularité des prix des GHA sur les plateformes étrangères (Aliexpress, Wish, Joom, Vova) a été opérée avec un outil de *scraping* développé par la DGCCRF. Les offres de ventes collectées (plus de 2300 offres de GHA) ont été transmises dans le cadre d'injonctions de mise en conformité aux plateformes qui les ont supprimées à réception. Hors plateforme, 109 contrôles de sites commercialisant des GHA ont également été menés. De nombreux sites implantés à l'étranger, y compris sur le territoire européen (Espagne, Royaume-Uni, Belgique, etc.) mais entièrement tournés vers le marché français, sites en.fr, rédigés en français indiquant une zone de livraison en France) ont été contrôlés. Certains sites s'annonçant implantés à l'étranger se sont avérés toutefois dirigés depuis la France.

Au-delà des manquements relatifs au non-respect du décret encadrant les prix de ces produits, une problématique relative à la qualité des produits dénommés GHA est apparue, certains opérateurs de commerce en ligne contournant la pénurie en commercialisant dans les catégories « GHA » des produits n'en relevant pas (mais de celle des produits cosmétiques ou biocides). La vente de ces produits en tant que GHA est donc constitutive d'une pratique commerciale trompeuse. Sur 23 sites de parapharmacies en ligne contrôlés, 7 opérateurs ont reçu des injonctions de cessation de pratiques commerciales trompeuses avec remise en conformité demandée dans un délai très réduit.

LA VENTE EN LIGNE DE MASQUES

Les principaux manquements relevés sur les masques portent sur la présentation trompeuse de masques annoncés FFP2 ou KN95 alors qu'il s'agissait au mieux de simples masques antipollution.

Des actions ont été rapidement menées auprès des plateformes et des blocages de sites en .fr ont également été effectués en raison de confusions entretenues par des éditeurs non identifiables sur les qualités substantielles des masques proposés à la vente. Plus de 200 sites proposant des masques ont fait l'objet d'enquêtes. L'ensemble des allégations ont été contrôlées, tout particulièrement celles relatives aux garanties de protection.

SURVEILLANCE DES BOUTIQUES DE VENTE EN LIGNE DE « PRODUITS MIRACLES »

Les boutiques de *dropshipping*¹³ et les boutiques indépendantes sont les principaux vecteurs de mise en ligne de sites proposant des produits liés au COVID-19 : faux vaccins, médicaments, compléments alimentaires, huiles essentielles, miel, purificateurs d'air, faux test de dépistage, objets de stérilisation, faux arrêts maladie ou documents de « mise en quarantaine ». Plus de 1000 sites d'arnaques en tout genre ont été traités dans le cadre de la coordination avec le réseau des DD(CS)PP¹⁴.

Concernant plus précisément les compléments alimentaires, ce phénomène d'ampleur européenne a conduit la Commission européenne à mettre en place, dès le mois de mars, une action coordonnée des autorités de contrôle de chaque pays européen dans le cadre de laquelle le SNE, en tant que point de contact pour la France, a rédigé 9 notifications *Food Fraud* à destination de quatre États-membres. Au-delà de ces 9 sites étrangers contrôlés, il a également été constaté sur une vingtaine de sites français la présence d'allégations trompeuses. À l'issue des investigations menées, il a été enjoint à ces sites de supprimer les allégations thérapeutiques trompeuses et de modifier leur communication. La quasi-totalité d'entre eux s'est mise en conformité dès l'étape de la pré-injonction. Les constats relatifs aux sites européens ont également fait l'objet de transmissions aux autorités nationales compétentes.

13. Vente en ligne avec livraison directe du fournisseur à l'acheteur, sans passer par le vendeur.

14. DD(CS)PP: directions départementales (et de la cohésion sociale) de la protection des populations.

LES MESURES ADAPTANT DES MODALITÉS DU TITRE-RESTAURANT POUR ACCOMPAGNER LES RESTAURATEURS

À la fin de la première période de confinement, à l'approche de la réouverture de ces établissements, le Gouvernement a eu pour objectif de soutenir la consommation dans le secteur de la restauration. Lors du comité interministériel du tourisme du 14 mai, le Premier ministre a ainsi annoncé le doublement du plafond journalier du titre-restaurant de 19 € à 38 €, ainsi que la possibilité d'utiliser ces titres les dimanches et jours fériés, uniquement dans les restaurants. Il s'agit de mesures fortes au bénéfice tant des 145 500 établissements de restauration que des 4,4 M de salariés ayant droit aux titres-restaurant. Alors que la valeur de l'ensemble des titres-restaurant en circulation sur une année représente 7 Mds€, ce seraient ainsi 1,5 Md€ économisés par les salariés durant le confinement qui pourraient être dépensés dans les restaurants. Il s'agit de réorienter la dépense vers ces établissements qui ont subi de lourdes pertes financières du fait de leur fermeture. Un décret du 10 juin 2020, signé conjointement par le ministre de l'Économie et la ministre du Travail, a rendu possible ces aménagements et en précise les dispositions (articles R. 3262-8 et R. 3262-10 du Code du travail). Les premières estimations mettent en évidence l'efficacité de ces mesures : de juin à octobre les dépenses en titres restaurant ont atteint 400 M€, soit 80 M€ par mois. Sur cette même période, le panier moyen d'un repas payé dans un restaurant par titre restaurant a augmenté de 14 € à 21 €.

Le deuxième confinement et une nouvelle fermeture des établissements militaient pour une prolongation de ces mesures incitatives au-delà du 31 décembre 2020 afin de maintenir une utilisation facilitée des titres-restaurant. Le décret du 2 février 2021 prolonge les mesures de doublement du plafond et d'utilisation le week-end et les jours fériés. De plus, il étend la période d'utilisation, auprès de l'ensemble des établissements susceptibles de les percevoir (restaurateurs, hôtels-restaurants et débits de boissons assimilés et autres assimilés), des titres restaurant du millésime 2020 également jusqu'au 31 août 2021. Il s'agit d'une souplesse donnée aux salariés qui, s'ils ont d'ores et déjà la possibilité d'en demander l'échange pour des titres restaurant du millésime suivant, doivent respecter un cadre formel dans un délai de 15 jours suivant la date d'expiration des titres.

RÉGULATION ET CONCURRENCE

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

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

Les acteurs économiques peuvent organiser librement leurs relations contractuelles. Cependant, en cas de rapport de forces déséquilibré entre deux entreprises, le droit des pratiques commerciales restrictives de concurrence (PCR) permet au ministre de l'Économie d'agir en justice afin de faire sanctionner par le juge les pratiques ou clauses contractuelles portant atteinte à la loyauté des relations commerciales.

Ce pouvoir particulier d'intervention dans les relations contractuelles entre acteurs privés assure le maintien effectif de relations commerciales aussi transparentes et loyales que possible entre fournisseurs et distributeurs, ou entre donneurs d'ordres et sous-traitants.

L'action du ministre vise à protéger le bon fonctionnement du marché; des relations équilibrées entre les entreprises permettent une meilleure répartition de la valeur ajoutée, favorisent l'investissement et l'innovation chez les fournisseurs et transformateurs et stimulent la diversification de l'offre dans l'intérêt du distributeur et in fine du consommateur.

Les agents de la DGCCRF ont effectué 14 600 actions de contrôle en 2020 auprès de 10 493 établissements concernant l'équilibre et la transparence des relations commerciales. Ces contrôles ont été fortement affectés par le premier confinement intervenu au printemps 2020.

Cependant, la DGCCRF a été comme chaque année fortement mobilisée pour assurer le suivi des relations commerciales entre les fournisseurs et les distributeurs, tant durant les négociations commerciales (de décembre 2019 à mars 2020) que postérieurement à celles-ci.

Les relations commerciales ont été particulièrement impactées par la crise sanitaire liée au COVID-19, notamment lors du confinement de mars-avril 2020. La chaîne agroalimentaire a connu des difficultés tant économiques que logistiques. Les services de contrôle de la DGCCRF ont été particulièrement vigilants durant cette crise sanitaire pour vérifier que les opérateurs n'adoptent pas de comportements abusifs.



La DGCCRF vérifie en outre le respect du dispositif issu de la loi EGAlim (ordonnance du 12 décembre 2018 reconduite jusqu'au 15 avril 2023 par la loi dite ASAP), c'est-à-dire le relèvement du seuil de revente à perte de 10 %, ainsi que l'encadrement des promotions en volume à 25 % et en valeur à 34 %.

Les contrôles concernant le respect du plafonnement des promotions en volume à 25 % ont pu être réalisés pour la première fois en 2020. En effet, la loi impose aux fournisseurs et aux distributeurs de s'assurer que la valeur à l'achat des produits revendus en promotion ne dépasse pas 25 % du chiffre d'affaires ou du volume prévisionnel stipulé au contrat. Cette disposition s'applique pour la première fois aux contrats signés en 2019, qui avaient vocation à s'appliquer jusqu'au 1^{er} mars 2020, date butoir de signature des contrats cadres annuels. Dès lors, les contrôles concernant l'encadrement des promotions en volume ne pouvaient être menés qu'à compter de mars 2020.

Le Gouvernement a remis au Parlement un premier rapport d'évaluation du dispositif EGAlim le 29 septembre 2020. Ce rapport s'appuie sur l'analyse de deux experts indépendants et sur les résultats des contrôles menés par la DGCCRF. Il en ressort que les mesures relatives à la revalorisation du seuil de revente à perte de 10 % et à l'encadrement des promotions semblent avoir mis un terme à la baisse des prix des produits alimentaires, sans pour autant créer l'inflation redoutée.

En 2021, priorité sera donnée aux relations commerciales dans la filière agroalimentaire et au contrôle du respect des règles confirmées par la loi d'accélération et de simplification de l'action publique, dite ASAP, du 7 décembre 2020: interdiction de la déduction d'office de pénalités logistiques, en particulier lorsqu'elles sont abusives, respect du formalisme contractuel pour les sommes versées aux centrales internationales par les fournisseurs, encadrement des promotions en valeur et en volume.



UN MEILLEUR RESPECT DE L'ENCADREMENT DES PROMOTIONS EN VALEUR

Comme en 2019, la DGCCRF a mené en 2020 une enquête visant à vérifier le respect, par les opérateurs, de l'encadrement des promotions en valeur sur les denrées alimentaires et les aliments pour animaux de compagnie, issu de la loi EGAlim.

Dans le cadre de son enquête, mise en œuvre principalement dans les magasins de la grande distribution, la DGCCRF a réalisé 2 994 contrôles dans 2 759 établissements, dont 269 étaient en anomalie sur l'encadrement des promotions. Les anomalies constatées, consistant principalement dans l'annonce d'un taux de réduction supérieur à 34 %, ont donné lieu à 233 avertissements. Le taux d'anomalie constaté est ainsi en baisse par rapport à 2019, ce qui confirme que les enseignes semblent avoir largement pris en compte les dispositions de l'ordonnance et reportent leurs opérations promotionnelles sur des produits non alimentaires ou sur des offres qui n'entrent pas dans le champ d'application de l'encadrement en valeur.

Les manquements constatés désormais sont le plus souvent liés à des opérations promotionnelles mises en place localement, sans publicité hors du lieu de vente, notamment sur des produits à date de durabilité minimale courte. Des manquements ont également été constatés sur des opérations promotionnelles plus complexes, mises en œuvre au niveau national par certaines enseignes, visant à contourner la législation existante.

Sur l'année 2020, 10 amendes ont été notifiées pour un montant total de 38 880 €. Plusieurs autres procédures de sanctions administratives enclenchées en 2020 devraient aboutir en 2021, dont notamment une pré-amende pour un total de 425 000 € contre une enseigne pour une opération promotionnelle nationale, avec cagnottage affecté différé, non conforme à la législation.

La DGCCRF contribue à l'élaboration des recommandations rendues par la Commission d'examen des pratiques commerciales

En 2020, la CEPC a rendu deux recommandations importantes :

- recommandation n° 20-01 de la CEPC du 10 juillet 2020 relative aux effets de la crise sanitaire de la COVID-19 sur les contrats conclus par la grande distribution à dominante alimentaire avec ses fournisseurs ;
- recommandation n° 20-2 du 17 décembre 2020 relative à un guide de bonnes pratiques en matière de contrats portant sur des produits à marque de distributeur (MDD).

CONTRÔLE DU RESPECT DES CONTRATS CONCLUS À L'AMONT DES FILIÈRES AGRICOLES, UNE APPLICATION INÉGALE DES DISPOSITIONS ISSUES DE LA LOI EGALIM

La loi EGAlim a instauré notamment le principe de la contractualisation dite inversée, c'est-à-dire à l'initiative du producteur, et la prise en compte des coûts de production dans la construction des prix. Les grandes tendances qui se dégagent de l'ensemble des investigations réalisées en 2019 et en 2020 sont les suivantes :

- pour la filière lait de vache : les organisations de producteurs (OP) laitières sont à l'origine de propositions de contrats qui prennent en compte les différentes familles d'indicateurs prévus par la loi. Les désaccords, quand ils existent, portent principalement sur le choix et la pondération des différentes familles d'indicateurs et montrent que le rapport de force déséquilibré persiste entre les OP et certains industriels ;
- pour la filière viande bovine : les contrôles réalisés démontrent que les dispositions de la loi EGAlim ne sont pas toujours appliquées pour plusieurs raisons parmi lesquelles le retard pris dans la publication des indicateurs et les difficultés à construire les formules de révision de prix et à pondérer les familles d'indicateurs ;



— pour la filière blé dur : la référence aux indicateurs de coûts de production apparaît formelle, car le prix se forme essentiellement en référence aux cotations internationales.

Les filières du lait de chèvre, du porc, de la viande ovine et des fruits et légumes transformés font également l'objet d'une attention particulière de la DGCCRF.

Bilan des sanctions prononcées

DES SANCTIONS ADMINISTRATIVES PRONONCÉES POUR SIGNATURE TARDIVE DES CONVENTIONS ANNUELLES

Sanction de trois distributeurs

Le Code de commerce prévoit que dans les relations entre fournisseurs et distributeurs, le contrat doit être écrit et comporter des mentions obligatoires assurant la transparence de la relation commerciale et sa prévisibilité pour les parties (par exemple, les barèmes de prix, réductions de prix, services de coopération commerciale). Ces conventions doivent être signées au plus tard le 1^{er} mars de l'année pendant laquelle elles prennent effet. Il s'agit ainsi d'éviter une renégociation permanente entre les parties.

Les contrôles ayant révélé des manquements à leur obligation de signature des conventions conclues avec leurs fournisseurs au plus tard le 1^{er} mars de l'année de leur application, des amendes ont été prononcées à l'égard des distributeurs suivants :

- 211 000 € à ITM Alimentaire international (31 manquements) ;
- 1 140 000 € à COOPERATIVE U enseigne (140 manquements) ;
- 2 931 000 € à INTERDIS (CARREFOUR) (157 manquements).

Sanction de la centrale internationale EURELEC

EURELEC est une centrale d'achat européenne détenue conjointement par E. LECLERC et par le distributeur allemand, REWE. La conclusion d'un contrat avec cette centrale est un passage obligé pour permettre à certains gros fournisseurs français de vendre leurs produits aux consommateurs français.

Dès lors que le contrat conclu entre EURELEC et le fournisseur français a pour objet l'achat de produits qui seront revendus dans les magasins E. LECLERC en France, la DGCCRF a estimé que les règles de transparence contractuelle prévues par le Code de commerce étaient applicables.

Une amende administrative de 6 340 000 € a été prononcée à l'encontre d'EURELEC TRADING SCRL en septembre 2020 pour 21 manquements à son obligation de signature des conventions conclues avec ses fournisseurs français au plus tard le 1^{er} mars de l'année de leur application, ces conventions ayant été signées en retard alors que les fournisseurs concernés avaient respecté leur obligation d'envoyer leurs conditions générales de vente au distributeur au plus tard le 1^{er} décembre.

Le montant de l'amende a été déterminé en fonction du chiffre d'affaires prévisionnel stipulé dans la convention signée avec retard et du nombre de jours de retards constaté par rapport à la date butoir du 1^{er} mars, montant plafonné à 375 000 € par manquement.

Les sanctions prononcées en février 2020 portant sur les conventions signées en 2019 ont été dissuasives puisqu'à quelques exceptions près, toutes les conventions conclues au titre de l'année 2020 ont été signées dans le respect de la date butoir du 1^{er} mars. Ces sanctions sont publiées sur le site internet de la DGCCRF pour une durée d'un an.

Condamnation d'INTERMARCHE pour non-respect du prix convenu dans les conventions annuelles conclues avec quatre de ses fournisseurs

Une enquête menée à la suite de plusieurs signalements a conduit à une assignation de l'enseigne INTERMARCHÉ pour ne pas avoir respecté les prix convenus dans la convention annuelle conclue en 2013 avec quatre de ses fournisseurs. En pratique, l'enseigne adressait à ses fournisseurs des « notes de débit », c'est-à-dire des déductions d'office sur leurs factures, afin de revenir aux tarifs de l'année antérieure.

Par jugement du 2 juin 2020, le tribunal de commerce de Paris a condamné INTERMARCHE pour cette pratique à une amende civile de 300 000 € sur le fondement du déséquilibre significatif (article L. 442-1 du Code de commerce). L'enseigne a également été condamnée à cesser ces pratiques pour l'avenir.

Le tribunal a tout d'abord rappelé que les accords tarifaires négociés dans la convention unique avaient une valeur contractuelle. En conséquence, INTERMARCHE commettait une faute en refusant d'appliquer ces nouveaux tarifs. Cette faute était de nature à créer un déséquilibre significatif entre



les droits et obligations des entreprises partenaires, compte tenu du poids de l'enseigne INTERMARCHÉ sur le marché de la grande distribution en France et donc, implicitement, son caractère incontournable pour les fournisseurs.

De manière générale, le tribunal a ainsi validé le raisonnement selon lequel la pratique consistant à ne pas respecter les obligations prévues dans la convention unique peut être appréhendée sous l'angle du déséquilibre significatif. Ce jugement n'est pas définitif.

DES DÉCISIONS DE CONDAMNATIONS DE CLAUSES CONTRACTUELLES TRADUISANT UN DÉSÉQUILIBRE SIGNIFICATIF

La Cour de cassation confirme l'illicéité des clauses contractuelles d'EXPEDIA ainsi que la qualification de loi de police de l'article L. 442-1 du Code de commerce (arrêt du 8 juillet 2020)

Le groupe EXPEDIA exploite plusieurs sites internet qui proposent aux internautes de réserver, via leurs moteurs de recherche, des hébergements dans des hôtels en France et à l'étranger. En février 2011, après une enquête de la DGCCRF, le ministre chargé de l'économie avait assigné cinq sociétés du groupe. Par un arrêt du 8 juillet 2020, la Cour de cassation a partiellement validé l'analyse précédemment rendue dans cette affaire par la cour d'appel de Paris (CA Paris, 21 juin 2017, n°15-18784). Elle a d'abord confirmé l'illicéité de la clause de parité tarifaire (contraignant l'hôtelier à ne pas pratiquer hors des sites d'EXPEDIA des tarifs inférieurs) et de la clause dite « de la dernière chambre disponible » (obligeant l'hôtelier à réserver à EXPEDIA sa dernière chambre) et les a annulées sur le fondement de l'interdiction des clauses d'alignement automatique sur les conditions les plus favorables (ancien article L. 442-6 II d, désormais article L. 442-3 b). Toutefois, jugeant que la Cour d'appel avait mal interprété la clause « de la dernière chambre disponible », elle a cassé l'arrêt uniquement sur ce point.

À l'occasion de cette affaire, la Cour de cassation a également confirmé l'analyse de la Cour d'appel, selon laquelle les dispositions de l'article L. 442-6, I, 2° (devenu article L. 442-1) du Code de commerce constituent des lois de police. En effet, elles prévoient des dispositions impératives dont le respect est jugé crucial pour la préservation d'une certaine égalité des armes et de la loyauté entre partenaires économiques et qui s'avèrent donc indispensables pour l'organisation

économique et sociale. Leur application s'impose donc au juge saisi, sans qu'il soit besoin de rechercher la règle de conflit de lois conduisant à la détermination de la loi applicable.

Jugement rendu par le tribunal de commerce de Paris le 13 octobre 2020 dans le dossier SUBWAY

Les sociétés du groupe SUBWAY (Subway International B.V et Subway Realty Of France) ont été condamnées à cesser leurs pratiques déloyales envers leurs franchisés et au paiement d'une amende civile de 500 000 €. Par jugement du 13 octobre 2020, le tribunal a jugé que la combinaison de plusieurs clauses du contrat de franchise des sociétés du groupe SUBWAY, imposées aux franchisés, caractérisait un déséquilibre significatif.

Les clauses contractuelles concernées portaient notamment sur la durée du contrat (20 ans), sa résiliation et son expiration, les questions de droit applicable, de langue de rédaction du contrat, d'horaires d'ouverture (98 h par semaine), ou encore l'obligation pour les franchisés, en cas de litige, de recourir, à leurs frais, à une procédure d'arbitrage à New-York soumise au droit néerlandais.

Cette décision rappelle la nécessité de respecter la loyauté et l'équilibre des relations commerciales dans tout secteur, y compris celui de la franchise, même si l'existence d'un savoir-faire à valoriser et à protéger implique dans une certaine mesure un déséquilibre entre franchiseur et franchisés. Le tribunal a considéré que le déséquilibre significatif était en l'espèce caractérisé puisque les clauses illicites ont été imposées aux franchisés sans aucune contrepartie et que ce déséquilibre significatif n'était pas « nécessaire à la cohérence et à l'homogénéité du réseau qui serait gage du succès du propre investissement du franchisé ».

La décision rendue par le tribunal de commerce de Paris a fait l'objet d'un appel le 21 janvier 2021.



LUTTE CONTRE LES RETARDS DE PAIEMENT

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

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

En 2020, la DGCCRF a contrôlé plus de 900 établissements dans le cadre de ses enquêtes sur le respect des délais de paiement dont 35 entreprises publiques et 278 entreprises ayant bénéficié d'un prêt garanti par l'État. Cette orientation des contrôles a été décidée afin de vérifier que l'aide apportée par l'État aux entreprises ne se traduisait pas par la constitution d'une trésorerie au détriment des fournisseurs de ces entreprises. Au terme de l'ensemble de ces contrôles, il a été constaté que près de 30 % des entreprises payaient des factures au-delà des délais légaux et qu'à l'inverse, 70 % des entreprises payaient leurs factures dans les délais. Les manquements constatés ont donné lieu, pour 40 % à des avertissements, pour 20 % à des injonctions – suites dites pédagogiques et correctives –, et pour 40 % à des procédures d'amende administrative. 182 procédures d'amende administrative représentant au total plus de 29,9 M€ ont ainsi été lancées en 2020, dont 91 décisions de sanction notifiées aux entreprises contrôlées représentant un montant total d'amendes près de 9,4 M€, et 91 procédures de sanction en cours représentant un montant non encore définitif de plus de 20,5 M€. Depuis 2014 (date de leur création), 1375 amendes administratives ont ainsi été notifiées, représentant au total près de 91,3 M€.

PARTICIPATION DE LA DGCCRF AU COMITÉ DE CRISE SUR LES DÉLAIS DE PAIEMENT

La DGCCRF participe, aux côtés de fédérations d'entreprises et de chambres consulaires, au comité de crise sur les délais de paiement. Co-animé par le médiateur des entreprises et le médiateur du crédit, ce comité a été mis en place le 23 mars 2020 pour répondre aux situations difficiles et désamorcer toute tendance à l'arrêt ou au report des paiements. Ses missions consistent, d'une part, à mettre un terme aux situations d'allongement des délais de paiement par l'engagement des représentants des entreprises concernées et, d'autre part, à valoriser les entreprises réduisant leurs délais de paiement par solidarité économique. L'action du comité de crise complète ainsi utilement celles de la DGCCRF et de la Médiation des Entreprises dans la lutte contre les retards de paiement.

Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

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

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

Si l'Autorité de la concurrence ne prend pas l'indice en charge, la DGCCRF réalise elle-même l'enquête. L'Autorité de la concurrence peut ensuite se saisir d'office des résultats de cette enquête. En 2020, sur les 23 décisions de sanctions de pratiques anticoncurrentielles rendues par l'Autorité, 8 ont été prises sur la base d'investigations menées par la DGCCRF.



Les enquêtes de la DGCCRF alimentent ainsi l'Autorité de la concurrence lui permettant souvent de se concentrer sur la sanction des pratiques abusives de plus grande ampleur. Dans les autres cas, la DGCCRF met en œuvre le pouvoir d'injonction et de transaction conféré au ministre de l'Économie pour le règlement des pratiques anticoncurrentielles locales. En 2020, elle a rendu 2 décisions d'injonctions et 2 décisions d'injonctions/transactions, publiées sur son site internet (pour un montant total de 15 040 €).

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

DES RECHERCHES ACTIVES D'INDICES POUR IDENTIFIER LES PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES

En 2020, 96 indices de pratiques anticoncurrentielles ont été transmis à l'Autorité de la concurrence.

Les agents de la DGCCRF ont établi 48 rapports d'enquête dont les constats ont conduit à caractériser des PAC dans 8 dossiers.

L'Autorité de la concurrence s'est autosaisie de 10 indices et 2 rapports.

Exemples d'enquêtes

Optimiser les dépenses dans les achats hospitaliers

Dans le cadre des achats publics de médicaments et de dispositifs médicaux, qui représentent un poids financier majeur dans le budget des établissements hospitaliers, la DGCCRF a pour mission de vérifier le respect des règles de concurrence, notamment pour éviter des surcoûts aux acheteurs publics. Afin d'approfondir et de conforter au niveau national la vingtaine d'indices de pratiques anticoncurrentielles constatées lors d'une première enquête réalisée en 2018, de nouvelles investigations ont été menées de la fin 2019 jusqu'en 2020 auprès des groupements hospitaliers de territoire

(GHT) responsables de la mutualisation des achats. Cette nouvelle enquête a permis de définitivement statuer sur les indices précédemment reçus dont près de la moitié ont été transmis à l'Autorité de la concurrence, ainsi que de dégager 6 nouveaux indices qui seront également adressés à l'Autorité. Ces indices portent principalement sur des achats de dispositifs médicaux. Deux indices concernent des pratiques anticoncurrentielles relatives à des marchés de médicaments.

Surveillance des pratiques anticoncurrentielles dans la commande publique

La commande publique représente environ 8 % du PIB national pour un montant estimé à 200 Mds€. Elle est un point d'attention pour la DGCCRF dans la mesure où les acheteurs publics peuvent être victimes de sociétés cherchant à manipuler les offres lors des procédures de mise en concurrence. Il s'agit essentiellement d'ententes par lesquelles des sociétés décident de l'entreprise qui fera l'offre la mieux-disante (accords ou pratiques concertées), ou qui ne présentera pas d'offres ou d'en présenter chacune à leur tour en fonction du nombre ou de la valeur des contrats. Il peut également s'agir d'échanges d'information sensibles entre opérateurs avant la remise des offres à l'acheteur. Ces manœuvres sont à l'origine d'un surcoût significatif pour l'acheteur par rapport à une situation où la concurrence aurait été réelle.

Particulièrement dans le contexte du plan de relance, la DGCCRF est le partenaire local des acheteurs publics régionaux et départementaux pour leur rappeler l'importance de l'enjeu concurrence dans les marchés publics; la surveillance des pratiques anticoncurrentielles dans la commande publique constitue une part importante des sources d'indices et d'enquêtes pour la DGCCRF (environ 25 %).

Sanction des champagnes Feuillatte en Outre-mer

À la suite d'un rapport transmis par la DGCCRF, l'Autorité a prononcé le 29 octobre 2020 des sanctions d'un montant total de 642 800 € à l'encontre du centre vinicole Champagne Nicolas Feuillatte, d'une part, et des importateurs Financière Martin et Distillerie Dillon, d'autre part. Il était reproché à ces entreprises d'avoir respectivement accordé et bénéficié de droits exclusifs d'importation sur les champagnes Nicolas Feuillatte et Palmes d'Or sur les îles de Saint-Martin, Saint-Barthélemy et en Martinique, après le 22 mars 2013. Or, la loi relative à la régulation économique Outre-mer a interdit, à compter de cette date, les accords ou pratiques concertées ayant pour objet ou pour effet d'accorder des droits exclusifs d'importation non justifiés dans les collectivités d'Outre-mer.



L'exclusivité d'importation s'est prolongée jusqu'à fin juin 2016, les entreprises concernées s'étant entendues pour la maintenir dans les faits au-delà de la date d'expiration du contrat de distribution collective qui les liait. Nicolas Feuillatte, en accord avec Distillerie Dillon, a en effet opposé des refus de vente à des distributeurs martiniquais qui ne travaillaient pas avec la société Distillerie Dillon et mis en place un système permettant d'identifier, et ainsi de limiter, les importations de champagnes Nicolas Feuillatte provenant d'importateurs-grossistes concurrents. Cette décision n° 20-D-16 fait l'objet d'un recours devant la Cour d'appel de Paris.

Publication des lignes directrices du droit de la concurrence dans le secteur agricole

La DGCCRF a mis en ligne sur son site internet des lignes directrices sur l'application des règles de concurrence au secteur agricole. La structuration des filières agricoles autour d'organisations et d'associations de producteurs, ainsi que d'organisations interprofessionnelles, est un levier pour rééquilibrer les négociations commerciales.

La réglementation européenne a récemment évolué de façon à corriger le déséquilibre structurel entre l'amont agricole très fragmenté et l'aval fortement concentré. Ainsi, les producteurs agricoles peuvent, dans le cadre d'organisations et d'associations de producteurs reconnues et à certaines conditions, négocier collectivement les contrats. Les organisations interprofessionnelles reconnues, quant à elles, ont un rôle important à jouer puisqu'elles peuvent fournir des outils de négociation à leurs membres.

Dans le prolongement de l'avis n° 18-A-04 rendu le 3 mai 2018 par l'Autorité de la Concurrence à la demande du ministre de l'Économie, la DGCCRF a élaboré un guide destiné à fournir aux producteurs agricoles un support pédagogique leur permettant de s'approprier l'étendue des possibilités d'actions qui leurs sont offertes par les textes. Ce guide constitue un outil d'accompagnement à l'application de la loi EGAlim du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous. Ce guide est également destiné à sécuriser la mise en œuvre des plans de filières élaborés par les organisations interprofessionnelles.

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



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

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

SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR

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

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

Gestion des alertes

Produits non alimentaire

649 alertes

587 alertes ayant une origine nationale dont 14 % ont concerné d'autres États membres de l'Union européenne.

Principaux types de produits en cause :

- Jeu/jouet
- Biocides
- Accessoire électrique

Catégories de risques

- Suffocation
- Choc électrique
- Substance toxique / chimique

Produits alimentaires

1256 alertes

1119 alertes ayant une origine nationale dont 10 % ont concerné d'autres États membres de l'Union européenne.

Principaux types de produits en cause :

- Céréales
- Produits de boulangerie
- Produits dérivés des céréales : farine, riz, pâtes alimentaires...



Catégories de risques

- Contaminants chimiques
- Corps étrangers
- Contaminants microbien

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

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

En 2020, l'Unité d'alerte a géré 1905 alertes, dont 1126 ont fait l'objet d'un rappel auprès des consommateurs, et émis 169 enregistrements sur les réseaux d'alertes européens, permettant d'informer les autorités de protection des consommateurs des autres États-membres.

Gestion de l'alerte sanitaire européenne sur le sésame

Le 9 septembre 2020, la DGCCRF a été alertée par les autorités belges via le système européen d'alerte RASFF¹⁵ de la présence d'oxyde d'éthylène dans des graines de sésame en provenance d'Inde. Les résultats d'analyses donnaient un dépassement très important de la limite maximale réglementaire (LMR) fixée pour cette substance sur les graines de sésame à 0,05 mg/kg. L'oxyde d'éthylène est classé cancérigène, mutagène et reprotoxique, il est interdit dans l'Union européenne. Un nombre important de produits et d'opérateurs étaient concernés dans plusieurs États-membres qui se sont donc rapidement concertés pour décider des suites. Conformément aux mesures de gestion harmonisées décidées au niveau européen, la DGCCRF a procédé au rappel et au retrait des graines de sésame contaminées et des produits transformés en contenant.

15. Rapid Alert System for Food and Feed.



Au 31 décembre 2020, on comptait ainsi 821 produits rappelés, 5 884 établissements contrôlés et 170 anomalies (3 %).

Sur la période de septembre à décembre, 892 fiches alertes pour des produits alimentaires auront ainsi été gérées par la DGCCRF contre 280 sur la même période en 2019, soit une augmentation de 218 %.

Cette alerte de très grande ampleur aura fortement mobilisé la DGCCRF pendant la fin d'année 2020. La gestion de cette alerte se poursuit en 2021.

Le savoir-faire du SCL

Un rapide recensement des laboratoires au niveau français et européens a montré un déficit en capacité de laboratoires pouvant rechercher cette molécule. Dès lors et afin de répondre au plan de contrôle mis en place par la DGCCRF, le SCL a défini une méthode analytique. Devant l'urgence et l'importance du volume de produits potentiellement contaminés et fort de son expérience sur des dosages de molécules similaires, le laboratoire a développé en moins d'un mois le dosage de l'oxyde d'éthylène sur les graines de sésame. Les premiers essais sur des graines de sésame prélevées ont révélé la présence de cette molécule à des teneurs allant de 0,5 mg/kg à 15 mg/kg.

Révision des guides de gestion des alertes alimentaires et non alimentaires

Dans son rapport concernant l'amélioration de l'efficacité des procédures de retrait-rappel des produits de consommation courante, le Conseil national de la consommation (CNC) a préconisé la révision du guide de gestion des alertes alimentaires de 2009 et la création d'un « Guide de gestion des alertes non alimentaires » afin d'améliorer l'efficacité des procédures de retrait-rappel des produits industriels. Ces guides doivent permettre aux professionnels d'identifier les différentes étapes dans la gestion d'une alerte concernant un produit dangereux, du signalement aux autorités de surveillance du marché jusqu'à l'information des consommateurs.

L'année 2020 aura ainsi permis de concrétiser ces travaux en réunissant les différentes administrations en charge de ces thématiques : DGCCRF, Direction générale de l'alimentation (DGAL), Direction générale de la santé (DGS) pour le guide alimentaire et DGCCRF, Direction générale de l'énergie

et du climat (DGEC), Direction générale de la prévention des risques (DGPR) pour le guide non alimentaire. Dans le cadre de la révision du guide de gestion des alertes alimentaires, une consultation en ligne a été organisée durant l'été 2020 afin de recueillir les suggestions des représentants des professionnels et des associations de consommateurs. Les deux guides sont désormais en cours de finalisation et seront publiés début 2021.

La préparation d'un site unique d'information sur les rappels de produits

À la suite de la crise sanitaire du lait infantile contaminé « Lactalis », le Parlement et le Conseil national de la consommation (CNC) ont appelé les pouvoirs publics à créer un site unique d'information des consommateurs sur les rappels de produits de consommation dangereux. Le ministre de l'Économie et des Finances a annoncé la création d'un tel site lors de la présentation à la presse du rapport et de l'avis du CNC, le 17 juillet 2018. Les lois EGAlim et PACTE, ont inséré à cet effet dans le Code de la consommation, ainsi que dans le Code rural et de la pêche maritime, l'obligation pour les professionnels qui mettent en œuvre un rappel de produits dangereux ou de denrées alimentaires impropres à la consommation, ainsi que d'aliments pour animaux impropres, d'en faire la déclaration dématérialisée sur un site internet public, mis à la disposition des professionnels par l'administration. Le site rendra publiques ces informations à l'attention des consommateurs, en complément de l'information en magasin ou par tout autre moyen assuré par les professionnels. L'article L. 423-3 du Code de la consommation comporte désormais l'obligation pour les professionnels de déclarer de manière dématérialisée les rappels de produits, de denrées alimentaires, et d'aliments pour animaux sur un site internet dédié, mis à disposition du public par l'administration.

Grâce à ces avancées législatives, l'année 2020 a permis de développer le site interministériel RappelConso et de réaliser les premières phases de test avec les représentants des professionnels et les DD(CS)PP. Le site interministériel sera ouvert en avril 2021, conformément aux dispositions de son arrêté d'ouverture du 20 janvier 2021.



Quelques enquêtes marquantes en 2020

Certaines enquêtes sont reconduites d'année en année (jouets ou produits cosmétiques par exemple). Cette reconduction se justifie par la persistance de taux infractionnels élevés, un nombre important de plaintes de consommateurs, ou encore des risques émergents.

Une évolution de la réglementation justifiant de nouveaux contrôles ou l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché expliquent également la poursuite d'enquêtes sur plusieurs années. Par ailleurs, d'autres enquêtes sont décidées tous les ans en fonction des orientations du programme national d'enquêtes.

PROTECTION DES ENFANTS

Recherche de nitrosamines dans les jouets, une amélioration dans le respect de la réglementation

En 2020, la DGCCRF a participé à une action conjointe européenne de surveillance du marché (10 États-membres) portant sur la présence de nitrosamines et de leurs dérivés dans les jouets destinés aux enfants de moins de trois ans ou mis en bouche, en raison de leur caractère reconnu cancérigène. Ces substances, réglementées au niveau européen sont présentes en particulier dans les ballons de baudruche (pouvant alors migrer par la salive lors d'une mise en bouche) mais aussi dans les peintures aux doigts ainsi que dans les jouets dits « couineurs », tous deux destinés aux enfants de moins de trois ans. Les services de la DGCCRF prélèvent ces produits afin de vérifier si le seuil réglementaire applicable est respecté. 29 jouets ont fait l'objet de recherche de nitrosamines et de leurs dérivés ; 20 d'entre eux ont été prélevés au titre de cette action conjointe européenne.

Le bilan global à mi-janvier 2021 sur les 25 prélèvements analysés pour des ballons de baudruche, peintures aux doigts et jouets en matière élastomère (dont les jouets couineurs) est le suivant :

- 16 jouets sont conformes aux seuils réglementaires ;
- 3 jouets présentent des non-conformités de marquages/avertissements ;
- et 6 jouets (5 ballons de baudruche et 1 peinture au doigt), soit 21 % des jouets prélevés, dépassent les seuils prévus par la directive relative à la sécurité des jouets et sont en conséquence considérés comme non conformes et dangereux.

Pour 2018, 40 % des jouets prélevés pour la recherche de ces substances dépassaient le seuil réglementaire. Pour 2019, ce taux était de 34 %.

Équipements de jeux à usage familial, une action européenne conjointe entre États-membres

Outre l'action européenne de surveillance du marché dédiée à la recherche de nitrosamines dans les jouets, la DGCCRF a également participé en 2020 à une action conjointe européenne portant sur les équipements de jeux à usage familial avec 6 autres États-membres. Pour la France, 8 produits ont fait l'objet de prélèvements dans les catégories suivantes : portique avec balançoire, tour de jeux avec toboggan ou escalier et maisonnette.

Sur les 8 produits prélevés, 4 produits sont conformes, 2 produits sont non-conformes et 2 produits présentent des non-conformités et dangers. Les non-conformités simples relèvent d'anomalies de marquages (avertissements, notice de montage...), informations toutefois essentielles en matière de sécurité. En effet, un mauvais montage implique un risque lors de l'utilisation du produit. Les dangers relevés sont liés à des risques de strangulation (coincement de la tête dans les structures) ou de blessures/fractures (coincement des doigts dans les structures).

La participation de la DGCCRF à de telles actions conjointes européennes de contrôles permet un partage des pratiques avec les autres États-membres ainsi qu'une harmonisation des contrôles au sein de l'Union européenne. Ces actions conjointes nécessitent un travail de coordination des États-membres.

Pâtes à modeler, « pâtes à prout » et slimes, des jouets sous surveillance

Ces trois catégories de jouets font l'objet d'un ciblage prioritaire, notamment en raison de la présence de substances chimiques principalement le bore. En effet, la manipulation répétée et prolongée de cette pâte n'est pas dénuée de risques pour la santé. Sur les 50 produits prélevés en 2020, 10 sont non conformes (20 %), principalement pour des problèmes de marquage, et 6 présentent une dangerosité (12 %), dont 3 slimes avec un taux en bore dépassant les seuils réglementaires sur un total de 11 slimes prélevés. Quant aux autres prélèvements constitués de pâtes à modeler ou « pâtes à prout », ils présentaient des dangers en raison notamment de la présence de conservateur. Malgré une légère diminution de la présence de bore sur l'ensemble de ces catégories de produits par rapport aux précédentes enquêtes, elle reste persistante dans la catégorie des jouets slimes. Une surveillance accrue va



être poursuivie sur sa présence dans ces catégories de jouets du fait de composants pouvant s'avérer toxiques.

Contrôle de la sécurité des articles de puériculture, un fort taux de produits non conformes

La DGCCRF a mené en 2020 un plan de contrôle relatif à la sécurité des articles de puériculture, produits visant par nature une population sensible. Une nouvelle fois, un fort taux de produits non-conformes et de produits dangereux est à noter. Sur les 31 produits (baignoires, poussettes et réducteurs de lit) prélevés de façon ciblée et analysés à mi-janvier 2021, 27 sont non-conformes (87 % des produits testés) dont 4 dangereux (13 % des produits testés).

Les résultats les plus marquants concernent à ce jour les 19 baignoires et aides au bain testées, qui se sont tous révélés non-conformes, principalement pour absence d'avertissement ou de signalétique sur le risque de noyade du bébé ou absence de mentions sur l'obligation de vérifier la stabilité du produit avant utilisation. Concernant les 11 poussettes pour enfants testées, 63 % sont non-conformes, pour cause de rupture de rivets d'assemblage, absence ou mention incomplète de certains avertissements ou encore de précisions concernant par exemple la charge maximale. L'unique poussette reconnue non-conforme et dangereuse présente un risque de cisaillement et d'écrasement des doigts dû aux parties mobiles ainsi qu'une rupture prématurée du châssis au niveau des roues avant. Les produits non-conformes et dangereux ont fait l'objet de mesures appropriées.

Couches pour bébés, une nette amélioration de la qualité des produits

À la suite de l'avis de l'ANSES du 23 janvier 2019 sur la sécurité des couches pour bébé et des engagements pris par les professionnels en février 2019 à la demande du Gouvernement, la DGCCRF a renforcé la surveillance de ce marché. L'enquête réalisée en 2019 et achevée début 2020 a permis d'analyser 32 références de couches pour bébés – représentatives du marché national – et de vérifier l'absence de dépassement des concentrations seuils définies par l'ANSES lié à l'exposition aux couches pour bébés. Ces constats ont confirmé la nette amélioration de la qualité des références présentes sur le marché depuis la dernière enquête réalisée en 2017. Ainsi, à la fin de l'année 2020, 9 références pour lesquelles avait été identifiée la nécessité de réduire davantage la présence de certaines substances chimiques, ont été prélevées. Les résultats des analyses ont permis de confirmer l'absence de dépassement des seuils sanitaires, mais aussi de constater la poursuite de l'amélioration de la qualité de ces références. En outre, les autorités françaises ont déposé, le 9 octobre 2020, un dossier afin de faire évoluer la législation applicable

à ces produits auprès de l'Agence européenne des produits chimiques dans le cadre du règlement (CE) n° 1907-2006 (dit « REACH ») afin de faire évoluer la législation applicable à ces produits.

En termes d'information des consommateurs, la DGCCRF a constaté le respect de l'engagement des professionnels sur l'affichage de manière dématérialisée de la composition des couches pour bébé, et, de manière générale, sur l'étiquetage des produits. Cet aspect a toutefois donné lieu à un avertissement et à une injonction.

MATÉRIEL ÉLECTRIQUE

Les engins motorisés de mobilité urbaine, une maîtrise encore insuffisante de la réglementation par les professionnels

Récemment intégrés au Code de la route¹⁶, les engins de déplacement personnel motorisés (EDPM), tels que les trottinettes électriques et les mono roues, ont connu un fort développement ces dernières années. En particulier, les trottinettes électriques sont privilégiées par les consommateurs pour les trajets en micro-mobilité de par leur facilité d'utilisation, et le marché a été récemment dopé par la crise sanitaire de la COVID-19. La DGCCRF mène régulièrement des enquêtes sur ce secteur afin de contribuer à en améliorer la sécurité. Ces engins ont, en effet, été à l'origine de plusieurs alertes nationales et européennes pour des risques graves de choc électrique et d'incendie.

L'enquête réalisée par la DGCCRF en 2019 avait permis de contrôler près de 280 établissements, à tous les stades de commercialisation et révélé, comme en 2018, de nombreuses non-conformités, qu'il s'agisse des marquages obligatoires sur les produits ou de leur documentation technique.

En 2020, la DGCCRF a contrôlé 160 établissements commercialisant des machines et notamment des EDPM. À ce stade, les premiers constats effectués sur les prélèvements d'EDPM (essentiellement des trottinettes électriques) apparaissent similaires à ceux de l'enquête de 2019. Les 3 prélèvements analysés à mi-janvier 2021, également ciblés sur des produits suspects, ont tous été déclarés non-conformes, dont 2 dangereux en raison d'un risque de choc électrique.

16. Au travers du décret n°2019-1082 du 23 octobre 2019 relatif à la réglementation des engins de déplacement personnel.



La DGCCRF, outre l'engagement de mesures correctives (retraits, rappels) et la poursuite de ses contrôles, a récemment rappelé de nouveau aux fédérations professionnelles concernées les obligations qui incombent aux fabricants et aux autres acteurs de la chaîne de commercialisation, afin de garantir aux consommateurs que ces engins présentent une sécurité satisfaisante.

Contrôle de la sécurité des matériels électriques, encore trop de risques de choc électrique

La sécurité des matériels électriques destinés à être utilisés par les consommateurs a donné lieu en 2020 à une nouvelle campagne de contrôle de la DGCCRF. Celle-ci a plus particulièrement ciblé :

- les fours à micro-ondes : ont été vérifiés la sécurité au regard des risques de choc électrique ou de départ de feu et aussi le niveau d'exposition humaine aux champs électromagnétiques émis par ces appareils ;
- les ventilateurs et climatiseurs : l'augmentation de la durée et de la fréquence des périodes de chaleur incite de plus en plus de français à s'équiper de ventilateurs ou de climatiseurs mobiles. Ces appareils sont installés notamment dans des foyers où résident des personnes vulnérables (personnes âgées, enfants en bas âge). Comme tout appareil électrique, les climatiseurs mobiles et les ventilateurs présentent essentiellement des risques de choc électrique ou de départ de feu mais s'ajoutent également des risques mécaniques (par exemple des risques de coincement de doigt d'enfant à travers une grille de ventilation ou de blessure par des pales de ventilateur) ;
- les lampes à LED : ces lampes représentent actuellement plus de 50 % du marché. Comme les autres produits électriques, les lampes sont susceptibles de présenter des risques d'accident, notamment de choc électrique et d'incendie. Elles présentent également des risques de photo-toxicité liée à l'émission de lumière bleue et des risques de blessure si elles se cassent.

D'autres matériels électriques, tels que des blocs d'alimentation (chargeurs, adaptateurs) ont également été prélevés dans le cadre de cette campagne de contrôle.

À mi-janvier 2021, 345 établissements ont été visités et 62 produits ont été prélevés. Sur les 55 prélèvements analysés à cette date, 42 produits sont non-conformes, dont 18 sont non-conformes et dangereux. Parmi les 12 blocs d'alimentation prélevés et analysés, tous sont non-conformes et 11 d'entre eux sont non-conformes et dangereux.

SANTÉ ET COSMÉTIQUE

Nanomatériaux dans les cosmétiques, trop de défauts d'information

Autorité de surveillance du marché des cosmétiques, la DGCCRF veille à la loyauté et à la sécurité des produits commercialisés en France conjointement avec l'ANSM. La DGCCRF diligente des contrôles sur les nanomatériaux dans les produits cosmétiques depuis 2017. Ces contrôles s'inscrivent dans une volonté d'accompagnement de la transition écologique et de réduction des expositions aux substances chimiques dans les produits de la vie quotidienne (cf. stratégie européenne sur les produits chimiques, plan national « santé-environnement »).

En 2019 et 2020, les contrôles se sont intensifiés et ont porté tant sur l'effectivité de l'étiquetage des nanomatériaux autorisés dans la liste d'ingrédients, que sur la présence de certains nanomatériaux non autorisés. D'importantes défaillances des opérateurs en matière d'information sur les ingrédients, depuis les fournisseurs de matières premières jusqu'aux fabricants de produits finis, ont été relevées. Les contrôles ont notamment conduit en 2020 au retrait volontaire du marché de 9 produits cosmétiques, principalement de maquillage, dans lesquels des nanomatériaux non autorisés avaient été identifiés.

Plusieurs injonctions de remise en conformité des étiquetages ont également été adressées, afin que les professionnels ajoutent la mention [nano] informant le consommateur de la présence de nanomatériaux dans les produits en contenant.

Sécurité des préservatifs, des produits trop souvent non conformes

L'enquête, réalisée en 2019, a permis de contrôler 34 établissements – comprenant une diversité d'opérateurs présents sur le marché français dont certains avaient été contrôlés en 2017-2018 et pour lesquels des non-conformités avaient été relevées –, de prélever et d'analyser 14 références. Le taux de non-conformités des références prélevées était de 50 %. Parmi les références non-conformes, une présentait des perforations et a fait l'objet d'un retrait/rappel, les autres ne respectaient pas les exigences en matière d'information des consommateurs. Les contrôles documentaires font notamment état du respect de l'obligation de signalement dans le cadre de la matériovigilance. Des avertissements et une injonction ont fait suite à ces constats. Des procès-verbaux pénaux ont été établis à l'encontre de 2 établissements (notamment pour tromperie à l'égard du consommateur concernant la référence non-conforme et dangereuse). Cette enquête a été prolongée par des actions ciblées en



2020. À ce stade, deux non-conformités d'étiquetage ont été constatées.

Cabines de bronzage, une réglementation régulièrement renforcée

Comme chaque année, la DGCCRF contrôle le respect de la réglementation relative aux cabines de bronzage, régulièrement renforcée compte tenu des risques importants que cette pratique fait courir aux consommateurs. Les vérifications faites auprès de 640 établissements dans 67 départements sur le respect des règles en matière de sécurité, d'information préalable du consommateur et d'interdiction des promotions ont révélé un taux d'anomalie toujours élevé (40,5 %) mais en diminution. Ces résultats s'expliquent en partie par de nombreuses fermetures d'établissements, parmi les moins rigoureux. La DGCCRF a engagé des actions pour faire respecter par les exploitants les dispositions légales visant à restreindre les incitations à recourir aux UV : pratiques promotionnelles telles que tarifs dégressifs, « heures creuses », allégations sur les bénéfices des UV pour la santé, etc. Plusieurs procès-verbaux infligés par la DGCCRF pour punir les contrevenants et faire cesser ces pratiques ont fait l'objet de contestations devant les tribunaux, en particulier au motif que ces dispositions seraient contraires à la Constitution. À ce jour, toutes ces contestations ont été rejetées et la validité des procédures enclenchées par l'administration confirmées. Ainsi et à titre d'exemple, un établissement appartenant à une grande franchise spécialisée dans le bronzage en cabine a été condamné à une amende pénale de 10 000 € et son gérant à une amende de 5 000 €. Les personnes condamnées ont fait appel de cette décision.

Ces investigations ont été complétées cette année par la vérification du respect par les organismes accrédités de leurs obligations fixées dans la réglementation (contrôles des machines et des établissements). Il apparaît que cinq organismes sur les six contrôlés respectent, bien que de façon hétérogène, leurs obligations en matière de contrôles du secteur du bronzage, tandis que l'un d'entre eux a été suspendu provisoirement à deux reprises de son accréditation par le COFRAC.

Dioxyde de titane, substance interdite

En application de l'article 53 de la loi EGAlim (loi n° 2018-938) et par mesure de précaution, le ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance et la ministre de la Transition écologique ont conjointement pris l'arrêté du 17 avril 2019 interdisant la mise sur le marché en France des denrées alimentaires contenant l'additif E 171 (dioxyde de titane – TiO₂) depuis le 1^{er} janvier 2020 et pour une durée d'un an. Des travaux sont toujours en cours au niveau européen concernant l'évaluation de l'innocuité de cet additif et un avis de l'EFSA est attendu en 2021. En 2020 des contrôles ont été réalisés par la DGCCRF pour vérifier la bonne application de cette interdiction. Plus de 200 établissements ont été contrôlés au stade des importateurs, fabricants, grossistes et à la distribution. Un peu plus de 60 prélèvements ont été réalisés dont 11 présentaient des non-conformités. Si dans certains secteurs la substitution du dioxyde de titane a été relativement anticipée, pour certains opérateurs, notamment de plus petite taille, la recherche d'ingrédients substitutifs s'est avérée peu convaincante ou très coûteuse. Par mesure de précaution, cette suspension a été reconduite à compter du 1^{er} janvier 2021 par l'arrêté du 21 décembre 2020, publié au Journal officiel du 23 décembre dernier. Les contrôles de la bonne application de la prolongation de la mesure de suspension de mise sur le marché des denrées alimentaires contenant du dioxyde de titane sont prévus en 2021.

L'apport du Service commun des laboratoires (SCL)

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



En 2020, le SCL a rendu plus de 222 000 résultats d'analyse pour la DGCCRF.

Des alcaloïdes de l'ergot en quantité dans une farine de seigle bio

Dans le cadre de la gestion d'une alerte diffusée par le RASFF, le laboratoire de Rennes a détecté un échantillon de farine de seigle dans lequel la teneur en alcaloïdes de l'ergot était supérieure à 1000 µg/kg, soit deux fois la teneur maximale en cours de négociation. La consommation de seulement 69 g de farine par jour par un individu de 60 kg conduisait à un dépassement de la dose de référence aiguë établie par l'EFSA. Un règlement fixant des teneurs maximales en alcaloïdes de l'ergot dans certaines céréales et produits de mouture de céréales, destinés à l'alimentation humaine, sera adopté en 2021.

Colorants alimentaires dans les denrées importées d'outre-Atlantique

Certaines boutiques ou sites internet se spécialisent depuis quelques années sur les produits importés des États-Unis. Des produits de consommation courante, comme des confiseries ou des céréales, font l'objet de déclinaisons spécifiques de recettes en fonction des pays de commercialisation, afin de se conformer à leur réglementation en vigueur. Or l'import des denrées américaines apporte sur le marché français des denrées ne lui étant pas nécessairement initialement destinées. Des prélèvements de produits sucrés importés d'Amérique du Nord analysés par le laboratoire SCL de Bordeaux ont montré que les recettes de ces produits ne sont souvent pas compatibles avec la réglementation européenne.

Plusieurs grandes familles de produits sont concernées :

- les confiseries : si les saveurs proposées restent un facteur important pour déclencher l'achat d'une confiserie, l'attrait visuel joue lui aussi un rôle majeur pour le consommateur. Plus de 90 % des prélèvements de confiseries importées d'Amérique du Nord présentaient une ou plusieurs non-conformités à cause de teneurs en colorants trop élevées ou la présence d'additifs interdits (12 échantillons non-conformes sur 13 prélèvements) ;
- les céréales du petit-déjeuner : parmi les plus célèbres coexistent deux concurrents, leaders du marché américain des céréales à base d'avoine et accompagnées de guimauves multicolores aux formes diverses. L'ensemble des 8 échantillons de ce type analysés au laboratoire de Bordeaux en 2020 présentait au moins une non-conformité. De plus, les analyses de colorants dans les guimauves de ces

céréales ont conclu à des teneurs qui dépassent les teneurs maximales autorisées par la réglementation européenne.

Les forts dépassements des limites réglementaires en colorants ont entraîné 14 fiches nationales d'alerte (FNA). Pour 11 d'entre elles un retrait/rappel a été demandé en raison d'une teneur en E110 qui pouvait atteindre plus de 10 fois la teneur maximale autorisée : les produits ont été retirés du marché lorsque les teneurs autorisées étaient dépassées ; des rappels ont été effectués auprès des consommateurs lorsque la teneur mesurée dans la denrée alimentaire pouvait conduire à un dépassement de la dose journalière admissible (DJA).

Projet d'évolution des normes de sécurité des cigarettes électroniques

Le SCL s'est fortement investi dans le contrôle de batteries, à la suite d'accidents domestiques récurrents et aux actions menées par la DGCCRF. L'AFNOR s'est montrée particulièrement intéressée par les résultats des essais sur des batteries de cigarettes électroniques réalisés par le laboratoire dans le cadre des travaux du Conseil national de la consommation. Ces résultats ont été présentés à la commission AFNOR UF21 « accumulateurs » en mars 2020 qui a validé le programme de travail du SCL (nombre et caractéristiques des échantillons de l'étude, essais à mener). L'étude avait pour double objet la réalisation d'essais de la norme de sécurité des systèmes de cellules Lithium-ion et la conduite d'essais prenant en compte la particularité d'utilisation des batteries de cigarette électronique, qui possèdent des densités énergétiques importantes contrairement à des accumulateurs de chimie différente, essais exploratoires allant au-delà du cadre réglementaire actuellement applicable.

Les produits testés étaient constitués de cellules Lithium-ion dites « 18650 », issus de 7 marques différentes, amovibles, à usage des particuliers. Sur 70 cellules testées, 10 ont présenté un incident à l'issue des essais exploratoires : 1 gonflement, 7 ouvertures d'évent avec éjection de gaz et d'électrolyte, 2 explosions.

PROTECTION ÉCONOMIQUE DU CONSOMMATEUR

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

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

Quelques exemples d'enquêtes

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, ou l'arrivée de nouveaux acteurs. D'autres enquêtes sont décidées chaque année en fonction des orientations du programme national d'enquêtes.

ENFANTS

Garde d'enfants à domicile, une information précontractuelle souvent défailante

Les difficultés à trouver un mode de garde pour leurs enfants, parfois dans l'urgence, rendent les parents plus vulnérables lors du choix d'un prestataire et l'impact de ce service sur le budget des ménages peut être important. Afin d'assurer la protection économique des consommateurs dans ce secteur, la DGCCRF a engagé en 2020 des contrôles auprès de 308 opérateurs (privés à but lucratif, associatifs ou publics) proposant la garde et l'accompagnement d'enfants de plus de 3 ans ou, dès lors que ces prestataires sont agréés, d'enfants de moins de 3 ans. Les plateformes en ligne d'intermédiation ont également été ciblées. 70 % de ces opérateurs, répartis dans 13 régions de métropole, en Guyane et à la Réunion, présentaient des non-conformités, qui ont conduit à 131 avertissements, 85 injonctions de mise en conformité et 8 procès-verbaux administratifs. La majorité des suites ont porté sur des manquements aux dispositions relatives à l'information précontractuelle due aux parents et à l'information sur les prix. Une amende administrative a été prononcée à l'encontre d'un opérateur qui n'avait pas respecté une injonction



concernant notamment le formalisme du devis et des factures. Des mesures correctives ont visé certaines plateformes en ligne qui ne précisait pas les modalités de référencement et de classement des opérateurs sur leur site ou n'indiquaient pas les liens financiers et capitalistiques qu'elles entretenaient avec ceux-ci. De nombreuses clauses abusives et illicites ont été identifiées dans les contrats, nécessitant d'apporter des corrections aux documents-types utilisés. Par exemple, une clause exigeait que, contrairement aux dispositions du Code monétaire et financier, une caution soit encaissée au début du contrat en cas de paiement par chèque. Enfin dans de rares cas, des pratiques commerciales trompeuses sur les prix, sur la disponibilité et la qualité des services ainsi que sur la présentation du mode de prestation « mandataire » ont pu être constatées.

DÉMARCHAGE ET DÉPANNAGE À DOMICILE

Démarchage dans le secteur de l'énergie, de trop nombreux abus

Dans le contexte de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie promue par le droit de l'UE, et avec la fin programmée des tarifs réglementés de vente du gaz naturel au 30 juin 2023 pour près de 3,5 M de consommateurs résidentiels, le démarchage constitue un canal de prospection commerciale. La DGCCRF est en charge du contrôle du respect des dispositions légales en vigueur en matière de démarchage. Ces dispositions visent à offrir aux consommateurs un haut niveau de protection. Le Code de la consommation prévoit notamment que le professionnel doit fournir au consommateur, sur un support durable, la liste des informations précontractuelles obligatoires (caractéristiques du service, prix, possibilité de recourir au médiateur national de l'énergie, etc.), un exemplaire daté du contrat confirmant l'engagement exprès des parties ainsi qu'un formulaire type de rétractation. Il existe ainsi un cadre juridique complet, qui permet d'appréhender les abus en matière de démarchage dans le secteur de l'énergie. Au cours de l'année 2020, en matière de pratiques commerciales trompeuses dans le cadre du démarchage à domicile, la DGCCRF a maintenu son action avec la poursuite de ses contrôles. En 2021, l'ensemble des éléments recueillis devrait permettre la transmission à la justice de procès-verbaux engageant la responsabilité de la grande majorité des opérateurs contrôlés, aussi bien chez les démarcheurs que les fournisseurs d'énergie. Les faits constatés, avec par exemple un commercial se présentant comme venant vérifier « le bon fonctionnement du compteur LINKY » ou venant « vérifier les factures », sont en effet constitutifs du



délit de pratique commerciale trompeuse. Ces infractions sont punissables de 2 ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende (peine portée au quintuple pour les personnes morales).

Contrats d'assurance-santé, des pratiques peu scrupuleuses

La DGCCRF a mené deux enquêtes dans le secteur spécifique de l'assurance complémentaire santé, l'une portant sur la détection de clauses abusives dans les contrats proposés aux consommateurs, l'autre consacrée à la lutte contre des pratiques litigieuses en matière de démarchage téléphonique. L'objectif était, dans une période de crise sanitaire pouvant inciter à la souscription de nouvelles garanties, de protéger les intérêts des assurés en surveillant le contenu des contrats d'assurance-santé qui leur sont proposés, ainsi que les méthodes de vente par téléphone.

Lors des contrôles, les clauses des contrats de 30 mutuelles, sociétés d'assurance et institutions de prévoyance ont été analysées. 22 clauses abusives ont été retrouvées chez 16 acteurs du marché. Des clauses illicites ont été également relevées laissant croire, par exemple, que, pour les contrats dits « solidaires et responsables », des délais de carence ou d'attente peuvent s'appliquer sur les frais d'hospitalisation. Ces différentes constatations ont donné lieu à 7 injonctions et 15 avertissements adressés aux professionnels en vue de leur faire modifier les contrats.

Par ailleurs, les contrôles dans le secteur du démarchage téléphonique en matière d'assurance ont permis d'identifier les pratiques de certains courtiers telles que le recours à une fausse identité pour inciter à la souscription ou des pratiques de vente forcée (par l'utilisation par exemple de fausses signatures électroniques). Les précédentes enquêtes (2017 et 2019) avaient révélé des taux d'infractionnels déjà élevés (respectivement 29 % et 24 %). Les contrôles réalisés en 2020 ont donné lieu à un taux d'anomalies encore supérieur (30 %). Cette dernière enquête s'est inscrite au moins en partie dans un contexte nouveau. En effet, le Comité consultatif du secteur financier, instance de concertation qui réunit des représentants des consommateurs et du secteur financier, a engagé des travaux qui ont abouti à la publication le 19 novembre 2019 d'un avis sur le démarchage téléphonique en assurance. Il définit des bonnes pratiques conduisant notamment à mettre fin à « la vente en un temps » de contrats d'assurance par téléphone et à instaurer l'obligation d'un consentement écrit du prospect. Les professionnels s'étaient engagés à le mettre œuvre au plus tard à la fin du premier semestre 2020.

Le démarchage téléphonique strictement encadré

La DDCSPP d'Ille-et-Vilaine a mené une enquête auprès d'une société proposant des travaux d'économie d'énergie, qui contactait des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en masquant son numéro de téléphone. Les pratiques de la société ont démontré également des pratiques litigieuses ayant abouti à une procédure pénale pour usurpation de numéros de téléphone et démarchage téléphonique abusif. Sur la base des signalements de consommateurs du dispositif BLOCTEL, couplé avec une analyse des flux financiers entre diverses sociétés dont l'intermédiaire principal était établie à Dubaï, les enquêteurs ont pu matérialiser la complexité technique qui vise à rendre impossible la bonne identification de la société. La société utilisait, en effet, une technique de modification du numéro appelant. L'enquête a pu conclure qu'au moins 600 000 appels ont été émis par cette société durant 9 mois, dont 28 865 concernaient des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition. En outre, 428 réclamations de consommateurs ont été déposées. Une amende administrative de 157 325 € a été prononcée à l'encontre de la société et de 22 472 € à l'encontre du gérant.

Dépannage à domicile : une vulnérabilité accrue des consommateurs pendant la crise sanitaire

Les mesures sanitaires mises en œuvre au printemps 2019 ont accentué la vulnérabilité des consommateurs, déjà importante dans le secteur du dépannage à domicile, générateur de nombreuses plaintes. Une enquête menée par la DDPP des Hauts-de-Seine a révélé qu'une société proposant des prestations de dépannage à domicile en matière de plomberie, de serrurerie et d'électricité :

- rédigeait des devis pendant ou après l'intervention ;
- prenait des contreparties financières avant le délai légal de 7 jours, alors que l'urgence ne le justifiait pas toujours (généralement immédiatement après l'intervention) ;
- et facturait des montants bien supérieurs à ceux annoncés, en appliquant des majorations liées à la crise sanitaire, intitulées « majoration COVID-19 » ou « majoration crise sanitaire », constituant une pratique commerciale trompeuse sur le prix et son mode de calcul.



Les investigations ont mis en évidence que, par rapport au prix initial, le coût de l'intervention était doublé. S'ajoutait une nouvelle majoration de 100 % du coût de la main d'œuvre en raison du contexte sanitaire. Les majorations pratiquées semblent ainsi avoir triplé le montant des factures, sans que les consommateurs n'en soient informés préalablement à la réalisation des travaux. De plus, les prestations facturées l'étaient pour l'essentiel à des personnes âgées.

L'examen des comptes bancaires de la société a permis d'établir que durant la période allant du 10 mars au 4 mai 2020, ils avaient été crédités d'un montant supérieur à 300 000 €, somme qui correspondait à près de 200 interventions facturées entre 50 et plus de 6 000 €.

La DDPP 92 a proposé au parquet la mise en œuvre d'une procédure de saisie pénale dans les plus brefs délais. Le juge des libertés et de la détention a ainsi pu ordonner une saisie pénale en valeur d'un montant de 202 000 €, moins de deux mois après la réception de la première plainte par les services d'enquête.

Cette réponse pénale a permis de conserver les fonds résultant des pratiques illicites et d'enrayer le schéma infractueux. En effet, le professionnel réinvestissait une partie substantielle des bénéfices de la société dans la publicité sur internet en achetant des mots clés, ce qui permettait d'améliorer le référencement de sa société sur un moteur de recherche et d'accroître sa clientèle.

Des avancées dans le secteur de la conduite et de l'automobile

Un contrat-type dans les auto-écoles

Face aux trop grandes disparités concernant les contrats proposés par les auto-écoles et aux enjeux que représente le permis de conduire en termes de sécurité routière mais également de mobilité et d'accès à l'emploi, le Premier ministre avait annoncé la généralisation d'un contrat-type et l'objectif de faire baisser le coût d'environ 30 % du permis de conduire. Saisi par le ministre de l'Économie et des Finances en juin 2019, le groupe de travail du CNC a, sur la base de ses travaux et des auditions des parties prenantes, formalisé un contrat-type garantissant au candidat la transparence dans son parcours d'apprentissage de la conduite et une plus grande comparabilité entre les offres des auto-écoles. Depuis le 1^{er} juin 2020, le contrat-type impose une plus grande clarté dans les relations entre les établissements d'auto-école et les élèves ou candidats au permis de conduire. Il permet de mieux comparer les services proposés par les différents établissements et de réduire le coût du permis de conduire.

Contrôle technique, une nouvelle plateforme pour comparer les prix

Depuis le 8 octobre 2020, le site internet www.prix-controle-technique.gouv.fr permet au grand public de comparer les prix des prestations pratiquées par les centres de contrôle technique de véhicules légers sur l'ensemble du territoire national. Développé par la DGCCRF, avec l'appui de la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) du ministère chargé de l'écologie, et en lien avec les organisations représentatives de la profession (CNPA, FNA), ce site permet aux automobilistes de connaître gratuitement, grâce à un outil de géolocalisation, les prix des établissements agréés proches de leur domicile, qui varient en fonction de la politique commerciale et tarifaire de chaque centre. Ce site internet présente l'avantage de regrouper l'ensemble des principales informations nécessaires aux consommateurs. Les prix renseignés concernent les visites périodiques et contre-visites techniques des voitures particulières, de collection, camionnettes, 4X4 et camping-cars légers, classés par type d'énergie : essence, diesel, gaz, hybride et électrique.



ALIMENTAIRE

Étiquetage et composition des produits de charcuterie, de nombreuses anomalies relevées

Cette enquête visait à contrôler la composition, la qualité et l'étiquetage des produits de charcuterie. Elle a plus particulièrement ciblé trois types de produits largement consommés en France : la « saucisserie » fraîche (merguez, chipolatas...), les lardons et aides culinaires ainsi que les charcuteries à base de viande de gibier. Au total, 410 établissements ont été contrôlés, pour un taux global d'anomalies de 22 %. En particulier, 6 établissements ont fait l'objet de procès-verbaux pénaux pour tromperie ou pratique commerciale trompeuse. Les anomalies portent sur la traçabilité et l'étiquetage des produits. Il est à noter que la présence d'espèce animale non étiquetée ou d'additifs interdits ou en teneur excessive reste important.

Les prélèvements effectués ont permis de mettre en évidence un taux élevé de non conformité sur la composition (34 %). Il s'agit le plus souvent de la présence d'espèce animale non étiquetée (ingrédients non mentionnés) et d'additifs interdits, ou en quantité dépassant la norme. Par exemple l'analyse d'un échantillon de merguez a révélé la présence de viande de dinde alors que cette espèce n'est ni mentionnée dans la dénomination ni dans la liste des ingrédients (les deux étant obligatoires). En outre, l'analyse physico-chimique de l'échantillon a révélé une anomalie de composition : la teneur en sucres solubles était supérieure à celle prévue pour ce type de produits dans le code des usages (Code des usages de la charcuterie et de la salaison et des conserves de viandes).

Francisation des denrées alimentaires, une fraude au détriment des producteurs nationaux

Les denrées alimentaires sont des produits à fort risque de francisation, dans la mesure où cette fraude est aisée à mettre en œuvre et engendre une perte de marchés pour les opérateurs loyaux, dans un contexte où le consommateur est de plus en plus attentif à l'origine des produits qu'il consomme. Cette enquête a consisté à rechercher et à sanctionner les pratiques mises en œuvre par certains opérateurs présentant des produits étrangers comme français. 392 établissements ont été contrôlés. Le taux global d'anomalies relevées était de 25 %. En particulier, 23 établissements ont fait ou vont faire l'objet de procès-verbaux pénaux pour tromperie ou pratique commerciale trompeuse. Des cas avérés de francisation de fruits et légumes, de champignons mais aussi de miel ont ainsi été mis en évidence. À titre d'exemple, à l'occasion d'un contrôle routier, les services de la DGDDI ont constaté un transport de fûts de miel étranger vers un apiculteur

de Haute-Savoie. Cette information a permis aux agents de la DGCCRF de diligenter une enquête chez cet apiculteur qui commercialise du miel étiqueté comme provenant de France. L'analyse des produits a permis la mise en évidence de pollens de fleurs d'Europe de l'Est et un défaut de traçabilité.

Loyauté dans le secteur des aliments pour animaux, de nombreuses non-conformités

Dans un contexte où le marché des aliments pour animaux de compagnie est en plein essor, cette enquête a visé le contrôle du respect des mentions d'étiquetage et la loyauté des mentions et allégations des aliments principalement destinés aux animaux familiers, que les aliments soient commercialisés dans des magasins physiques ou en ligne. Des non-conformités dans le défaut d'informations obligatoires en matière d'étiquetage pour les aliments composés et matières premières ont été relevées. Dans le cadre de la vente en ligne, le défaut d'informations précontractuelles obligatoires a été également soulevé, certains professionnels ignorant les exigences réglementaires en la matière. En outre, les contrôles de la DGCCRF ont porté sur la recherche d'allégations pouvant influencer les consommateurs lors de leur décision d'achat : mentions « origine française », « naturel », « sans conservateur chimique ». S'y ajoutent des allégations non-vérifiables, imprécises et insuffisamment fondées scientifiquement (par exemple « contribuent à réduire les rougeurs et les démangeaisons »).

L'enquête a également mis en évidence des non-conformités sur la composition des aliments. À l'occasion d'un contrôle, les services de la DGCCRF ont constaté des produits présentant sur leur emballage des magrets de canard, des escalopes de poulet ou des darnes de saumon. Cette représentation de produits ne correspondait pas à la réalité des ingrédients incorporés dans les produits. Sur les 141 établissements visités en 2019, 54 présentaient des anomalies, soit un taux d'anomalie de 38 %. Les contrôles ont donné lieu à 42 avertissements, 12 mesures de police administrative et 1 procès-verbal pénal.



Lutte contre les usurpations de signes de qualité, une responsabilité partagée entre États européens

En 2020, la DGCCRF a été amenée à traiter, en liaison étroite avec le ministère de l'Agriculture et l'INAO¹⁷, plusieurs signalements concernant la violation d'indications géographiques (IG) étrangères et françaises. Ces signalements concernent les IG suivantes : l'IG japonaise « Kobe beef », l'AOP grecque « Feta », l'AOP française « Camembert de Normandie », l'AOP « Crème d'Isigny/ Crème fraîche d'Isigny », l'AOP « Beurre d'Isigny » et l'IGP française « Volailles de Loué ».

La Commission européenne suit attentivement le traitement de ces signalements par les autorités françaises, notamment parce que ces IG font partie d'accords internationaux auxquels l'Union européenne est partie contractante (récemment avec le Japon et la Chine, aujourd'hui l'Australie). Les autorités nationales compétentes de chaque pays de l'UE ont l'obligation d'empêcher et de faire cesser la production ou la commercialisation illicite de produits utilisant une dénomination protégée sur leur territoire. La Commission européenne attend donc des États-membres qu'ils garantissent un haut niveau de protection de ces IG sur leur territoire afin d'assurer la crédibilité du dispositif au plan international.

17. Institut national de l'origine et de la qualité (INAO).

Contentieux viticoles : l'interprétation de la réglementation viticole de la DGCCRF confortée par les tribunaux dans plusieurs décisions

À la suite de contrôles diligentés par la DGCCRF, la jurisprudence a fait progresser en 2020 l'interprétation du droit vitivinicole sur l'usage des marques domaniales. Entre décembre 2019 et décembre 2020, le tribunal correctionnel de Bordeaux a ainsi rendu trois décisions majeures concernant l'utilisation de noms de châteaux sur l'étiquetage de vins de négoce¹⁸. Le tribunal a considéré que les vins de négoce commercialisés sous certaines marques reprenant la marque domaniale, en l'occurrence celle du château, constituaient des pratiques commerciales trompeuses. Le consommateur pouvait en effet s'attendre à consommer des vins issus des vignes de ces châteaux et vinifiés dans leurs chais. Ces trois décisions, précisément motivées sur le plan juridique, fixent des limites précises pour garantir la bonne information du consommateur. Les sanctions sont lourdes, entre 30 000 et 200 000 € pour les différents prévenus, auxquels s'ajoutent les indemnisations des parties civiles. Les professionnels ont fait appel.

En Bourgogne, d'autres pratiques ont été ciblées depuis 2018 par les enquêteurs, telles que l'usage de noms de châteaux comprenant des noms d'AOP sur l'étiquetage de vins ne pouvant prétendre auxdites AOP. Les contrôles réalisés notamment en 2020 à cet égard ont permis de constater que l'ensemble des châteaux se sont depuis mis en conformité avec la réglementation.

18. À la différence d'un vin de récoltant, un vin de négoce est un vin issu de l'assemblage de vins de producteurs différents.

TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

PRODUITS DURABLES

Allégations sur les produits cosmétiques, attention aux surenchères

Le développement extrêmement fort et rapide du secteur des cosmétiques « verts », poussé par une demande croissante du consommateur de produits qu'il espère plus respectueux de la nature et de sa santé, exacerbe la concurrence et pousse beaucoup d'opérateurs à une surenchère sur les allégations notamment de « naturalité ». Sont ainsi de plus en plus mises en avant l'absence de certains ingrédients très transformés ou parfois considérés comme problématiques, ou à l'inverse la présence d'ingrédients jugés plus nobles et issus de la nature, comme des extraits de plantes. Comme toutes les allégations, celles de type environnemental ou relatives à la présence ou à l'absence d'ingrédients doivent être loyales et non trompeuses. Cela contribue au maintien de la confiance des consommateurs de plus en plus exigeants et favorise les entreprises les plus respectueuses des règles.

La DGCCRF intervient en faveur d'une communication commerciale transparente et loyale, incite les consommateurs à mieux lire l'étiquetage des cosmétiques et enfin réprime les pratiques nuisibles tant aux acheteurs de produits cosmétiques qu'aux professionnels les plus sérieux. C'est ainsi qu'elle a poursuivi ses campagnes de contrôles sur les produits naturels et bio et les allégations « sans » et « avec » et initié des actions contentieuses contre des opérateurs importants pour pratiques commerciales trompeuses. La DGCCRF a diffusé auprès des professionnels, en lien avec l'ANSM¹⁹, sa doctrine sur les allégations « sans » et a publié sur son site internet une fiche pratique destinée au public sur l'étiquetage des cosmétiques. Cette action sera poursuivie en 2021.

19. Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM).

Produits reconditionnés, des informations souvent déloyales

Le marché des équipements électroniques et des appareils de téléphonie reconditionnés est en pleine croissance. La vente de smartphones reconditionnés représenterait actuellement environ 10 % du marché. Ce type de produits s'inscrit dans une évolution vers une économie circulaire plus respectueuse de l'environnement et répondant aux souhaits ou aux besoins d'un certain nombre de consommateurs. Toutefois le développement rapide de ce secteur s'est accompagné parfois d'un manque de transparence et d'informations déloyales vis-à-vis des consommateurs. Aussi a-t-il été décidé en 2020 de prolonger une enquête menée en 2018 sur l'emploi du terme « reconditionné » dans le secteur des produits électroniques grand public. Les contrôles ont plus particulièrement ciblé les allégations mises en avant dans les offres commerciales des smartphones et tablettes, notamment sur la réalité des tests et vérifications annoncés. Dans 45 des 79 établissements contrôlés (57 %), des pratiques contraires au Code de la consommation ont été relevées, dont 13 concernant des pratiques commerciales trompeuses. 23 établissements ont ainsi été destinataires d'une injonction et 23 autres d'un avertissement.

Il est à noter qu'en 2020 est également intervenue la publication de la loi AGE²⁰ qui prévoit une réglementation spécifique de l'utilisation du terme « reconditionné ».

Commercialisation des pièces détachées dans le secteur des produits électriques et électroniques, une réparabilité trop souvent limitée

Cette enquête s'inscrit dans le cadre de la feuille de route pour l'économie circulaire (FREC), publiée le 23 avril 2018, dont l'un des objectifs est d'allonger la durée de vie des produits et de favoriser l'économie circulaire et l'offre de réparation. L'enquête a eu pour objet d'examiner les conditions d'accès des réparateurs indépendants aux pièces détachées et à la documentation technique nécessaires à la réparation des matériels électriques et électroniques et, d'autre part, de contrôler le respect par les réparateurs des dispositions du Code de la consommation, notamment en matière d'information précontractuelle des consommateurs. Il a été relevé quelques difficultés dues à la politique de certains fabricants en matière de mise à disposition des pièces détachées et à des évolutions des produits électriques et électroniques. Au-delà des conséquences sur l'activité des réparateurs indépendants, certaines évolutions contribuent à limiter

20. Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire.



la réparabilité des produits et sont susceptibles d'avoir un impact sur l'ensemble du marché de la réparation des produits électriques et électroniques. Par ailleurs, il a été constaté qu'une partie des réparateurs visités, souvent de petite taille, ne respectaient pas les dispositions du Code de la consommation en matière d'information précontractuelle et méconnaissaient les dispositions sur la médiation. Les services d'enquête ont privilégié à leur égard des suites pédagogiques. 833 actions de contrôles ont été menées dans 258 établissements. 92 établissements ont reçu des avertissements, 17 ont été destinataires d'une injonction, 3 d'un procès-verbal administratif et 2 d'un procès-verbal pénal.

Garanties dans le secteur des produits électroniques grand public et de l'électroménager, une formation des vendeurs encore insuffisante

Cette enquête, s'inscrivant également dans le cadre de la FREC, fait suite à plusieurs enquêtes déjà menées par la DGCCRF pour vérifier le respect des dispositions du Code de la consommation relatives notamment à l'information des consommateurs sur les garanties légales dans le secteur de la commercialisation des produits électroniques grand public et de l'électroménager. Les précédentes enquêtes menées en 2015 et 2016 dans ce secteur avaient mis en évidence de nombreux manquements aux obligations d'information précontractuelle du consommateur sur les garanties légales et des présentations parfois trompeuses, avec un taux d'établissements en anomalie très élevé (plus de 50 %).

Dans le cadre de cette nouvelle enquête, 555 établissements ont été visités. Un non-respect des dispositions du Code de la consommation a été constaté dans 35 % d'entre eux, ce qui marque une baisse sensible par rapport aux enquêtes précédentes, qui peut néanmoins en partie s'expliquer par le fait que certains constats n'ont pu être finalisés en raison de la crise sanitaire. Des cas d'absence totale d'information précontractuelle en matière de garantie légale ou de fourniture d'informations partielles ou peu intelligibles pour les consommateurs, voire délibérément trompeuse, ont toutefois été constatés. Certaines enseignes communiquent sur leur service après-vente et leur garantie commerciale au détriment de la garantie légale de conformité, dans certains cas plus avantageuse pour le consommateur. La formation de vendeurs en matière de garantie est également encore lacunaire. Certains professionnels renvoient encore directement les consommateurs au SAV du constructeur au titre de la mise en œuvre de la garantie légale, ce qui est contraire aux dispositions légales. 99 avertissements, 85 injonctions, 3 procès-verbaux pénaux et 14 procès-verbaux administratifs ont été notifiés à mi-janvier 2021.

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE ET ÉNERGIE VERTE

Amélioration de l'efficacité énergétique des logements, de nombreux abus relevés

Cette enquête relative à la rénovation énergétique des logements s'inscrit dans le cadre d'un programme pluriannuel de contrôles du secteur de la rénovation énergétique, en raison de la persistance de pratiques frauduleuses. Elle a mobilisé 58 départements répartis dans 13 régions et a visé l'ensemble des acteurs présents sur la chaîne de valeur, soit 693 établissements, tels que des entreprises du bâtiment, des prestataires, des démarcheurs, des sous-traitants, des artisans, des associations, des établissements de crédit, et des sociétés de domiciliation. L'enquête a fait ressortir un taux d'établissements ayant des pratiques irrégulières de 49 %, ce qui reste élevé. Elle a donné lieu à un nombre de suites très important, avec la rédaction de 130 avertissements, 115 injonctions administratives, 100 procès-verbaux pénaux et 50 procès-verbaux administratifs. Il convient de noter que 74 % des entreprises contrôlées en anomalie se sont révélées être détentrices du label RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

Les infractions et manquements relevés relèvent pour la plupart :

- du non-respect des droits des consommateurs en matière de vente hors établissement commercial (non-respect de droit de rétractation) ;
- de manquements relatifs à l'information précontractuelle sur les prix et les conditions particulières de vente ;
- de la violation des règles applicables au crédit affecté ;
- de l'usage de pratiques commerciales trompeuses, voire agressives.

Certains professionnels abusent le consommateur de la prise de contact à la conclusion du contrat, et vont parfois jusqu'à imposer la réalisation de travaux en raison de prétendus programmes publics, audits énergétiques gratuits, d'homologations, de commissions « officielles », qui sont en réalité inexistantes.



Dispositif « Isolation à 1€ », trop de pratiques commerciales déloyales

Les opérations d'isolation à 1€ engendrent un grand nombre de plaintes de consommateurs. Cette enquête avait pour objet de contrôler les éventuelles pratiques commerciales déloyales mises en œuvre par des professionnels du secteur, les dispositions liées à la vente hors établissement commercial, la bonne application du dispositif de liste d'opposition Bloctel, ainsi que les dispositions spécifiques aux certificats d'économie d'énergie (CEE). 26 établissements ont été contrôlés; le taux de manquements s'est élevé à 54%, donnant lieu à la rédaction de 6 injonctions administratives, 10 procès-verbaux pénaux et 5 procès-verbaux administratifs. Les principales irrégularités relevées concernent :

- des pratiques commerciales trompeuses sur l'identité, les qualités, les aptitudes du professionnel conduisant, notamment, à la réalisation de travaux non conformes, avec parfois un risque d'incendie, ainsi que l'utilisation de diverses allégations et mentions valorisantes non-justifiées sur les sites internet associés;
- le non-respect de la réglementation relative au dispositif d'opposition au démarchage téléphonique en vue de contourner le dispositif Bloctel;
- le non-respect de la réglementation relative à la vente hors établissement (notamment, des manquements concernant les informations précontractuelles, le délai de rétractation et la remise d'un contrat signé par les deux parties);
- le non-respect des règles relatives au dispositif des CEE et à la charte d'engagement relative à l'obtention de la mention RGE.

Cette enquête a permis de constater que les dispositifs « coups de pouce », tels que celui dénommé « isolation à 1€ », ont conduit à la mise en place de réseaux de fraude à grande échelle, qui abusent les consommateurs, notamment les plus fragiles, nuisent à la crédibilité des dispositifs gouvernementaux, à la bonne utilisation des deniers publics, mais aussi aux professionnels qui opèrent dans les règles de l'art. Il a notamment été constaté que la sous-traitance généralisée et en cascade des travaux d'isolation constitue une source notable d'abus.

Des condamnations exemplaires dans le secteur de la rénovation énergétique

La DGCCRF a initié en 2019 une enquête portant sur les pratiques de cinq sociétés sarthoises proposant la réalisation de travaux de rénovation énergétique à la suite de nombreuses plaintes de consommateurs. Les investigations, conduites par les DDPP de la Sarthe et de la Mayenne, avec l'appui de la Gendarmerie nationale et de la Police nationale, ont conduit à des perquisitions suivies de gardes à vue en janvier 2020. Le jugement, rendu le 31 août 2020 par le tribunal judiciaire du Mans, a permis d'obtenir des condamnations exemplaires à l'encontre des personnes tant physiques que morales impliquées dans ce dossier. Cette décision est frappée d'appel. Les infractions sanctionnées relèvent notamment de pratiques commerciales agressives, abus des biens ou du crédit d'une société par actions par un dirigeant à des fins personnelles, escroquerie et tentative d'escroquerie, recel de bien obtenu à l'aide d'une escroquerie. Les condamnations prononcées par le tribunal ont été les suivantes :

- amendes délictuelles de 50 000 € à l'encontre des sociétés ENVIR et STRIKE MANAGEMENT;
- amendes délictuelles de 25 000 € à l'encontre des sociétés GROUPE FOURNIER et GANDONNIERE RESEAU;
- amende délictuelle de 5 000 € à l'encontre de la société INVEST IMMO;
- peines d'emprisonnement de 10 mois à 3 ans pour 8 personnes, dont 6 mois fermes pour 2 d'entre elles, et 12 mois fermes pour 2 autres d'entre elles.

Par ailleurs, le juge a également ordonné :

- la confiscation de sommes saisies sur des comptes bancaires et de biens saisis provenant d'infractions ou ayant servi à commettre celles-ci;
- des interdictions d'exercer une activité commerciale ou industrielle pour 4 personnes physiques, pour des durées allant de 5 à 10 ans.

Offres vertes dans le secteur de l'énergie, une compensation carbone parfois surévaluée

Les offres d'électricité « verte » désignent les offres dont l'électricité provient de sources d'énergies renouvelables telles que les énergies éolienne, solaire, géothermique, hydraulique, marine ou encore issue de la biomasse (bois, gaz de décharge, gaz de stations d'épuration d'eaux usées, etc.). Les consommateurs sont de plus en plus attentifs



à leur mode de consommation, notamment du fait d'une prise de conscience écologique. Aux produits nouveaux s'ajoutent de nouvelles formes de vente ou de filières qui favorisent le développement d'une économie de proximité, porteuses d'innovation au sein même des modèles économiques traditionnels. L'enquête menée par la DGCCRF avait pour objectif de vérifier la transparence et la lisibilité des nouvelles offres de fournitures d'électricité et de gaz pour les particuliers, notamment des offres « vertes » et des offres avec mention de la localisation ou du mode de production. Des anomalies ont été constatées chez 8 des 21 fournisseurs contrôlés. Elle a permis de vérifier la loyauté de l'information délivrée au consommateur sur la base des dispositions relatives aux pratiques commerciales trompeuses. Les contrôles réalisés par la DGCCRF n'ont pas mis en évidence de tromperie sur le caractère « vert » des offres, alors même que le cadre juridique du mécanisme des garanties d'origine ne prévoit aucun contrôle par l'organisme gestionnaire des volumes d'énergie verte vendus aux consommateurs par les fournisseurs. Les contrôles de l'organisme sont uniquement prévus en amont, au stade de la production.

En revanche les allégations complémentaires relatives à la mention d'un critère géographique ou d'un mode de production ont donné lieu au constat de plusieurs manquements.

L'enquête a également pu révéler des manquements quant à loyauté de l'information donnée aux consommateurs sur la compensation carbone de leur consommation ou sur la souscription à une assurance dépannage. À l'issue des contrôles, 6 professionnels concernés par une communication relevant de la pratique commerciale trompeuse, ont spontanément modifié leur communication ou se sont engagés à le faire rapidement. Lorsque c'était le cas, des suites pédagogiques ont été privilégiées. Au total ce sont 12 avertissements et 3 injonctions qui ont été adressés aux professionnels.

COMMERCE ÉQUITABLE

Commerce équitable, le développement croissant des produits labellisés mais des standards souvent différents

Les consommateurs sont de plus en plus attachés aux conditions sociales de production des produits et à la consommation de produits locaux à impact environnemental moindre. La DGCCRF a lancé une enquête pour vérifier le caractère loyal de l'utilisation du terme « équitable ». Cette enquête a été menée auprès de 593 établissements intervenant à différents stades de la filière : grossistes, importateurs, détaillants spécialisés, enseignes de la grande distribution et sites de vente en ligne. Le principal enseignement est celui de l'essor du commerce équitable au cours de la dernière décennie, qui représente aujourd'hui un chiffre d'affaires de 1,5 Md€ en 2020, soit 21,4 € par an et par habitant. Cet essor s'est accompagné d'un changement structurel de l'offre avec de nombreux produits labellisés. L'extrême diversité de ces labels de commerce équitable recouvre également une grande variété de standards différents, ce qui ne contribue pas à leur bonne compréhension par le consommateur. Il peut en effet exister des différences entre les spécifications des opérateurs et les niveaux d'exigence des organisations. En outre, alors que le commerce équitable s'intéresse aux conditions – équitables – de l'ensemble de la filière, de nouveaux labels ne font référence qu'à un seul ingrédient utilisé dans le processus de production du produit manufacturé, par exemple, le cacao dans la fabrication du chocolat.

S'agissant du respect des règles du commerce équitable, les constatations des enquêteurs montrent que, lorsque les contrôles ont eu lieu au niveau de la distribution de produits alimentaires provenant du commerce Nord/Sud, sur des produits labellisés et certifiés, les anomalies étaient peu nombreuses. En revanche, pour le commerce Nord/Nord, l'enquête montre que les professionnels sont moins informés des règles du commerce équitable. Pour certains professionnels, cette notion se confond avec l'exigence d'achats auprès de fournisseurs locaux. Enfin, l'enquête révèle que si certains professionnels des filières intégrées maîtrisaient la réglementation relative au commerce équitable, il n'en était pas de même pour les autres règles applicables : étiquetage des produits, information précontractuelle, etc.



ALIMENTAIRE

Ventes en vrac, loyauté et hygiène pas toujours au rendez-vous

La dernière décennie a été marquée par la résurgence progressive du vrac dans les rayons des GMS ainsi que par l'apparition d'établissements, souvent de petites tailles ne proposant que des produits non préemballés. La vente en vrac jouit d'une notoriété grandissante chez les consommateurs, notamment du fait de l'impact environnemental jugé positif de ce mode de consommation. Ce phénomène reflète la volonté d'une partie des Français de réduire leurs déchets mais aussi de consommer des produits plus sains et moins transformés.

La DGCCRF a mené, en 2020, une enquête sur la vente en vrac des denrées alimentaires dans les commerces de détail. Les enquêteurs se sont assurés du respect des règles de base relatives à la protection du consommateur, que ce soit en matière de sécurité (hygiène notamment) ou de loyauté des informations transmises au regard des spécificités de ce mode de distribution (modalités de stockage particulières du fait du conditionnement en gros des produits, présentation des denrées en libre-service, diversité des contenants et des emballages qui peuvent être fournis par le magasin ou apportés par le client, etc.). Sur les 1658 établissements visités (GMS, magasins bios, épiceries, commerces 100 % vrac, épiceries ambulantes), 756 étaient en anomalie, ce qui représente 46 % des professionnels contrôlés. Au total, 656 avertissements, 98 injonctions, 15 procès-verbaux pénaux et 2 procès-verbaux administratifs ont été rédigés. Il apparaît que les professionnels peuvent réaliser des progrès en matière d'information des consommateurs (signes de qualité, certification bio, affichage des prix, règles d'étiquetage de la provenance et de l'origine), de contrôle des quantités vendues et du respect des règles d'hygiène des établissements et des denrées (traçabilité, autocontrôles, respect des températures, aptitude des matériaux au contact des denrées alimentaires).

COOPÉRATIONS INTER-SERVICES ET INTERNATIONALE

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

Des protocoles de coopération pour rendre nos contrôles plus efficaces

La DGCCRF est engagée dans des actions de lutte contre la fraude économique et se dote de protocoles de coopération avec d'autres services de l'État afin de renforcer l'efficacité de ses contrôles et des poursuites engagées contre des entreprises délinquantes. Ainsi, en 2020, elle a noué un partenariat avec TRACFIN dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et avec le Pôle national des certificats d'économie d'énergie (PNCEE) de la Direction générale de l'énergie et du climat, dans le cadre du plan de lutte contre la fraude dans le secteur de la rénovation énergétique.

Un protocole de coopération entre la Direction générale de l'énergie et du climat et la DGCCRF

Ce protocole, signé le 2 mars 2021, consolide la lutte contre les fraudes dans le secteur de la rénovation énergétique, grâce à un échange d'informations entre la DGCCRF et le Pôle national des certificats d'économies d'énergie (PNCEE) du ministère de la Transition énergétique, permettant ainsi de gagner en réactivité et en efficacité face à des sociétés éco-délinquantes peu scrupuleuses, très mobiles et éphémères. L'objectif de cette étroite coopération est de contribuer à un assainissement profond et durable du secteur de la rénovation énergétique, en vue de restaurer la confiance des consommateurs qui a été entamée par les nombreuses pratiques déloyales régulièrement relevées par les enquêtes de la DGCCRF. L'intensification des échanges d'informations entre la DGCCRF et le PNCEE constitue l'une des composantes du plan de lutte contre les fraudes dans le secteur de la rénovation énergétique qui a été lancé fin 2019 par le Gouvernement.



Un protocole de coopération entre TRACFIN et la DGCCRF

Préparé en 2020 et signé le 2 février 2021, ce protocole de coopération, dont la mise en œuvre est immédiate, renforce la collaboration entre la DGCCRF et TRACFIN et développe de nouveaux axes de coopération afin d'optimiser la lutte contre la fraude économique, en particulier en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC-FT) dans les secteurs de l'immobilier, du luxe et de la domiciliation d'entreprises. Il permettra de renforcer nos actions communes en matière de formation des enquêteurs, de ciblage des contrôles des services de la DGCCRF et de sensibilisation des professionnels à leurs obligations en matière de LBC-FT. Il prévoit également des dispositions de nature à améliorer la qualité et la fréquence des échanges d'informations à vocation opérationnelle dans les champs de compétence respectifs et communs aux deux services.

APIFEL, un nouveau télé service au marché Saint-Charles International

En 2020, en complément de son application de télé déclaration TÉLÉFEL²¹, la DGCCRF a mis en place une nouvelle télé procédure - APIFEL - permettant de transmettre automatiquement, sans saisie manuelle supplémentaire, les notifications d'importations et d'exportations de fruits et légumes apportant ainsi un gain de productivité aux importateurs, exportateurs et transitaires de fruits et légumes. Le système établit une interconnexion entre le système d'information du marché Saint-Charles et celui de la DGCCRF afin de permettre :

- la mise à disposition, de manière automatisée, des notifications d'import et/ou d'export de fruits et légumes par les adhérents du SNIFL²² auprès des services de la DGCCRF ;
- la mise à disposition des certificats de conformité et bulletins d'admission délivrés par la DGCCRF, concernant l'exportation et l'importation de fruits et légumes soumis à normes de commercialisation, auprès des adhérents du SNIFL. Avec 1 600 000 tonnes de fruits et légumes commercialisés annuellement, Saint-Charles International, à Perpignan, est la première plateforme de commercialisation, de transport et de logistique de fruits et légumes en Europe.

21. Télé déclaration en ligne des importations et exportations de fruits et légumes.

22. Syndicat national des importateurs/exportateurs de fruits et légumes.



Par conséquent, grâce à la liaison informatique GUNFEL²³ entre la DGCCRF et la DGDDI, les contrôles de cohérence au dédouanement des certificats de conformité et bulletins d'admission sont donc facilités pour les marchandises transitant par le marché Saint-Charles.

Offres de nouvelles mobilités, des progrès à accomplir

L'émergence dans les grandes villes des services de transport en *free-floating* (libre-service sans borne d'attache de bicyclettes, scooters, trottinettes, automobiles) s'est avérée au cours des dernières années comme l'une des tendances de fond du secteur de la mobilité. La généralisation de l'usage des applications rend plus accessible et simple pour le consommateur le recours à ces services et ainsi contribue à la croissance de ce secteur. Le développement des mobilités en libre-service a donné lieu à une forte concurrence sur le marché, ce qui a conduit certains acteurs à se développer très rapidement, parfois au détriment du respect des règles de protection des consommateurs. Dans ce contexte, la DGCCRF a lancé une enquête exploratoire en 2019-2020 pour disposer d'une connaissance fine de ce secteur, tandis qu'en parallèle, la Commission des clauses abusives (CCA) menait des travaux d'analyse des contrats de location de moyens de transport en libre-service proposés aux consommateurs sur l'ensemble du territoire national. La recommandation de la CCA relative aux contrats de location de moyens de transports individuels en libre-service a été publiée le 30 septembre 2020. La Commission a relevé, sur l'ensemble des contrats, l'existence de 117 clauses abusives au sein des contrats habituellement proposés par les professionnels aux consommateurs. La Commission recommande que ces clauses considérées comme abusives soient éliminées des contrats habituellement proposés aux consommateurs. Ces nouveaux services enrichissent les offres de mobilité susceptibles d'être proposées par les MaaS (*Mobility as a Service*): ils proposent des services informant le consommateur des moyens de transports disponibles et lui permettant, afin d'optimiser son temps et son budget, de les comparer, de les combiner, voire de les acheter directement.

Pratiques de gestion fine des tarifs, ou *yield management*

La gestion fine des prix ou *yield management* consiste pour un prestataire de service, dont l'offre est par nature non stockable et limitée, à maximiser son revenu en faisant varier le prix d'une même prestation, en fonction de critères tels que la demande des consommateurs ou le taux de remplissage. Or, cette pratique soulève des questions en termes d'information et de protection des consommateurs.

Dans son avis, adopté le 27 janvier 2020, le CNC préconise de :

- sensibiliser les professionnels au besoin d'informer le consommateur sur le *yield management* ;
- former les consommateurs sur cette pratique ;
- rédiger une fiche d'information pratique de la DGCCRF basée sur cet avis ;
- promouvoir l'avis du CNC par un événement organisé par les organisations professionnelles en présence des associations de consommateurs et de l'administration.

Une coopération réussie entre la France et le Maroc

Lancé en juin 2018, le jumelage avec le Maroc, financé par la Commission européenne, portait sur un « appui au développement de la surveillance du marché » dans le secteur des produits industriels. Il s'est terminé officiellement le 7 septembre 2020 avec la remise d'un rapport final, signé des deux chefs de projets, aux autorités marocaines et européennes.

Vers une harmonisation des dispositifs juridiques

L'objectif du jumelage était de tendre vers une harmonisation du dispositif juridique marocain à l'acquis de l'Union européenne concernant les produits industriels (jouets, produits électriques, basse tension, compatibilité électromagnétique, EPI, produits textiles, cuir, matériaux de construction, etc.) et de renforcer les capacités opérationnelles et organisationnelles du ministère marocain de l'Industrie, du Commerce et de l'Economie verte et numérique. La finalité de ce projet était d'amener à une surveillance plus complète du marché intérieur et faciliter l'accès du Royaume du Maroc au marché européen.

23. Guichet unique national fruits et légumes.



Pour mener à bien cette coopération, 33 experts issus de la DGCCRF et de ses services ont été mobilisés, ainsi que plusieurs anciens collaborateurs retraités, d'agents de la DGE²⁴ et du MTE²⁵; ils ont réalisé 45 missions sur place. En complément, trois visites d'études en administration centrale et dans les services déconcentrés, DDPP, DIRECCTE ou laboratoire (Maine-et-Loire, Seine-Saint-Denis, Bas-Rhin, Centre-Val-de-Loire, Rhône) ont été organisées. La coordination de toutes les actions menées au Maroc était assurée par un conseiller résident jumelage (CRJ), à Rabat.

De nombreuses avancées concrètes

Domaine juridique: le travail d'expertise juridique des textes existants et la rédaction de nombreux textes sectoriels d'application de la loi n° 24-09 relative à la sécurité des produits ont permis de faire progresser le droit marocain sur la conformité des produits en le rapprochant des règles européennes.

Domaine de la formation: un important programme de formation technique et procédurale a été réalisé. Il a contribué à une réelle montée en compétence des agents locaux par ailleurs très investis dans leur mission. La formation de formateurs qui a complété ce programme a permis de jeter les bases d'un dispositif de formation continue pérenne. Enfin, un guide de déontologie précise aux agents les exigences associées à l'exercice de leurs fonctions.

Domaine informatique, planification et communication: l'apport des experts a été concret et précieux en fournissant un cahier des charges pour le développement d'un système d'information sur l'activité de contrôle, des modalités de programmation des actions de contrôle prioritaires et un plan de communication particulièrement riche de supports d'informations pour le consommateur marocain (affiches, plaquettes...).

Le jumelage va permettre à l'administration de contrôle du marché au Maroc, la Direction de la protection du consommateur, de la surveillance du marché et de la qualité (DPCSMQ), de développer les process existants et d'accroître les performances déjà réalisées en la matière.

24. Direction générale des entreprises.

25. Ministère de la Transition écologique.

FOCUS SUR LE NUMÉRIQUE/ COMMERCE ÉLECTRONIQUE



Face aux nouvelles technologies numériques et aux évolutions économiques qui en découlent, la DGCCRF a mis en place une cellule numérique avec pour missions d'adapter les méthodes d'enquêtes aux enjeux du numérique afin notamment de mieux cibler les contrôles grâce à des méthodes avancées. La cellule a poursuivi le développement de nouveaux outils en 2020, en lien avec l'identification de faux avis sur internet, le rapprochement et l'analyse de données en matière de commande publique et la caractérisation de fausses promotions sur les sites de vente en ligne. Elle a également déployé des outils et compétences de *scraping*, de *data science* et *forensic*²⁶ pour la recherche et la collecte de preuves numériques utiles à la qualification de pratiques illicites. Outre les enquêtes réalisées dans le cadre de la crise sanitaire, ainsi que dans le cadre de ses travaux européens, la DGCCRF a mené de nombreuses enquêtes dans le secteur du commerce électronique.

ENQUÊTES MARQUANTES

Une offre de produits souvent dangereuse pour le consommateur sur les places de marché

Face au succès des places de marché de commerce électronique (qui représentaient en France 33 % du total des ventes sur internet en 2019 selon la FEVAD²⁷, soit environ 100 Mds€), la DGCCRF a poursuivi en 2020 son action de contrôles afin de vérifier la sécurité et la conformité des produits proposés sur dix des places de marché parmi les plus populaires en France²⁸. Ces contrôles portant sur la sécurité et la conformité des produits ont ciblé près de 130 produits parmi les offres de produits à bas coût achetés par le Centre de surveillance du commerce électronique (CSCE) du Service national des enquêtes de la DGCCRF, dans les mêmes conditions qu'un consommateur (procédure d'« achat-mystère »), puis testés par le Service commun des laboratoires. Le ciblage 2020 a visé les catégories suivantes : jouets tels que jeux d'éveil, jouets électriques, déguisements, peluches ; articles de puériculture telles que sucettes de puériculture, transats de bain et matelas à langer ; adaptateurs électriques ; bijoux fantaisie ; dispositifs médicaux tels que tests de grossesse et tests d'ovulation ; détecteurs autonomes avertisseurs de fumée ; cosmétiques tels que crèmes éclaircissantes. De façon similaire aux enquêtes menées en 2018 ou 2019, les constats réalisés

en 2020 montrent qu'une part importante des produits proposés aux consommateurs via des places de marché en ligne ne respecte pas la réglementation applicable, voire présente des risques graves pour la sécurité des consommateurs. Sur l'ensemble de l'enquête, 54 % des produits étaient non-conformes, dont 33 % dangereux. Ces taux apparaissent même particulièrement préoccupants pour les adaptateurs électriques de voyage (87 % de produits dangereux) et les bijoux fantaisie (38 % de produits dangereux).

Les enseignements tirés des résultats de cette enquête viennent alimenter la contribution des autorités françaises aux discussions et négociations autour de la proposition d'un nouveau règlement européen dit *Digital Services Act*, publié par la Commission européenne en décembre 2020, en vue d'encadrer les activités des plateformes numériques ; un renforcement des obligations des places de marché électronique en matière de protection des consommateurs apparaît nécessaire dans ce cadre.

Télémédecine, une utilisation en forte croissance mais des défauts d'information

En 2018, un avenant à la convention passée entre les médecins et l'Assurance maladie a été signé afin de promouvoir la téléconsultation en facilitant l'accès pour tous les patients et en prévoyant la prise en charge de ces actes dès lors qu'ils s'inscrivent dans le cadre d'un parcours de soins coordonné. La DGCCRF a choisi de suivre le développement de ce nouveau secteur et d'y consacrer une enquête exploratoire afin de vérifier tant le respect des dispositions du Code de la consommation en matière d'information des patients que le respect des dispositions du Code de commerce en matière de pratiques restrictives de concurrence. La crise sanitaire a conduit à assouplir les modalités d'accès et de prise en charge de ces actes et a donné encore plus d'importance aux investigations. 103 contrôles ont été réalisés auprès de 69 opérateurs, principalement les sièges de plateforme et des officines de pharmacie proposant un service de téléconsultation. 23 % d'entre eux présentaient des anomalies qui ont donné lieu à 12 avertissements et 5 injonctions de mise en conformité, les suites pédagogiques et correctives ayant été privilégiées dans ce secteur au développement très récent. Outre des défauts d'information sur les tarifs et les honoraires, liés généralement à une méconnaissance de la réglementation, ont également été constatées des pratiques commerciales trompeuses comme, par exemple, la présentation confuse d'un service de « télé conseil » non pris en charge par l'Assurance maladie à la différence d'une téléconsultation. Des pratiques entre opérateurs susceptibles de contrevenir au droit de la concurrence sont également en cours d'analyse.

26. Services d'investigation numérique.

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

28. Aliexpress, Amazon, Cdiscount, Ebay, Fnac.com, Joom, Rakuten, Rueducommerce, Vova et Wish.



Le *dropshipping*: la vente directe sans stock, un modèle économique en pleine expansion

Le *dropshipping*, ou livraison directe, est une vente sur internet dans laquelle le vendeur ne se charge que de la commercialisation et de la vente du produit. C'est le fournisseur du vendeur qui expédie la marchandise au consommateur final. Le consommateur n'a généralement ni connaissance de l'existence du fournisseur ni de son rôle. Le *dropshipping* permet donc de se lancer dans le e-commerce avec un faible investissement de départ, puisque le vendeur ne gère ni le stock, ni la logistique. Ses seules dépenses sont liées à la création de la boutique en ligne et à la mise en avant de ses produits sur le web. Générateur de nombreuses plaintes, le *dropshipping* a constitué un axe de contrôle fort en 2020. L'objectif des enquêtes est double :

- protéger les consommateurs acheteurs (pratiques commerciales trompeuses sur les caractéristiques des produits commercialisés, les fausses annonces de réduction de prix, absence de livraison...);
- protéger les consommateurs qui seraient enclins à développer ce type d'activité, victimes de formateurs au discours trompeur notamment sur les gains potentiels générés par l'activité ou les responsabilités induites par cette activité professionnelle tant pour ce qui concerne la sécurité des produits vendus que des obligations fiscales.

Une dizaine de procédures se sont soldées en 2020 par des transactions pénales pour un total de 215k€.

UNE ACTION TOUJOURS PLUS RÉSOLUE AUPRÈS D'OPÉRATEURS IMPORTANTS DU NUMÉRIQUE

Apple sanctionné pour défaut d'information

Saisie en 2018 par le parquet de Paris pour enquêter sur la plainte d'une association à l'encontre d'Apple, une enquête de la DGCCRF a montré que des détenteurs d'iPhone n'avaient pas été informés que les mises à jour du système d'exploitation iOS (10.2.1 et 11.2) étaient susceptibles de conduire à un ralentissement du fonctionnement de leur appareil. Ces mises à jour, diffusées au cours de l'année 2017, comportaient un dispositif de gestion dynamique de l'alimentation qui, pouvait, sous certaines conditions et notamment lorsque les batteries étaient anciennes, ralentir le fonctionnement des modèles d'iPhone 6, SE et 7. Dans l'incapacité de revenir à la version précédente du système d'exploitation, de nombreux consommateurs auraient été contraints de changer de batterie voire d'acheter un nouveau téléphone. Le Service national

des enquêtes a donc transmis au parquet de Paris en 2019 les conclusions de ses investigations estimant que ce défaut d'information des consommateurs constituait une pratique commerciale trompeuse par omission. Avec l'accord du procureur de la République, il a été proposé au groupe Apple – qui l'a accepté – une transaction comprenant le paiement de la somme de 25 M€ et la publication, pendant un mois, d'un communiqué sur son site internet.

Wish, de nombreux indices de pratiques commerciales trompeuses et de fraudes

La DGCCRF, qui enquêtait depuis plusieurs mois sur les pratiques de la plateforme en ligne Wish, opérée par la société CONTEXTLOGIC Inc., a mis en évidence des agissements s'apparentant à des pratiques commerciales trompeuses. Les pratiques constatées consistent :

- à alléguer de manière généralisée de fortes réductions de prix, particulièrement attractives pour les consommateurs (pouvant aller jusqu'à 90 % de réduction) mais dénuées de toute réalité économique (elles sont notamment calculées sur la base de prix de référence trompeurs);
- à mettre en avant des produits de forte notoriété dont certains ne sont pas disponibles sur la plateforme;
- et à proposer des produits présentant des logos et signes distinctifs s'apparentant à ceux de marques déposées notoires (notamment marques de sport, parfums prestigieux, etc...) de nature à induire en erreur les consommateurs.

Ces pratiques, si elles étaient confirmées par le juge, seraient particulièrement graves car susceptibles d'altérer le comportement des consommateurs et d'induire une concurrence déloyale vis-à-vis des autres commerçants. Par ailleurs, il a été constaté que sur la version de la plateforme à destination du consommateur français, la description des produits dans les annonces était quasi systématiquement rédigée en anglais. Il revient maintenant à l'autorité judiciaire de donner les suites qu'elle jugera nécessaires aux manquements présumés relevés lors de cette enquête.

Google condamné pour pratiques commerciales trompeuses

Saisie de plaintes d'hôteliers dénonçant l'affichage sur Google d'un classement trompeur des hébergements touristiques, la DGCCRF a contrôlé en 2019 et 2020 la nature et la loyauté des informations délivrées par la plateforme. Le contrôle a été fait sur un nombre important d'établissements grâce à la mise en œuvre d'outils numériques (*data science*). L'enquête a révélé qu'au lieu de se référer au seul classement officiel existant en France et délivré par Atout France (de 1 à 5 étoiles), la plateforme en ligne Google lui substituait une



classification établie selon ses propres critères. Cette classification prêtait grandement à confusion par sa présentation et par l'utilisation du terme « étoiles ». Cette pratique lésait en premier lieu les consommateurs, trompés sur le niveau réel de prestations auxquels ils pouvaient s'attendre au moment de réserver un hébergement.

Il en résultait également un préjudice pour les hôteliers dont les établissements étaient présentés à tort comme moins bien classés que dans la réalité, ou subissant la concurrence d'établissements faussement mieux classés que le leur. Le Service national des enquêtes de la DGCCRF a donc transmis au parquet de Paris les conclusions de ses investigations estimant que la nature des informations communiquées sur le classement des hébergements touristiques par la plateforme Google constituait une pratique commerciale trompeuse. Avec l'accord du procureur de la République, il a été proposé aux sociétés Google Ireland Ltd et Google France – qui l'ont acceptée – une transaction comprenant le paiement de la somme de 1,1 M€ et la communication par la DGCCRF de cette décision.

Dark patterns, des techniques de vente en ligne altérant les comportements des consommateurs

Les *dark patterns* recouvrent des techniques étroitement liées aux pratiques commerciales déloyales. Il s'agit de méthodes reposant sur des artifices de présentation et d'ergonomie des sites internet destinés à pousser le consommateur à l'acte d'achat en exploitant des biais cognitifs altérant, à son détriment, le comportement des consommateurs. La présentation d'offres promotionnelles de « prix de référence », de prix barrés très élevés, souvent déconnectés de toute réalité économique, les pratiques menant les consommateurs à souscrire des abonnements sans qu'ils en aient conscience, des compteurs de visites ou des comptes à rebours intégrés constituent autant de techniques relevant de pratiques commerciales trompeuses. L'interdiction du pré cochage en e-commerce constitue, à cet égard, une prise en compte du concept par le législateur européen.

Très attentive au développement de ces techniques, la DGCCRF a répondu à un appel à projets publié par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) visant à appliquer les leçons des sciences comportementales aux politiques publiques et à la protection économique des consommateurs.

UN RENOUVELLEMENT DU LIEN AVEC LES CONSOMMATEURS



La professionnalisation de l'accueil des consommateurs

Les services de la DGCCRF sont régulièrement sollicités par les consommateurs désireux de se renseigner sur leurs droits, la réglementation applicable, ou d'obtenir des conseils en cas de litiges avec des professionnels. Dans le cadre de son plan stratégique 2020-2025, la DGCCRF a décidé de revoir son processus d'accueil du public et de créer un service spécifique dédié à la réponse aux saisines reçues par courrier, courriel ou par téléphone. Lancé fin 2020, il est actuellement en phase de montée en charge progressive.

Le nouveau service rassemble des agents de la DGCCRF spécialisés et formés à la réponse téléphonique et écrite et a pour mission de produire des réponses simplifiées et uniformisées, pour mieux répondre aux attentes des usagers. À terme, le service traitera l'ensemble des demandes des consommateurs quel que soit le lieu de leur domicile et ou celui du siège de l'entreprise et assurera un rôle de veille pour identifier les pratiques déviantes des entreprises et les combattre.

Les professionnels pour leur part continueront de s'adresser aux DIRECCTE (pôle C) ou aux DD(CS)PP pour obtenir des informations.

SignalConso, une nouvelle plateforme dédiée à la protection des consommateurs

Depuis 2018, la DGCCRF s'est lancée dans le projet innovant d'une start-up d'État – incubée à la Direction interministérielle du numérique –, en créant une plateforme de signalements automatisée permettant à un consommateur de signaler en quelques clics des anomalies rencontrées dans ses actes de consommation, et d'obtenir des conseils pour agir. L'année 2020 a marqué le lancement de la plateforme à l'échelle nationale.

SignalConso, une approche innovante de la relation citoyen-entreprise-administration

Pour améliorer sa capacité à protéger les consommateurs et la vie économique en détectant les entreprises en infraction, la DGCCRF a développé la plateforme SignalConso,

qui permet à chaque citoyen qui souhaite être acteur de la protection des consommateurs de signaler à l'administration les problèmes rencontrés dans ses actes de consommation, et ce en toute transparence vis-à-vis du professionnel concerné. Solution innovante de relation entre consommateurs, professionnels et administration, SignalConso responsabilise les entreprises en leur transmettant les signalements pour les inciter à s'autocorriger et permet à l'administration d'améliorer le ciblage de ses enquêtes en intervenant si nécessaire. La plateforme a pour but de fournir un service simple, transparent et efficace à un maximum d'usagers, tout en travaillant dans une logique de confiance vis-à-vis des entreprises en leur permettant de se mettre en règle et de s'améliorer dans leurs pratiques.

Le déploiement national

Après une année d'expérimentation menée dans 3 régions, SignalConso a été étendu le 18 février 2020 sur l'ensemble du territoire national. Dès cette date, la plateforme a dû s'adapter pour répondre rapidement aux besoins des consommateurs et des professionnels.

À titre d'exemple, l'outil a très vite intégré une rubrique dédiée à la pandémie de COVID-19 pour recueillir le nombre croissant de signalements liés à certains produits notamment les masques et les gels hydroalcooliques. SignalConso a également évolué pour recueillir les signalements liés à certains secteurs tels que la vente en ligne.

Depuis le lancement de la plateforme en février 2020, SignalConso a reçu plus de 50 000 signalements dont 66 % ont été lus par les entreprises. Sur l'ensemble des signalements lus, 80 % ont donné lieu à des réponses des entreprises. Ces statistiques sont directement disponibles en temps réel sur le site SignalConso.

Une start-up d'État pour innover et s'adapter aux enjeux mouvants

Si la version actuelle est d'ores-et-déjà accessible à tous les consommateurs, elle reste en pleine évolution. La rapidité de mise en œuvre des modifications du site, l'adaptabilité au contexte, l'intégration des entreprises au dispositif et l'exploitation facilitée des signalements sont des caractéristiques fortes de la plateforme SignalConso, pleinement au service des consommateurs, de leur protection et de leur sécurité.

Son développement associe les consommateurs, les professionnels et les enquêteurs de la DGCCRF afin de répondre au mieux aux enjeux de chaque partie prenante.

TEMPS FORTS LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES

Encadrement du démarchage téléphonique et lutte contre les appels frauduleux

La DGCCRF a contribué à la préparation de la loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux du 24 juillet 2020. Outre l'aggravation des sanctions existantes, le législateur, a mis en place quatre dispositions :

- l'obligation de la détention d'un abonnement au dispositif Bloctel pour tous les professionnels réalisant du démarchage téléphonique ;
- l'interdiction du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique ;
- la présomption de responsabilité des donneurs d'ordre qui sous-traitent leurs appels à des plateformes à l'étranger ;
- une limitation des exclusions du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique aux seules relations existantes entre un consommateur et un professionnel.

Cette loi a également modifié certaines dispositions s'appliquant aux services à valeur ajoutée (numéros surtaxés), qui peuvent donner lieu à des pratiques abusives de la part d'éditeurs de services peu scrupuleux. Outre l'aggravation des sanctions pécuniaires existantes, le législateur a renforcé le rôle :

- des opérateurs de ces services dans la lutte contre les pratiques frauduleuses, qui devront renforcer leur vigilance, et auront l'obligation de suspendre l'accès aux numéros dans certains cas, par exemple quand aucun service réel n'est disponible ou que l'annuaire inversé des numéros surtaxés (<https://www.surmanufacture.fr>) est mal renseigné par l'éditeur du service. La responsabilité des opérateurs de services à valeur ajoutée pourra être engagée dès lors que les pratiques frauduleuses des éditeurs perdureront ;
- des opérateurs téléphoniques, qui pourront suspendre l'accès aux numéros surtaxés litigieux afin de protéger leurs clients en cas d'inaction des opérateurs de services à valeur ajoutée.



Loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (DDADUE)

La loi du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne (DDADUE²⁹) modifie sensiblement le droit de la consommation et le droit de la concurrence.

En matière de consommation, deux ordonnances seront prises sur le fondement de ce texte :

- pour actualiser les règles relatives à la garantie légale de conformité, en grande partie pour les adapter aux spécificités du numérique grâce à la transposition en droit interne des nouvelles règles européennes relatives aux contrats de vente de biens et aux contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (issues des directives (UE) n° 2019-770 et n° 2019-771 du 20 mai 2019) ;
- pour adapter les règles de protection des consommateurs en y intégrant l'économie numérique (réseaux sociaux, places de marché, faux avis, algorithmes) et en renforçant leur effectivité grâce à des sanctions plus dissuasives (règles issues de la directive (UE) n° 2019-2161 du 27 novembre 2019, dite « omnibus »). La transposition de cette directive sera aussi l'occasion de réintroduire en droit français un dispositif d'encadrement des annonces de réduction de prix.

En matière d'équilibre des relations interentreprises, la loi renforce les dispositions relatives à l'injonction en matière de pratiques restrictives de concurrence en l'assortissant d'une astreinte financière potentiellement élevée. Par ailleurs, la loi habilite le Gouvernement, à transposer la directive sur

29. La loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière, dite loi DDADUE.



les pratiques commerciales déloyales dans les relations inter-entreprises au sein de la chaîne d'approvisionnement agricole et alimentaire (directive (UE) n° 2019-633 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019).

Outre-mer, de nouveaux leviers d'action pour stimuler la concurrence

En ce qui concerne plus spécifiquement les outre-mer, trois dispositions de la loi DDADUE font suite aux recommandations de l'Autorité de la concurrence (AdIC) dans son avis rendu en juillet 2019. Tout d'abord, une série de mesures, inspirées du règlement européen n° 2018-302 vise à lutter contre le géoblocage des consommateurs ultramarins (les empêchant d'accéder aux sites internet de métropole), afin de favoriser le développement du commerce électronique outre-mer. Une autre disposition interdit les pratiques discriminatoires de la part d'une entreprise ou d'un groupe d'entreprises bénéficiant d'une exclusivité d'importation de fait, au détriment de toute autre entreprise avec lequel elle n'a pas de lien capitalistique.

Enfin, la procédure permettant à l'AdIC de prononcer une injonction structurelle, a été simplifiée afin de répondre aux spécificités de ces territoires marqués par l'étroitesse de leurs marchés et une faible concurrence. L'AdIC devrait ainsi pouvoir recourir plus facilement à cet outil.

La loi ASAP, des avancées majeures en matière de simplifications administratives

La loi d'accélération et de simplification de l'action publique du 7 décembre dite « ASAP » a prolongé l'expérimentation, issue de la loi EGAlim, relative au relèvement du seuil de revente à perte et à l'encadrement des promotions jusqu'en avril 2023 tout en prévoyant une dérogation pour les produits saisonniers. Elle a également clarifié le droit applicable aux pénalités logistiques et aux sommes versées par les fournisseurs aux centrales internationales.

S'agissant des pénalités logistiques la loi (article 139, modifiant l'article L. 442-1 du Code de commerce) précise les conditions dans lesquelles celles-ci constituent des pratiques abusives.

Concernant les centrales internationales, la loi (article 138, modifiant l'article L. 441-3 du Code de commerce), énonce que toutes les sommes versées par un fournisseur à une entité juridique située en dehors du territoire français, concourant à la détermination du prix convenu, doivent figurer dans la convention unique.

Ces deux dispositions ne créent pas de règles nouvelles mais viennent préciser le droit antérieurement applicable qui permettait déjà d'appréhender les pratiques abusives en matière de pénalités logistiques au travers du déséquilibre significatif et l'absence de mention dans la convention unique des sommes versées aux centrales internationales par le truchement des règles du Code de commerce relatives à la formation du contrat.

La loi AGEC (loi du 10 février 2020³⁰) fait entrer la vente en vrac dans le Code de la consommation

Les dispositions de cette loi peuvent être regroupées autour de quatre grands thèmes :

- le droit à l'information des consommateurs en matière environnementale. Certaines allégations sont interdites par la loi, d'autres sont strictement encadrées. Le consommateur est en effet le principal acteur de la transition vers une économie circulaire et l'information est la clé du changement de son comportement pour des produits plus durables et pouvant être réparés ;
- la lutte contre le gaspillage : des règles permettent de favoriser le réemploi des produits de consommation ;
- la réduction du plastique, notamment à usage unique : dans un souci de réduction de l'utilisation des emballages à usage unique, la loi AGEC consacre également la possibilité, pour le consommateur, de venir avec son propre contenant, et d'acheter les produits en vrac ; la loi définit les produits vendus en vrac comme des produits vendus sans emballage, en quantité choisie par le consommateur,

30. Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire.



dans des contenants réemployables ou réutilisables. Tous les produits de consommation courante peuvent être ainsi vendus en vrac, les exceptions à ce principe devant se fonder sur des exigences de santé publique;

- et l'organisation des filières de responsabilité des producteurs (REP), c'est-à-dire des filières de traitement des déchets. 10 nouvelles filières REP sont créées (emballages professionnels, matériaux de construction, jouets, articles de sport, articles de bricolages, huiles, tabac, chewing-gums, textiles sanitaires et engins de pêche en plastique).

Les quatre volets de la loi AGEC imposent de nouvelles obligations aux professionnels. La DGCCRF est habilitée à contrôler le respect par les professionnels de la plupart des dispositions de ce texte.

Grand âge et autonomie, renforcer l'information des consommateurs

La DGCCRF est chargée de vérifier le respect de certaines dispositions du Code de l'action sociale et des familles par les établissements accueillant des personnes âgées et les prestataires de services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD). Elle a ainsi saisi l'opportunité du projet de loi « Grand âge et autonomie », en cours d'élaboration, pour proposer des dispositions visant à consolider la transparence en matière d'information pour les personnes âgées ou leur famille, ainsi qu'à renforcer l'efficacité des contrôles menés. Il s'agit par exemple d'améliorer l'information sur les prix et les tarifs et d'accroître la lisibilité des documents contractuels ou encore de prévenir les facturations abusives.

La DGCCRF intervient également dans la régulation des prix des prestations dispensées par les opérateurs de SAAD et dans les établissements hébergeant des personnes âgées, dès lors que ces structures ne sont pas habilitées à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, en fixant conjointement avec la Direction générale de la cohésion sociale, le taux annuel maximum d'évolution des prix de ces prestations.

Dispositif « anti-cadeaux », des règles renforcées

Les textes devant être pris pour la pleine application du dispositif dit « anti-cadeaux » d'encadrement des avantages octroyés aux professionnels de santé par les industries de santé ont été publiés à l'été 2020 (décret n° 2020-730 du 15 juin 2020 et plusieurs arrêtés). Ces dispositifs contribuent à un fonctionnement sain des marchés des médicaments et des dispositifs médicaux. C'est à ce titre que la DGCCRF intervient. Elle a ainsi collaboré à la refonte de ce dispositif, en lien avec la Direction générale de l'offre de soins du ministère des Solidarités et de la Santé. Les arrêtés du 7 août 2020, dont la préparation a été pilotée par la DGCCRF, listent les avantages et précisent les montants permettant de définir ceux considérés comme de valeur négligeable, ainsi que les montants à partir desquels une convention octroyant un avantage autorisé est soumise à un régime d'autorisation préalable au lieu d'une déclaration. Le dispositif posé par le Code de la santé publique (articles L.1453-3 à L.1454-10) est désormais pleinement applicable depuis le 1^{er} octobre. Des contrôles sur l'application de ce dispositif ont été programmés par la DGCCRF en 2021.

Réforme du droit de la copropriété, nouveau plafonnement des frais et honoraires

Plusieurs textes ont été adoptés en 2020 dans le cadre de la réforme du droit de la copropriété.

En particulier, le décret du 21 février 2020 plafonne à 380 € TTC les frais et honoraires que peut désormais percevoir le syndic de copropriété au titre de l'établissement d'un état daté à l'occasion de la mutation à titre onéreux d'un ou plusieurs lots. Ce décret a été pris en application de la loi n° 2017-750 du 5 juillet 2017 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis. Par ailleurs, le contrat type de syndic a évolué avec le décret du 2 juillet 2020.



Une nouvelle révision des tarifs des professions réglementées du droit

En février 2020 est intervenue la troisième révision tarifaire des professions réglementées du droit depuis l'entrée en vigueur de la loi pour la croissance et l'activité qui vise une rémunération raisonnable de ces professions dont les tarifs sont fixés par l'État pour leur activité réglementée. Les deux précédents exercices de ce type avaient donné lieu à une mise en œuvre progressive de la réforme, appliquant aux tarifs réglementés de ces professions des baisses modérées, atteignant au maximum -5 %. La révision tarifaire de 2020, opérée par une série de textes réglementaires publiés le 28 février, s'est inscrite dans la même logique, mais a été effectuée selon une méthode de fixation des tarifs réglementés simplifiée et clarifiée. En outre, pour la première fois depuis la mise en œuvre de cette réforme, les tarifs réglementés des notaires ont fait l'objet de baisses dites « ciblées » pour certaines prestations particulièrement demandées par le grand public (PACS et mainlevée d'hypothèques), avec un impact toutefois limité sur le chiffre d'affaires global de la profession.

De plus, cette révision tarifaire a été l'occasion de réformer certains des éléments accessoires du tarif de ces professions, notamment les remises pratiquées par les notaires, afin d'améliorer leur attractivité pour les clients. Passé un seuil d'émolements de 200 000 €, le tarif peut désormais être négocié librement entre le notaire et son client. Par ailleurs, les majorations tarifaires dont bénéficient les notaires et les huissiers installés en Outre-mer ont été revues à la baisse, de manière à les rapprocher des surcoûts réellement supportés dans ces territoires.

Enfin, l'entrée en vigueur de cette nouvelle révision tarifaire a été adaptée de manière à prendre en compte les conséquences de la crise sur l'économie des professions concernées. Les nouveaux tarifs des notaires, huissiers, commissaires-priseurs judiciaires et greffiers de tribunaux de commerce, devaient initialement s'appliquer à compter du 1^{er} mai 2020, mais leur date d'entrée en vigueur a finalement été reportée au 1^{er} janvier 2021.

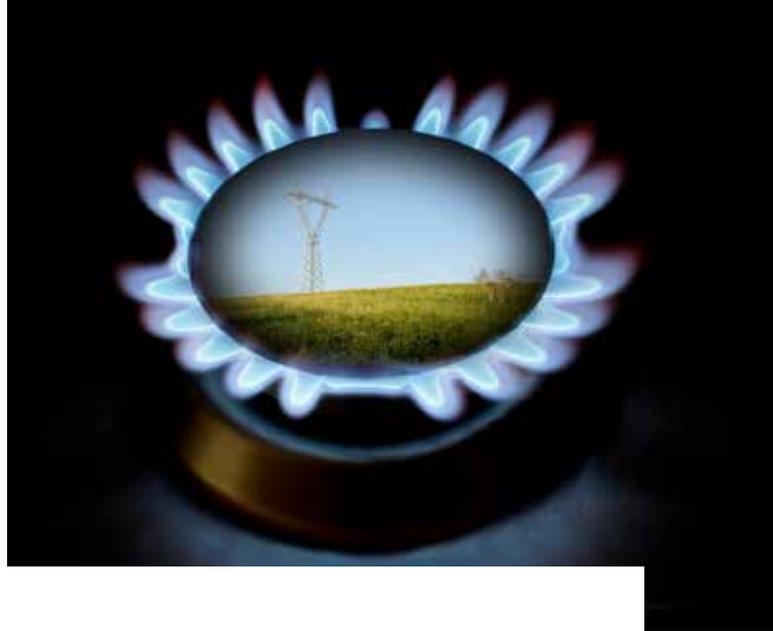
Les baisses tarifaires décidées en février 2020 sont de -5 % pour les greffiers de tribunaux de commerce, -2,5 % pour les notaires, -1 % pour les administrateurs et mandataires judiciaires, -0,8 % pour les huissiers et commissaires-priseurs judiciaires. Elles conduiront à un gain de pouvoir d'achat au bénéfice des particuliers et entreprises clients de ces professions, estimé à plus de 200 M€ sur un an.

Transparence de l'information sur les produits agricoles et alimentaires, élaboration des différents textes d'application

Dans la continuité de la loi EGAlim et afin de renforcer l'information du consommateur sur les denrées alimentaires, le Parlement a adopté la loi du 10 juin 2020 relative à la transparence de l'information sur les produits agricoles et alimentaires.

Cette loi prévoit notamment une meilleure information du consommateur sur l'origine de certains produits, que cette information soit portée sur le produit (par exemple l'origine des miels en mélange) ou sur le lieu de consommation (par exemple la provenance des viandes en restauration hors foyer). De même, la loi encadre l'usage des dénominations de denrées d'origine animale pour des denrées d'origine végétale, ainsi que celui du terme « fermier » pour les fromages.

La DGCCRF, en concertation avec les parties prenantes concernées, a élaboré les mesures d'application de ces dispositions, qui seront publiées au cours du premier semestre 2021, à l'issue de leur notification à la Commission européenne et de leur examen par le Conseil d'État.



La poursuite des préparatifs pour la fin des tarifs réglementés de vente du gaz naturel

La DGCCRF est fortement impliquée aux côtés de la Direction de l'énergie et du climat, ministère de la Transition écologique (DGEC), dans le processus d'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, qui a prévu de supprimer les tarifs réglementés de vente (TRV) du gaz naturel pour l'ensemble des consommateurs et ceux de l'électricité pour les consommateurs professionnels.

En 2020, la DGCCRF et la DGEC ont travaillé à la mise en œuvre du cadre réglementaire prévu par la loi Énergie et Climat pour garantir une information loyale des consommateurs et des conditions de concurrence équitables entre les fournisseurs historiques et alternatifs. Les mesures adoptées visent à informer les consommateurs concernés sur la fin de leur éligibilité aux TRV et l'existence d'offres de marchés susceptibles de mieux répondre à leurs besoins spécifiques. Des mesures ont été adoptées pour encadrer l'ouverture des fichiers clients des fournisseurs historiques d'électricité et de gaz naturel au bénéfice des fournisseurs alternatifs, afin de garantir que ces derniers bénéficient de conditions d'accès équitables aux consommateurs perdant leur éligibilité aux TRV. Ces mesures ont été adoptées en conformité avec la pratique décisionnelle de l'Autorité de la Concurrence et dans le respect des règles relatives à la protection des données individuelles. Des modalités particulières, prises sur avis de la CNIL, sont prévues pour les clients particuliers perdant leur éligibilité aux TRV du gaz naturel, notamment la possibilité pour ces clients de s'opposer à la transmission de leurs données personnelles.

TRAVAUX EUROPÉENS ET COOPÉRATION EUROPÉENNE



Les travaux européens sur la régulation des plateformes numériques, une ambition partagée

Le 15 décembre 2020, après une phase de consultation de plusieurs mois, la Commission européenne a publié deux projets de règlements, le *Digital Services Act* (DSA) et le *Digital Markets Act* (DMA), dont l'objectif est d'adapter le droit de l'Union européenne aux évolutions de l'économie numérique. Le projet de règlement DSA vise à mieux responsabiliser les plateformes, notamment les places de marché, en ce qui concerne les contenus (informations, services, produits) qu'elles proposent en ligne. Dans un contexte où les contrôles menés par la DGCCRF depuis plusieurs années en réponse à l'essor de ces places de marché ont montré des taux préoccupants de produits dangereux (en particulier pour les jouets, bijoux, accessoires électriques ou cosmétiques), et de non-respect des droits des consommateurs, la DGCCRF veille à ce que les enjeux en lien avec la sécurité et la protection économique des consommateurs aient pleinement leur place dans les contributions des autorités françaises. Ce texte fera l'objet en 2021 de discussions avec la Commission et de négociations entre les États-membres; la DGCCRF proposera dans ce cadre des règles spécifiques visant à la protection des consommateurs sur les places de marché électronique.

La vocation du projet de règlement DMA est de promouvoir un environnement concurrentiel équitable sur les marchés numériques en imposant aux plateformes numériques les plus structurantes (*gatekeepers*) une série d'obligations et interdictions *ex ante*, spécifiques et détaillées, notamment en matière de données (récolte, accès, portabilité) et d'interopérabilité des applications, dont certaines pratiques strictement interdites (interdiction des clauses de parité tarifaire par exemple) et d'autres acceptables sous certaines conditions (favoriser ses propres produits dans le référencement notamment). Le projet propose un nouveau dispositif d'enquêtes de marché destinées à mettre à jour la liste des *gatekeepers*, à faire entrer de nouvelles typologies de services de plateformes dans le dispositif ou à compléter la liste des obligations. Elles pourraient, en outre, permettre d'imposer des obligations et des engagements aux acteurs régulés ou en passe de devenir *gatekeeper* dans certaines circonstances. La DGCCRF a participé à l'élaboration de la position française et a plaidé pour la bonne articulation de cette nouvelle régulation du numérique avec le droit de la concurrence. En 2021, la DGCCRF contribuera, en lien avec les différentes administrations concernées, à la construction et à la défense des positions françaises sur ces deux textes.

La transposition en droit national du Code européen des communications électroniques introduit la notion d'offres groupées

Au premier semestre 2021, sera transposée la directive européenne du 11 décembre 2018 établissant le Code des communications électroniques européen. Cette directive introduit plusieurs éléments nouveaux en droit interne, notamment la notion d'offres groupées: dès lors qu'un service d'accès à internet ou de communication interpersonnelle fondé sur la numérotation sera compris dans l'offre, les dispositions spécifiques de la directive s'appliqueront à tous les éléments de l'offre. La directive prévoit également la création d'un « récapitulatif contractuel » qui facilitera la comparaison entre les offres des différents fournisseurs. Les consommateurs bénéficieront d'une meilleure information sur le niveau de consommation dans le cadre des forfaits et pourront refuser que leur abonnement à un service de communications électroniques soit utilisé pour la facturation de services tiers. Parallèlement à ces nouveautés, de nombreuses règles structurantes du droit de la consommation français appliqué aux télécoms seront maintenues, notamment les durées maximales d'engagement de 24 mois et le droit de résilier après 12 mois en ne payant que le quart des sommes restant dues. De même, les opérateurs auront toujours la possibilité de modifier unilatéralement le contrat mais les consommateurs pourront toujours résilier sans frais.

La DGCCRF mobilisée par les travaux européens et nationaux visant à renforcer l'information du consommateur sur les denrées alimentaires

De nouvelles attentes sont exprimées par les consommateurs en matière d'information sur les denrées alimentaires: renforcement de l'indication de l'origine des produits, information sur les modes d'élevage, soutien au développement d'un étiquetage nutritionnel simplifié en face avant, etc. Dans ce contexte, certains opérateurs s'engagent dans des initiatives privées ou des démarches d'engagements volontaires pour y répondre. Si cela est louable, la multiplication d'initiatives privées peut toutefois induire de la confusion pour les consommateurs lorsqu'elle conduit à apposer sur les denrées des informations pas toujours comparables. Pour pallier cela, la Commission européenne, dans le cadre de sa nouvelle stratégie « de la ferme à la table », l'un des axes du pacte vert européen (*UE Green Deal*), a annoncé que le règlement (UE) n° 1169-2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires (règlement « INCO ») serait révisé afin de pouvoir prendre en compte de manière plus globale les nouvelles attentes des consommateurs avec des dispositions harmonisées d'application



obligatoire. Les travaux porteront plus particulièrement sur l'extension de l'indication obligatoire de l'origine à d'autres types de produits comme le lait ou le lait et la viande dans les denrées transformées. Ils porteront également sur la généralisation d'un système d'étiquetage nutritionnel simplifié en face avant (type Nutri-score) permettant aux consommateurs de comparer facilement les produits en fonction de leur qualité nutritionnelle. Le règlement « INCO » sera également révisé en ce qui concerne la date de durabilité minimale, celle-ci s'avérant mal comprise et source de gaspillage alimentaire. En complément, la Commission a indiqué vouloir instituer un cadre pour harmoniser l'étiquetage environnemental sur les denrées alimentaires.

Nanomatériaux dans les cosmétiques, les travaux de la DGCCRF pour faire évoluer la réglementation

Les professionnels du secteur des cosmétiques contrôlés par la DGCCRF, y compris ceux disposant de services juridique et technique conséquents, sont parfois très peu sensibilisés à la problématique des nanomatériaux. Beaucoup d'entre eux considèrent ces substances de la même manière que les ingrédients conventionnels et n'ont pas développé de politique de gestion spécifique. Les fabricants de cosmétiques font régulièrement état de difficultés en ce qui concerne la documentation transmise par leurs fournisseurs d'ingrédients, qui ne permettrait pas de statuer sur le caractère nanométrique des ingrédients. Aussi, la DGCCRF a-t-elle également initié des contrôles chez les principaux fournisseurs d'ingrédients de la filière cosmétique. Ces investigations sont en cours.

Certains fabricants de cosmétiques mettent en avant des disparités entre plusieurs définitions des nanomatériaux dans les textes européens, notamment entre le règlement « cosmétiques » et une recommandation trans-sectorielle de 2011, pour appliquer une définition de portée moins large que celle prévue par le règlement « cosmétiques » qui conduit à exclure beaucoup de substances du champ de la réglementation des nanomatériaux. En lien avec l'ANSM, avec qui elle coordonne la surveillance du marché des cosmétiques en France, la DGCCRF échange de façon régulière avec les organisations professionnelles, les fabricants de cosmétiques et les fournisseurs d'ingrédients pour accroître la rigueur d'application de ce règlement et faire monter en compétence toute la filière, au bénéfice de l'information et de la sécurité des consommateurs. La récente initiative de l'association COSMED, regroupant les PME-TPE du secteur, de mettre en place un groupe de travail sur les nanomatériaux, devrait stimuler des actions des professionnels en ce sens. La DGCCRF est également intervenue auprès de la fédération

des entreprises de la beauté (Fébea) afin que celle-ci apporte un certain nombre de clarifications dans les informations réglementaires qu'elle met à disposition de ses adhérents.

Les autorités françaises mènent enfin des actions au niveau européen pour renforcer l'attention des autres États membres et de la Commission européenne sur l'utilisation des nanomatériaux dans les cosmétiques. Elles ont notamment adressé à la Commission un état des lieux des constatations effectuées depuis 2017 et l'ont alertée sur la présence de nanomatériaux non autorisés dans certains produits.

Action de groupe, vers une généralisation en Europe

Les négociations tenues au niveau européen concernant la proposition de directive se sont achevées en juin 2020 sur un accord politique entre les États membres et le Parlement européen. La DGCCRF, pilote de cette négociation avec le ministère de la Justice, a soutenu la généralisation de l'action de groupe en Europe. La directive prévoit qu'un dispositif d'action de groupe devrait être disponible dans chaque État membre et facilite la mise en œuvre d'actions de groupe transfrontières via la reconnaissance mutuelle des associations et organismes agréés.

La DGCCRF a cependant veillé, d'une part, à la préservation du dispositif national relatif à l'action de groupe dans le domaine de la consommation et, d'autre part, à ce que soit renforcée la prévention des conflits d'intérêts ou autres abus.

La principale plus-value de la directive est de faciliter le développement d'actions de groupe transfrontières, par lesquelles une ou plusieurs associations de consommateurs issues de différents États membres pourront défendre conjointement les consommateurs qu'elles représentent à l'encontre du même professionnel. Afin de prévenir les recours abusifs (par exemple le financement d'une action de groupe par un concurrent du professionnel attaqué), le tribunal saisi de l'action de groupe pourra vérifier le respect des exigences de transparence et d'indépendance financière de l'association.

À la date de rédaction du rapport, après finalisation linguistique, la directive doit être publiée au JOUE au début de l'année 2021, transposée au plus tard 24 mois après sa publication, pour une entrée en vigueur 6 mois après.



Le SCL remporte un appel d'offre européen visant à effectuer des essais sur la sécurité des bijoux fantaisie

Le laboratoire SCL de Paris a remporté l'appel d'offres du projet *Coordinated Activities on Safety of Products (CASP) 2020* de l'Union européenne relatif à la sécurité des bijoux fantaisie. Ce projet vise à centraliser dans un seul laboratoire l'analyse de la présence de métaux lourds dans des bijoux prélevés par les autorités de surveillance des marchés de 9 États-membres de l'UE. Cette remarquable réussite est le fruit d'efforts collectifs. Le laboratoire SCL de Paris s'est fortement mobilisé pour répondre à ce véritable appel d'offre concurrentiel: accréditation du domaine scientifique, CV et expérience des techniciens amenés à réaliser les essais, maquette de rapport d'expertise en anglais, facturation prévisionnelle des analyses, capacité d'accueil d'une conférence et capacité d'expression orale en anglais afin de présenter les résultats aux autorités participantes étaient autant de critères de sélection. Outre qu'elle consacre la compétence du SCL, cette reconnaissance trace une nouvelle voie de contribution aux activités des autorités de surveillance du marché au niveau européen.

OUTILS ET CONTACTS

Pour suivre notre actualité

S'ABONNER À LA LETTRE ÉLECTRONIQUE CONCURRENCE ET CONSOMMATION



SUIVRE LA DGCCRF SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Pour prendre contact

POUR LES CONSOMMATEURS

Sur la plateforme SignalConso



POUR LES PROFESSIONNELS

Depuis le 1^{er} avril 2021, une nouvelle organisation des services déconcentrés de l'Etat est mise en oeuvre dans le champ de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités :

DANS L'HEXAGONE

Au niveau régional, vous pouvez contacter les directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS). Elles regroupent les missions jusqu'ici exercées par les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE). Organisées en pôles, les nouvelles DREETS comprennent notamment un pôle « concurrence, consommation et métrologie ». En Ile-de-France, cette direction porte le nom de Direction régionale et inter départementale de l'économie de l'emploi du travail et des solidarités (DRIEETS).

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

Du fait du confinement, le programme des ateliers 2020 a été impacté et réduit.

Un seul atelier s'est tenu le 6 octobre 2020

Le nouvel outil de concurrence : révolution ou régulation ?

Au niveau départemental, vous pouvez contacter, selon les cas, les directions départementales de la protection des populations (DDPP), ou les nouvelles directions départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DEETS-PP) qui intègrent les anciennes « unités départementales » des DIRECCTE aux directions départementales interministérielles (DD(CS)PP).

OUTRE-MER

En Guadeloupe, en Martinique, à La Réunion et à Mayotte, vous pouvez contacter les directions de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS).

Pour plus d'information			
www.economie.gouv.fr/dgccrf			
 dgccrf	 dgccrf	 dgccrf	DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol 75703 Paris CEDEX 13 T : 0144871717