

REPÈRES



# RÉSULTATS 2017 DE LA DGCCRF

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



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

DG CCRF

# SOMMAIRE

- 4** Bilan général
- 6** Dates clés
- 9** Suites des actions et pouvoirs d'enquêtes de la DGCCRF
- 10** Régulation et concurrence
- 15** Sécurité du consommateur
- 20** Recherche de nano-ingrédients dans les produits de consommation
- 22** Protection économique du consommateur
- 27** Zoom sur l'économie numérique
- 29** La coopération internationale, entre diffusion et partage des savoirs
- 30** Zoom sur les États généraux de l'alimentation
- 31** Arnaques à la consommation : 12 conseils pour éviter les pièges

# EDITO



L'année 2017 aura notamment été marquée pour la DGCCRF par les États généraux de l'alimentation, lancés par le président de la République à l'été, conduisant à cinq mois de concertation avec l'ensemble des parties prenantes au cours de 14 ateliers thématiques. Chantier majeur pour l'avenir des filières agricoles et alimentaires françaises autour des objectifs de création et de répartition équitable de la valeur ainsi que de promotion d'une alimentation saine et sûre, ils ont pleinement mobilisé la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Ils ont constitué une bonne illustration de ce que cette direction peut apporter par la diversité et la complémentarité de ses missions aux différents acteurs de la filière, du producteur au consommateur. En effet, ses missions de définition des conditions du développement de marchés dynamiques, efficaces et loyaux et de vérification de leur effectivité par des contrôles sur tout le territoire sont au cœur des problématiques qui y ont été traitées.

Ainsi, une meilleure répartition de la valeur au sein des filières agricoles et alimentaires nécessite, d'une part, une massification de l'offre et, d'autre part, un encadrement plus efficace des relations commerciales. Sur ces deux sujets, la DGCCRF est pleinement mobilisée pour clarifier les règles de concurrence afin que les acteurs puissent en exploiter toutes les possibilités et pour contrôler les règles de transparence et de loyauté définies par le Code de commerce. De même, la création de la valeur est directement dépendante de la confiance des consommateurs. L'action permanente des services de la DGCCRF pour garantir la sécurité sanitaire de l'alimentation et une information loyale des consommateurs est donc capitale. 2017 aura été à cet égard une année particulièrement active sur ces thématiques, comme l'illustrent notamment la gestion de l'alerte relative aux produits de nutrition infantile contaminés par des salmonelles ou encore les enquêtes pour garantir la qualité des vins.

Si l'alimentation reste un champ d'action attendu de la DGCCRF, celle-ci porte aussi son attention sur les autres secteurs de l'économie, en particulier ceux auxquels les consommateurs sont sensibles, ceux qui pèsent significativement dans leur budget ou encore ceux qui créent des préoccupations nouvelles : jouets, cosmétiques, télécommunications, immobilier, transports mais aussi économie numérique. En 2017, doit ainsi être particulièrement soulignée la forte mobilisation des services de la DGCCRF pour faire respecter les règles qui visent à l'équilibre des relations commerciales et à la protection des consommateurs dans le domaine du numérique. Le développement de l'économie numérique est source de nombreuses opportunités, que ce soit pour les entreprises comme pour les consommateurs mais à la condition expresse d'une régulation qui garantisse transparence, loyauté et confiance. La DGCCRF se doit d'être au rendez-vous pour accompagner ces opportunités.

**Virginie Beaumeunier**  
Directrice générale

# BILAN GÉNÉRAL

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



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

### La DGCCRF agit en faveur :

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

### Autorité de contrôle, elle intervient :

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

### Elle accompagne les acteurs économiques :

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

## Ciblage des enquêtes annuelles

Chaque année, la DGCCRF définit un programme national d'enquêtes (PNE). Élaboré à partir des priorités gouvernementales en matière de concurrence et de consommation, il s'appuie sur une analyse des risques et des enjeux des secteurs économiques et des marchés. Cette analyse tient compte :

- des évolutions du cadre juridique (lois récentes) et du contexte économique (évolutions du fonctionnement des marchés, nouveaux acteurs, nouvelles pratiques) ;
- des constats résultant des enquêtes antérieures (par exemple : taux d'anomalies élevé, méconnaissance ou mauvaise application de certaines réglementations) ;
- des problématiques émergentes (par exemple nouvelles pratiques abusives) ;
- des attentes et préoccupations exprimées par les parties prenantes (administrations partenaires, organisations représentant les consommateurs ou les entreprises...).

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



Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, les orientations du PNE en 2017 étaient les suivantes :

- conforter la confiance des consommateurs en ciblant les actions de contrôle sur les nouveaux enjeux de régulation et de consommation ;
- contribuer à l'efficacité de l'économie grâce à une analyse approfondie et des propositions d'amélioration du fonctionnement des marchés ;
- veiller à la sécurité des produits de consommation en accordant une attention particulière aux risques émergents pour la santé et la sécurité des utilisateurs.

En 2018, la DGCCRF poursuivra ses investigations dans le secteur de l'économie numérique, sa surveillance du fonctionnement des marchés et des filières et son action en vue de l'identification et de la maîtrise des risques émergents pour la santé et la sécurité des consommateurs.

Elle veillera à prendre en compte, dans le ciblage de ses enquêtes, la protection des publics captifs ou vulnérables, particulièrement face à l'évolution rapide des modes de consommation, et à préserver le pouvoir d'achat des consommateurs.

Elle mènera également une action particulière de surveillance du fonctionnement des filières alimentaires, notamment pour contribuer à la mise en œuvre des conclusions des États généraux de l'alimentation.

Enfin, la DGCCRF effectue des contrôles non programmés, notamment au vu des réclamations et signalements reçus par ses services.

## Vigilance renforcée pendant les périodes de forte consommation

La DGCCRF effectue chaque année des opérations de contrôle de grande ampleur pendant les vacances d'été (OIV) ou lors des fêtes de fin d'année (OFA) afin d'assurer la protection économique et la sécurité des consommateurs.

L'OIV a porté en 2017 sur l'hébergement de plein air et l'offre en ligne, les activités et produits liés au bien-être, à la détente et aux loisirs, ainsi que sur les services de restauration dans les zones à forte densité touristique. Plus de 25 000 établissements ont été contrôlés. Le taux d'anomalies de 26 % a donné lieu à plus de 2 600 suites pénales et 4 100 suites administratives.

L'OFA s'est déroulée de novembre 2017 à mi-janvier 2018 et a donné lieu à un renforcement des contrôles auprès des fabricants, grossistes et importateurs de produits alimentaires (foie gras, miels) et non-alimentaires (jouets, sapins et décorations) liés aux fêtes.

Les prestations de service (organisation de voyages ou de soirées de réveillon) font également l'objet d'une surveillance accrue.

En 2017, près de 11 000 visites ont été effectuées dans le cadre de cette opération. Le taux d'anomalies s'est élevé à 23,5 %. 1 000 suites administratives et 710 suites pénales ont été adressées aux professionnels en anomalie.

# DATES CLÉS



## JANVIER

**10 janvier** arrêté relatif à l'information des consommateurs par les professionnels intervenant dans une transaction immobilière

**20 janvier** arrêté relatif aux tarifs réglementés des notaires (fixation du tarif en matière de divorce par consentement mutuel)

**24 janvier** arrêté relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison

**31 janvier** la DGCCRF révèle les pratiques trompeuses constatées en matière d'affichage des prix des billets d'avion

## FÉVRIER

**7 février** la DGCCRF annonce avoir transmis à la Justice les conclusions de ses investigations concernant les émissions polluantes des véhicules du groupe Fiat Chrysler automobile

**10 février** la DGCCRF annonce avoir transmis à la Justice les conclusions de ses investigations concernant les émissions polluantes des véhicules du groupe Peugeot Citroën automobiles SA

**21 février** loi ratifiant les ordonnances du 14 mars 2016 relative à la partie législative du Code de la consommation et du 25 mars 2016 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage d'habitation

**23 février** avis du CNC sur les avis de consommateurs en ligne

## MARS

**9 mars** ordonnance et décret relatifs aux actions en dommages et intérêts du fait des pratiques anticoncurrentielles



**17 mars** la Commission européenne, la DGCCRF et plusieurs autorités de protection des consommateurs des États membres demandent aux entreprises de médias sociaux de se conformer au droit des consommateurs de l'Union européenne

**20 mars** enquête sur les émissions polluantes des véhicules diesel : la DGCCRF clôt ses investigations concernant les émissions polluantes des véhicules d'Opel

## AVRIL

**5 avril** décret relatif au traitement et à la mise à disposition du public des données détaillées de comptage des gestionnaires des réseaux de transport et de distribution d'électricité et de gaz naturel

**13 avril** arrêté renforçant l'information des consommateurs pour tous les modes de transport public collectif de personnes

**13 avril** : la DGCCRF annonce l'assignation des sociétés INCA Achats, Intermarché et Casino devant le Tribunal de commerce de Paris pour des pratiques commerciales abusives

## MAI

**5 mai** 8 décrets relatifs aux règles de constitution et de fonctionnement de la société pluri-professionnelle d'exercice, actualisation des textes applicables aux sociétés d'administrateurs et de mandataires judiciaires, de conseils en propriété industrielle, d'avocats aux Conseils, d'experts-comptables, d'huissiers de justice, de notaires, de commissaires-priseurs judiciaires et d'avocats

**9 mai (et 6 juillet)** décret et arrêté relatifs aux tarifs de postulation des avocats



**10 mai** décret relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de consommation d'électricité ou de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données par les fournisseurs

## JUIN

**1<sup>er</sup> juin** ordonnance relative aux offres de prêt immobilier conditionnées à la domiciliation des salaires ou revenus assimilés de l'emprunteur sur un compte de paiement

**14 juin** décret fixant la durée pendant laquelle le prêteur peut imposer à l'emprunteur la domiciliation de ses salaires ou revenus assimilés sur un compte de paiement

## JUILLET

**7 juillet** avis du CNC sur les objets connectés dans le domaine de la santé

**20 juillet** lancement des États généraux de l'alimentation

## AOÛT

**1<sup>er</sup> août** arrêté relatif aux tarifs réglementés des greffiers des tribunaux de commerce (fixation du tarif du dépôt du document relatif au bénéficiaire effectif dans le cadre de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme)

**9 août** ordonnance portant transposition de la directive n° 2015/2366 sur les services de paiement

## SEPTEMBRE

**12 septembre** lancement du groupe permanent « produits non-alimentaires » auprès du Conseil national de la consommation, à la suite de la suppression de la Commission de sécurité des consommateurs



**29 septembre** décrets relatifs aux obligations de transparence et de loyauté des opérateurs de plateformes numériques

## OCTOBRE

**1<sup>er</sup> octobre** entrée en vigueur du rescrit en matière d'affichage des prix par les professionnels

**4 octobre** ordonnance relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier

**31 octobre** avis du CNC relatif à l'accès des jeunes aux services « Télécoms et jeunesse »

## NOVEMBRE

**6 novembre** arrêté relatif à la publicité des prix des contrats de fourniture de gaz de pétrole liquéfié en vrac

**14 novembre** arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne dans l'affaire dite « des endives »

## DÉCEMBRE

**20 décembre** ordonnance n° 2017-1717 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées

**21 décembre** clôture des États généraux de l'alimentation

**26 décembre** arrêté relatif aux numéros surtaxés

**28 décembre** arrêté fixant les zones de libre installation des huissiers de justice

# CHIFFRES CLÉS

## LES CONTRÔLES DE LA DGCCRF

**551 251 vérifications**

**112 585 établissements contrôlés**

**12 414 sites internet contrôlés**

**315 000 analyses réalisées en laboratoire**

## BAROMÈTRE DES RÉCLAMATIONS

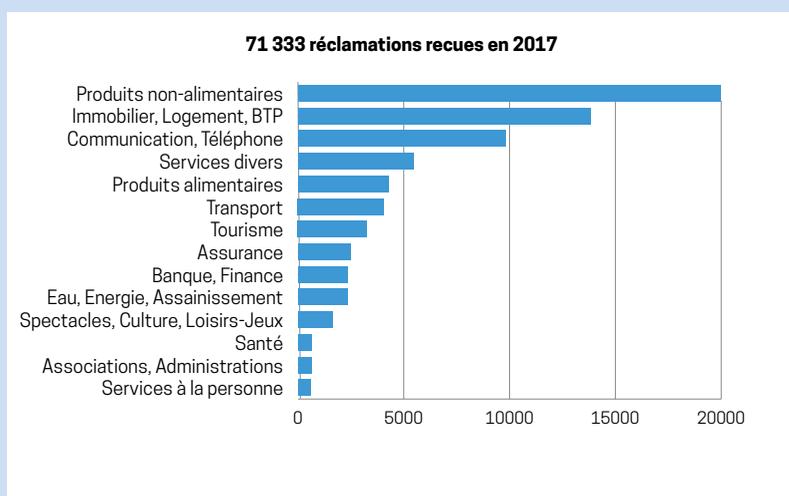
### 71 333 réclamations de consommateurs

Parmi lesquelles, environ un tiers concernait :

- une pratique commerciale trompeuse (18 %) ;
- un litige lié à un démarchage à domicile ou téléphonique (7 %) ;
- la contestation du prix ou du montant de la facture (6 %).

Les autres réclamations concernaient notamment la mauvaise information précontractuelle (4 %), un défaut d'information du consommateur sur les prix (4 %) ou encore des escroqueries (4 %), les autres pratiques signalées représentant chacune moins de 1 % du total.

Réclamations des consommateurs par secteurs économiques



Origine des réclamations :

Messagerie électronique  
**33 551**

Téléphone  
**21 146**

Courrier  
**13 468**

Dialogue avec les particuliers  
**3 168**  
consommateurs reçus dans les services d'accueil

Au total, sur l'année 2017, la DGCCRF a enregistré **71 333** réclamations de consommateurs. Ce chiffre est en augmentation de 3 % par rapport à celui de 2016.

# SUITES DES ACTIONS ET POUVOIRS D'ENQUÊTES 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 au droit de la concurrence et de la consommation, en vertu de pouvoirs d'enquête spécifiques.

Les pouvoirs d'enquête simples permettent 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, 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. Ils peuvent aussi prélever des échantillons de produits.

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

## SUITES DONNÉES AUX 126 253 MANQUEMENTS ET INFRACTIONS DE 2017

### SUITES PÉDAGOGIQUES

**80 741** avertissements

### SUITES CORRECTIVES

**29 463** mesures de police administrative  
(dont 28 848 injonctions)

### SUITES RÉPRESSIVES

#### Contentieux civil et commercial

**34** procédures dont 12 assignations

**17** décisions ayant prononcé 1 M€ d'amende civile

#### Contentieux pénal

**10 972** procès-verbaux

**2 659** transactions

#### Sanctions administratives

**4 953** procès-verbaux administratifs

**2 697** amendes administratives, pour un total de  
16,20 M€

**100** saisies

# RÉGULATION ET CONCURRENCE

## OBJECTIFS

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

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

Les agents de la DGCCRF ont effectué 15 552 actions de contrôle en 2017 auprès de 9 134 établissements concernant l'équilibre et la transparence des relations commerciales, notamment dans les rapports entre les catégories d'opérateurs suivantes :

- entre fournisseurs et distributeurs (ex. influence des accords de coopération à l'achat dans la grande distribution sur les négociations commerciales avec les fournisseurs, demandes de compensations de marges) ;
- entre franchiseurs et franchisés (ex. réseaux de distribution alimentaire) ;
- entre les places de marché sur internet et les professionnels qui y proposent des biens et des services ;
- entre donneurs d'ordres et sous-traitants.

Les contrôles ont notamment porté sur le respect de règles de formalisme, la facturation et les pratiques abusives telles que le déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties ou la rupture brutale de relations commerciales par exemple.



## LUTTE CONTRE LES RETARDS DE PAIEMENT

La lutte contre les retards de paiement interentreprises constitue un enjeu important pour le bon fonctionnement de l'économie et la compétitivité des entreprises. En effet, la trésorerie nette libérée si l'ensemble des créances clients et des dettes fournisseurs en retard étaient payées à 60 jours est estimée à 11 milliards d'euros en 2016. Les retards de paiement entraînent un risque de transmission des difficultés de trésorerie entre entreprises dû à des comportements retardataires en chaîne. Particulièrement nocifs pour les entreprises, ils accroissent le risque de défaillances et doivent donc être strictement sanctionnés.

### Bilan des contrôles

En 2017, la DGCCRF a contrôlé plus de 2 600 établissements dans le cadre de ses enquêtes sur le respect des délais de paiement. À l'issue des contrôles, 230 procédures d'amende administrative, représentant au total 14,70 M€, ont été lancées, soit 155 décisions de sanction notifiées aux entreprises contrôlées, représentant un montant total d'amendes de 8,60 M€, et 75 procédures de sanction en cours (au stade de la pré-amende), représentant 6,10 M€. En outre, 23 décisions d'amende administrative ont fait l'objet d'une publication sur le site internet de la DGCCRF.

Concernant plus particulièrement les entreprises publiques :

- 51 entreprises publiques (au sens de la réglementation des délais de paiement) ont été contrôlées ;
- des anomalies ont été relevées dans 11 établissements, soit un taux d'établissements en anomalie de 21,6 % ;
- elles ont donné lieu à 9 procès-verbaux d'amende administrative, une injonction et un avertissement ;
- les 3 pré-amendes notifiées à ce jour s'élèvent à un total de 34 800 €.



Depuis 2014, 710 procédures d'amende administrative représentant 30,80 M€ ont été engagées, dont 635 procédures notifiées pour un montant d'amende de 24,80 M€.

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

### Évolutions du cadre juridique

La loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique a renforcé le dispositif législatif de sanction :

- en portant le plafond de l'amende à 2 M€ pour les personnes morales (au lieu de 375 000 € précédemment) ;
- en prévoyant la publication systématique des sanctions ; les modalités de mise en œuvre (publication sur le site internet de la DGCCRF, sur le site de l'entreprise concernée ou par voie de presse) peuvent toutefois différer en fonction des circonstances de chaque affaire.

Les sanctions prévues par la loi du 9 décembre 2016 ne sont applicables qu'aux factures émises postérieurement à sa date d'entrée en vigueur. De plus, les contrôles des délais de paiement interentreprises doivent porter sur une période suffisamment longue pour être représentative des comportements de paiement. C'est pourquoi, les premières décisions de sanction sur le fondement des dispositions de la loi précitée interviendront courant 2018.

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

## Délais de paiement dans le secteur de l'assistance au dépannage automobile

Une enquête de la DGCCRF a mis en évidence les dépassements des délais de paiement des factures des prestataires de dépannage automobile par les sociétés d'assistance qui prennent en charge ces frais pour le compte des assurés. Ces pratiques sont particulièrement préjudiciables aux entreprises de dépannage, la plupart étant des TPE/PME très dépendantes de cette activité. Les services de la DGCCRF ont contrôlé les pratiques de 8 entreprises, dont les majors du secteur, appartenant aux leaders européens de l'assurance. Les dépassements récurrents relevés ont donné lieu à 2 avertissements et à 4 décisions d'amendes administratives ayant fait l'objet d'une publication. Le montant cumulé des amendes administratives prononcées dépasse 1 M€.

## BILAN DES SANCTIONS PRONONCÉES

### Contentieux civil et commercial

14 décisions de justice (dont 12 sur des actions engagées par le Ministre et 2 sur des interventions du Ministre dans des procédures initiées par une entreprise) ont été rendues en 2017, sur le fondement de l'avantage sans contrepartie ou manifestement disproportionné, du déséquilibre significatif, de la rupture brutale de relations commerciales ou du bénéfice automatique des conditions plus favorables consenties aux entreprises concurrentes par le cocontractant.

### 10 entreprises ont été assignées

Le ministre a fait délivrer 9 assignations en 2017 à des entreprises ou groupes d'entreprises appartenant à des secteurs d'activité diversifiés : la restauration rapide (Domino's pizza) et la grande distribution.

Le ministre de l'Économie a notamment assigné les entreprises INCA Achats, Intermarché et Casino. La DGCCRF avait, dès 2016, commencé l'examen des pratiques commerciales de la centrale d'achat INCA Achats et de ses mandants Intermarché (ITM) Alimentaire International et Casino (EMC) avec certains de leurs fournisseurs. Cette enquête a révélé une pratique consistant à faire des demandes financières, souvent sous la menace de déréférencements, quelques mois seulement après la signature du contrat-cadre annuel. Le ministre a considéré que cette pratique est susceptible de porter atteinte à l'ordre public économique car elle remet en cause le contrat-cadre annuel, à la seule demande des distributeurs, créant une insécurité juridique pour leurs partenaires commerciaux. En outre, elle a permis aux sociétés INCA Achats, ITM et EMC de négocier le contrat cadre de 2016 sur la base des demandes additionnelles formulées en 2015 et ainsi de tirer un large bénéfice de ces pratiques.

### 3 assignations dans le secteur du numérique

À la suite d'enquêtes de la DGCCRF sur les relations commerciales dans le secteur du numérique, le ministre de l'Économie a assigné plusieurs entreprises emblématiques de ce secteur (Apple et Amazon ainsi que Google, au début 2018).

L'enquête a identifié plusieurs clauses dans les contrats conclus entre des développeurs d'applications d'une part et Google ou Apple d'autre part, susceptibles de constituer un déséquilibre significatif prohibé par le Code de commerce. Il s'agit d'un enjeu majeur pour l'écosystème des start-up qui utilisent les plateformes de Google et Apple pour leur développement.



## Assignation d'Amazon

Sur la base des conclusions d'une enquête menée par la DGCCRF en 2015 et 2016, le ministre en charge de l'Économie a assigné en juillet 2017 devant le Tribunal de commerce de Paris plusieurs sociétés du groupe Amazon. L'enquête a décelé l'existence de clauses et de pratiques susceptibles de constituer un déséquilibre significatif, commises par Amazon dans ses relations commerciales avec des vendeurs tiers proposant leurs produits à la vente sur la place de marché de son site internet « Amazon.fr ».

Les principales clauses considérées comme litigieuses prévoient la possibilité, pour Amazon :

- de modifier unilatéralement le contrat à tout moment à son entière discrétion ;
- de suspendre ou de résilier unilatéralement le contrat à sa seule discrétion et sans préavis ;
- de suspendre ou d'annuler les contrats conclus à distance entre les vendeurs et les consommateurs ;
- d'exiger l'alignement sur les conditions pratiquées par les vendeurs sur d'autres canaux de vente.

Par conséquent, le ministre a demandé au Tribunal de commerce de condamner Amazon au paiement d'une amende civile de près de 10 millions d'euros.



### Les décisions marquantes

Plusieurs décisions ont précisé en 2017 les modalités de l'application du déséquilibre significatif sanctionné par le code de commerce. La Cour de cassation a tout d'abord confirmé que le juge pouvait contrôler les clauses du contrat relatives au prix et les sanctionner lorsque ce prix ne résulte pas d'une libre négociation entre les parties et caractérise un déséquilibre significatif. Le juge peut également sanctionner les clauses ne prévoyant pas de contrepartie ou de justification aux obligations souscrites entre les cocontractants (Cour de cassation, *GALEC c/ ministre*, 25 janvier 2017).

Dans le secteur de la réservation d'hôtels en ligne, la Cour d'appel de Paris a confirmé que la prohibition du déséquilibre significatif et celle des clauses de parité tarifaire prévues par le code de commerce sont des lois de police et s'imposent au juge saisi, même si les signataires du contrat avaient fait le choix de soumettre celui-ci à une loi étrangère. La jurisprudence a aussi précisé que le juge français est compétent dans ces circonstances (*CA Paris, Ministre c/ EXPEDIA*, 21 juin 2017).

## Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

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

La DGCCRF enquête pour instruire les indices ainsi décelés. Si l'Autorité de la concurrence ne prend pas l'indice en charge, la DGCCRF réalise elle-même l'enquête. L'Autorité de la concurrence peut alors se saisir d'office des résultats de l'enquête. Ainsi en 2016, sur les 12 décisions de sanction de pratiques anticoncurrentielles de dimension nationale, 10 provenaient d'une enquête de la DGCCRF.

Ainsi, les enquêtes de la DGCCRF alimentent également l'Autorité de la concurrence lui permettant dans certains cas de sanctionner les pratiques abusives de 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 2017 elle a rendu 12 décisions de sanction, publiées sur son site Internet.

Dans le cadre de sa mission de lutte contre les pratiques anticoncurrentielles, la DGCCRF assure notamment une surveillance des marchés publics, afin d'éviter la tromperie des acheteurs publics, de préserver les intérêts des contribuables et de veiller au maintien d'une concurrence loyale entre les entreprises.

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

### L'affaire dite « des endives »

La Cour de Justice de l'Union européenne a, le 14 novembre 2017, rendu un arrêt en réponse à une question préjudicielle posée par la Cour de cassation dans le dossier relatif au marché des endives.

Pour mémoire, cette affaire avait donné lieu en 2012 à une décision de l'Autorité de la concurrence sanctionnant une entente entre des producteurs d'endives et plusieurs de leurs organisations professionnelles, puis à un arrêt d'annulation de cette sanction par la cour d'appel en 2014, lui-même objet d'un pourvoi devant la Cour de cassation.

La réponse de la CJUE à la question de la Cour de cassation apporte des éclaircissements indispensables aux différentes filières agricoles pour sécuriser leurs actions au regard du droit de la concurrence dans le contexte des états généraux de l'alimentation et de la réforme entreprise par le gouvernement.

## La Directive indemnisation des victimes de PAC

La transposition en droit français des dispositions de la directive n° 2014/104/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 a été effectuée par l'ordonnance et le décret du 9 mars 2017 relative aux actions en dommages et intérêts du fait des pratiques anticoncurrentielles.

Le dispositif complète celui de l'action de groupe, créé par la loi du 17 mars 2014 et réservé aux seules associations de consommateurs. Les victimes de pratiques anticoncurrentielles, entreprises ou acheteurs publics, voient ainsi consacré leur droit à réparation intégrale de leur préjudice.

En 2017, plusieurs collectivités locales ont engagé des actions en réparation des préjudices qu'elles ont subis du fait de l'entente généralisée sur les panneaux de signalisation routière verticale mise au jour par une enquête de la DGCCRF et sanctionnée par l'Autorité de la concurrence en 2010, décision confirmée par la Cour d'appel de Paris en 2012. Ainsi, le tribunal de commerce de Caen a condamné le 6 avril 2017 plusieurs entreprises ayant participé à l'entente à verser plus de 5,50 M€ de dommages-intérêts aux départements de l'Orne et de la Manche.

### RECHERCHE ACTIVE D'INDICES

En 2017, 90 indices de pratiques anticoncurrentielles ont été transmis à l'Autorité de la concurrence.

### SUITES

Les agents de la DGCCRF ont établi 62 rapports d'enquêtes dont les constats ont conduit à :

- caractériser des pratiques anticoncurrentielles dans 23 affaires (20 ententes et 3 abus de position dominante) ;
- prononcer 7 avertissements règlementaires ;
- régler 12 affaires par voie de sanction ou d'injonction (pour un montant total de près de 400 000 €).



### EXEMPLES D'AFFAIRES TRAITÉES

#### Abus de position dominante

À la suite d'une enquête de la DGCCRF l'Autorité de la concurrence a, par décision du 10 février 2017, infligé à la société OBUT une amende de 320 000 € pour abus de position dominante. Principale productrice de boules de pétanques, cette entreprise avait mis en place une politique commerciale contraignant ses distributeurs-revendeurs à pratiquer des prix minimum de revente de ses produits. Cette politique commerciale s'accompagnait d'un système de surveillance, de menaces et de représailles à l'encontre des distributeurs.

#### Ententes relevées lors de marchés publics de travaux et de prestations de service

- Une enquête réalisée par la DGCCRF a établi l'existence de pratiques concertées entre plusieurs entreprises pour la réalisation de travaux et la fourniture de matériels dans les cuisines des collèges du département du Val d'Oise. Les investigations ont permis d'établir que quatre entreprises ont présenté des offres établies après échanges d'information et répartition de marchés. La DGCCRF a enjoint aux entreprises de s'abstenir de procéder à des échanges d'informations préalablement à la remise d'offres présentées comme concurrentes et a également conclu avec ces entreprises des transactions d'un montant global de 89 800 €.
- Dans une autre enquête réalisée dans le secteur de la vérification et de la maintenance de matériel incendie, la DGCCRF a démontré une entente entre trois entreprises et leur société *holding* commune. Ces trois entreprises avaient présenté aux acheteurs des offres individuelles apparaissant autonomes, entre elles et par rapport à leur holding, alors qu'elles avaient échangé des informations afin de les coordonner. La DGCCRF a délivré aux quatre entreprises concernées une injonction de cesser de proposer aux acheteurs publics des offres établies en concertation au sein d'un groupe alors qu'elles auraient dû être élaborées en toute indépendance. Les entreprises ont accepté et payé une transaction d'un montant global de 124 600 €.

# SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR

## OBJECTIF

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

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

## PRODUITS ALIMENTAIRES

### 575 alertes

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

Principaux types de produits en cause :

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

## PRODUITS NON-ALIMENTAIRES

### 674 alertes

571 alertes ayant une origine nationale dont 28 % ont concerné d'autres États membres de l'Union européenne.

Principaux types de produits en cause :

- les jouets
- les appareils électriques
- les cosmétiques



## Unité d'alerte

### GESTION DES ALERTES ET DES CRISES

En 2017, l'Unité d'alerte de la DGCCRF a géré 1249 alertes et émis 253 enregistrements sur les réseaux d'alerte européens, permettant ainsi d'informer les autorités de protection des consommateurs des autres États membres.

#### Alerte sur les œufs et les ovoproduits contaminés au fipronil

Fin juillet 2017, la Belgique a informé le réseau européen d'alertes alimentaires (RASFF) de la présence de fipronil dans des œufs et viandes de volaille, dont une partie avait été exportée vers d'autres pays membres de l'UE, dont la France, et d'autres pays tiers. Cette alerte a été largement relayée par les médias.

Le fipronil, bien que non autorisé pour le traitement d'animaux destinés à l'alimentation humaine, a été introduit de manière frauduleuse dans des produits utilisés pour traiter des élevages de poules pondeuses contre un parasite, le pou rouge. Les services de la Direction générale de l'alimentation (DGAI) du ministère de l'Agriculture et de la DGCCRF ont travaillé en étroite collaboration pour identifier les denrées possiblement contaminées (œufs, ovoproduits, denrées alimentaires contenant ces matières premières), sur toute la chaîne alimentaire des transformateurs aux distributeurs.

Sur la base d'un avis de l'ANSES concernant les risques associés à l'exposition aux produits contaminés et des recommandations de la Commission européenne, la DGAI et la DGCCRF ont décidé des mesures de gestion à mettre en œuvre.

Au total, la DGCCRF est intervenue chez 41 opérateurs répartis sur 22 départements et a mené, de manière conjointe avec la DGAI, des plans de contrôles et de surveillance ayant conduit à l'analyse de 1 122 produits en laboratoires. Ces interventions ont abouti au retrait du marché de 43 références de produits transformés, essentiellement des pâtes alimentaires.



## Quelques exemples d'enquêtes en 2017

### Retrait et rappel de produits de nutrition infantiles 1<sup>er</sup> âge en raison d'une possible contamination par *Salmonella agona*

Fin novembre, les autorités sanitaires ont été informées de la contamination par des salmonelles (*Salmonella* sérotype *agona*) de 20 jeunes enfants âgés de moins de 6 mois. Les premiers résultats des investigations menées par Santé Publique France pour identifier les causes de la contamination ont permis, le 1<sup>er</sup> décembre, d'identifier qu'ils avaient consommé du lait infantile 1<sup>er</sup> âge issu d'un même site de production du groupe LNS (Lactalis). En conséquence, l'entreprise a procédé au retrait et au rappel de 12 lots de produits concernés.

Après des investigations menées sur site par la DGCCRF et la DDCSPP de Mayenne et du fait de 5 nouveaux cas identifiés, le ministre de l'Économie a considéré que ces mesures n'étaient pas suffisantes et a ordonné par arrêté du 9 décembre la suspension de la commercialisation et des exportations et le rappel de 620 lots de produits. Depuis cette mesure, Lactalis a annoncé étendre cette mesure de retrait et de rappel de manière volontaire à l'ensemble des produits de nutrition infantile et spécialisée, fabriqués et conditionnés sur le site.

Au cours de cette crise, la DGCCRF a assuré le relais auprès de ses homologues à l'étranger à travers le réseau d'alerte européen. Elle a également effectué plus de 6 000 contrôles dans la chaîne de distribution afin de vérifier que les produits n'étaient plus commercialisés, et de s'assurer, le cas échéant, de leur retrait immédiat. Des produits rappelés étaient ainsi encore à la vente ou fournis aux consommateurs dans une centaine d'établissements. La DGCCRF a demandé le retrait immédiat de ces produits et les suites appropriées (notamment des sanctions pénales) seront données.

### SECTEUR NON-ALIMENTAIRE

#### Produits chimiques et biocides

L'enquête a visé les détergents, notamment les dosettes de lessive, les biocides, les peintures, les parfums d'ambiance, les bougies et encens, les produits devant présenter une fermeture de sécurité pour enfants et les liquides pour cigarette électronique. 1 809 entreprises contrôlées et 395 prélèvements analysés, dont plus de la moitié se sont révélés non-conformes (absence de pictogramme de danger et de conseils de prudence), voire dangereux pour 4 % d'entre eux (absence de mentions alertant le consommateur sur le danger, utilisation de substances biocides non autorisées, absence ou inefficacité du dispositif de fermeture de sécurité). Ces manquements ont été sanctionnés par 249 mesures de police administrative, 56 procès-verbaux et plus de 500 avertissements pour non-conformité.

#### Jouets

Les enfants n'étant pas conscients du danger, les jouets doivent présenter une sécurité particulièrement renforcée. Ainsi, tous les jouets vendus en France doivent être conformes aux exigences de sécurité imposées par la réglementation européenne (propriétés mécaniques, inflammabilité, caractéristiques chimiques et électriques, hygiène, etc.). La DGCCRF mène chaque année un plan de contrôle de grande ampleur afin d'évaluer le respect de la réglementation des opérateurs du secteur des jouets et d'identifier d'éventuels produits dangereux commercialisés en France. En 2017, 2 362 établissements ont été contrôlés, et 739 jouets ont été prélevés pour analyse. Les trottinettes pour enfant (solidité, stabilité), les peintures au doigt (vérification de l'absence de conservateurs ou de colorants interdits), les déguisements (caractère inflammable) et les trampolines ont été spécifiquement contrôlés. Plus de 90 mesures de police administrative ont été prononcées : les jouets dangereux ont été retirés du marché et détruits.



### Équipements de protection individuelle (EPI)

Cette enquête a visé les EPI protégeant la vue, lunettes de soleil notamment, et ceux qui sont destinés à assurer la visibilité de leur porteur, notamment les gilets de haute visibilité pour automobilistes et cyclistes. 797 établissements ont été contrôlés et 124 échantillons prélevés pour analyses. Des manquements ont été relevés dans 27 % des établissements visités et ont donné lieu à la rédaction de 57 injonctions et 233 avertissements. 84 % des prélèvements ont été déclarés non-conformes et 3 % dangereux.

### Produits électriques

Les contrôles ont principalement porté sur les luminaires revendiquant un fort indice de protection contre l'humidité (luminaires de salle de bain, de jardin et d'aquariophilie, guirlandes lumineuses d'extérieur), les disjoncteurs et les appareils de beauté / bien-être (lisseurs à cheveux et brosses chauffantes ; épilateurs à lumière pulsée ou laser ; coussins, couvertures et gants chauffants). 620 entreprises contrôlées, 173 produits prélevés pour analyse. Les anomalies ont donné lieu à 53 injonctions, 3 saisies de produits dangereux, 23 procès-verbaux et 106 avertissements. 35 % des prélèvements ont été déclarés non-conformes et dangereux (principaux risques rencontrés : choc électrique, départ de feu).

### Produits cosmétiques

Dans le cadre de sa mission de surveillance du marché, la DGCCRF a contrôlé près de 1 500 établissements. Des anomalies ont été constatées dans 37 % des cas, et ont donné lieu à la transmission à la Justice d'une soixantaine de procès-verbaux. 650 analyses de produits ont été effectuées. Des non-conformités ont été décelées dans la moitié des cas, 85 produits ont été déclarés dangereux. Une quarantaine d'échantillons a fait l'objet de recherches d'ingrédients nano-particulaires, afin de s'assurer que les exigences réglementaires en matière d'étiquetage étaient bien remplies.

Une opération complémentaire a par ailleurs été menée pendant l'été, afin de vérifier si des produits cosmétiques contenant des conservateurs interdits étaient encore commercialisés. 140 références de produits non-conformes ont ainsi pu être retirées du marché.

## SECTEUR ALIMENTAIRE

### Résidus de pesticides

La DGCCRF a analysé plus de 5 200 échantillons de denrées d'origine végétale (fruits, légumes, céréales, épices, etc.). Le taux de non-conformités pour dépassement des limites maximales de résidus est de 4 %. Ces manquements ont fait l'objet notamment de 23 procès-verbaux, dont 7 ont donné lieu à des transactions (jusqu'à 2000 €). 86 lots ont été détruits ou rejetés aux frontières. Les enquêteurs ont en outre vérifié la mise en place d'auto-contrôles chez plusieurs centaines d'opérateurs.

La réglementation en vigueur fixe les limites maximales de résidus pour chaque couple denrée/substance active et ne prend pas en compte un éventuel effet cumulé des différentes substances actives dans un produit. Des travaux sur la définition des modalités de prise en compte de cet « effet cocktail » sont actuellement en cours et s'avèrent complexes dans la mesure où la toxicité et les modes d'action des différentes substances actives ne sont pas identiques. L'ANSES et l'autorité européenne de sécurité des aliments (EFSA<sup>1</sup>), saisies de ce problème, évaluent la possibilité de faire évoluer la réglementation. En 2016, 38 % des échantillons analysés contenaient deux résidus ou plus.

1. Autorité européenne de sécurité des aliments



### **Vente en ligne de compléments alimentaires**

41 sites français et étrangers, ont été inspectés par la DGCCRF dans le cadre d'une opération de contrôle coordonnée par les instances européennes. Cette enquête était destinée à vérifier la loyauté des allégations commerciales de compléments alimentaires à visée articulaire et la mise en vente de denrées contenant de nouveaux ingrédients non autorisés. Les manquements relevés sur 35 sites concernaient l'utilisation, pour 23 d'entre eux, d'allégations thérapeutiques prohibées et la commercialisation, sur 14 sites, d'aliments interdits (deux sites proposaient des produits présentant les deux infractions). Les constatations portant sur les nouveaux aliments (*novel food*) ont donné lieu à des notifications au Réseau RASFF et à des contrôles auprès des opérateurs les commercialisant en France. La présence d'allégations thérapeutiques sur 9 sites internet de pays membres a été notifiée aux autorités compétentes. Les suites concernant 16 sites français avec allégations thérapeutiques ont été prises en charge par les unités de contrôle territorialement compétentes.

### **Additifs pour les préparations à base de viande**

40 000 tonnes de mélanges d'additifs et d'autres ingrédients adaptés aux besoins de l'industrie sont utilisés annuellement par le secteur de la charcuterie et des plats cuisinés. La Commission européenne a effectué une série d'inspections sur la traçabilité des viandes, portant notamment sur l'étiquetage de certains additifs, tels que les nitrates et les phosphates. Ces inspections ont mis en évidence qu'il était difficile pour les utilisateurs des mélanges, d'en faire un usage conforme à la réglementation en l'absence, sur leur étiquetage, de leurs teneurs en additifs et de précisions sur les modalités d'emploi. 19 établissements ont été contrôlés; de nombreux manquements ont été constatés dans 84 % des établissements visités (omission d'additifs ou de quantité dans la liste des ingrédients, absence d'indication sur les restrictions d'emploi). Ces constats ont conduit à 13 avertissements et 11 procès-verbaux.

## **Les bons réflexes pour réduire**

### **la présence d'acrylamide**

Un groupe de travail du Conseil national de la consommation (CNC), piloté par la DGCCRF et associant des représentants des associations de consommateurs et des organisations professionnelles, a élaboré une brochure rassemblant des recommandations de préparation des frites et des produits à base de céréales. Ce document recense les moyens simples et efficaces que le consommateur peut mettre en œuvre à son domicile afin de réduire la formation d'acrylamide dans les denrées qu'il prépare. En ce qui concerne les travaux communautaires, le règlement (UE) n° 2017/2158 du 20 novembre 2017 établissant les obligations des professionnels concernant la réduction de la présence d'acrylamide dans les denrées alimentaires entrera en application le 11 avril 2018.



## Service commun des laboratoires (SCL)

Le SCL, qui a fêté en 2017 son 10<sup>e</sup> anniversaire, se compose d'un réseau de 11 laboratoires, communs à la DGCCRF et à la Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI), spécialisés dans la recherche et la détection de contaminants, l'analyse de la composition des produits, etc.

En 2017, il a rendu 315 000 résultats d'analyses pour la DGCCRF.

### Mise au point de méthodes d'analyse innovantes

Outre la réalisation d'analyses à la demande de la DGCCRF ou de la DGDDI, le SCL a notamment pour mission de développer et d'adapter ses méthodes d'analyse afin d'assurer la bonne exécution des contrôles. Dans ce cadre, en 2017, plusieurs avancées sont à signaler :

- recherche de fipronil.

Le SCL a été fortement mobilisé à tous les niveaux pour répondre à la crise du fipronil, que ce soit en termes de coordination des travaux, de développement de méthodes d'analyse, et de réalisation d'un grand nombre d'analyses, d'expertises de rapports d'essais de laboratoires privés, ou encore de remontées de bilan. Le SCL a obtenu l'accréditation pour la recherche de fipronil dans les œufs quelques jours après le début de la crise.

- maîtrise des risques émergents dans les produits de consommation :

En 2017, le SCL a mis au point des stratégies analytiques innovantes en vue de rechercher :

- les traces de substances chimiques dans les produits d'hygiène, serviettes hygiéniques, coupes menstruelles, couches pour enfants et couches pour incontinence ;
- les hydrocarbures d'huiles minérales dans les denrées alimentaires et dans les matériaux destinés à entrer en contact avec ces denrées ;
- les nanomatériaux dans les produits alimentaires et les cosmétiques.

## SECTEUR NON-ALIMENTAIRE

### Des penditifs énergétiques radioactifs

Le SCL a été saisi dans le cadre d'une enquête de la DGCCRF concernant des penditifs vendus sous diverses appellations (penditifs énergétiques, à énergie quantique, etc.) et accompagnés d'allégations telles que « pouvant constituer une protection contre les ondes électromagnétiques » et « apporter aux utilisateurs des effets bénéfiques en termes de bien-être et de santé ». Après analyses, les éléments radioactifs identifiés appartiennent à la chaîne de l'uranium 238 et du thorium 232 mais ne présentent toutefois pas de risques pour les consommateurs. Cependant, la commercialisation de biens de consommation enrichis en radionucléides étant soumise à autorisation préalable, le dossier a été confié à l'Autorité de sûreté nucléaire (ASN) pour intervenir auprès des importateurs et revendeurs.

## SECTEUR ALIMENTAIRE

### Un soda bien trop orange (alerte issue des Pays-Bas)

L'Orange II (E110 et E122) est un colorant synthétique rouge azoïque interdit en alimentation humaine car il est considéré par l'EFSA comme génotoxique probable. À la suite d'un autocontrôle d'un importateur des Pays-Bas, une alerte européenne a permis d'identifier un lot de soda mettant en évidence la présence de ce colorant interdit. Grâce au signalement émis, un lot identique a été identifié chez un opérateur de l'Essonne ; sur place les enquêteurs ont pu saisir un stock de 415 bouteilles impropres à la consommation. En parallèle, dans le cadre d'une enquête menée à Mayotte sur les produits commercialisés localement, un échantillon de la même boisson a révélé la présence des colorants synthétiques A110 et E122. Cette affaire a mis en évidence les différences de qualité que peuvent présenter certaines denrées alimentaires, selon leur lieu de fabrication. Certains produits alimentaires, même de marques connues, peuvent ainsi voir leur composition varier (colorants naturels ou colorants chimiques) selon le degré de sévérité de la réglementation « additifs » du pays de production, et selon la sensibilité du consommateur final à la présence d'additifs dans les produits qu'il ingère.

# RECHERCHE DE NANO INGRÉDIENTS DANS LES PRODUITS DE CONSOMMATION

En vue de garantir un niveau élevé de protection de la santé et des intérêts des consommateurs, et face aux incertitudes sur leur impact sanitaire, les produits contenant des nanomatériaux manufacturés, c'est-à-dire des matériaux produits intentionnellement à l'échelle nanométrique, sont soumis à une stricte obligation d'étiquetage.

La DGCCRF a mené en 2017 une série de contrôles en vue de rechercher la présence de nano ingrédients dans les produits alimentaires et non alimentaires. Les résultats de ces contrôles novateurs en Europe seront présentés au niveau communautaire, pour permettre le cas échéant de préciser et de clarifier la réglementation applicable.

## Des techniques d'analyse sophistiquées

L'analyse de nombreux paramètres est nécessaire pour caractériser le monde complexe des nanoparticules : composition (silice, titane, oxydes de fer,...), diamètre, distribution en taille, concentration particulaire, forme, sont autant de caractéristiques à déterminer au moyen de techniques d'analyse différentes. Chaque technique apporte des informations particulières sur le produit. Le service commun des laboratoires construit une stratégie analytique afin de disposer de techniques fiables et utilisables en routine pour vérifier, à des coûts acceptables, la conformité des produits à la réglementation.

## DANS LE DOMAINE ALIMENTAIRE

Le règlement n° 1169/2011 dit INCO prévoit l'étiquetage des nanomatériaux utilisés comme ingrédients dans les denrées alimentaires : le nom de l'ingrédient est suivi du mot « [nano] » entre crochets dans la liste des ingrédients.

Dans le cadre de l'enquête annuelle sur le respect des dispositions d'étiquetage des produits, 116 denrées alimentaires ont été analysées, afin de contrôler la présence éventuelle de trois nano ingrédients. Il s'agit du dioxyde de silicium et de la silice (E551), de l'oxyde de fer (E172) et du dioxyde de titane (E171). Le dioxyde de silicium est parfois présent dans des préparations déshydratées en poudre comme les boissons chaudes (ex : préparations instantanées pour cappuccino à base de cacao ou de chicorée) ou



## Les méthodes d'analyse

La première étape, cruciale, consiste en la préparation de l'échantillon, dont les particules doivent être séparées et réparties de la façon la plus homogène possible, sans que leur distribution en taille ne soit modifiée. Les particules sont ensuite séparées puis comptées de façon manuelle (200 à 500 particules en microscopie électronique) ou automatisée (5 000 particules en spectrométrie de masse ou par diffraction laser). Une dernière étape d'identification de la nature des particules (titane, silice, oxydes de fer ou de cuivre, argent, etc.) permet d'apporter les dernières informations nécessaires à l'interprétation rendue par le laboratoire au regard de la réglementation en fonction de la répartition en taille des particules et de leur mention [nano] sur l'étiquetage.



les assaisonnements (ex. : poudres de tomates). Le dioxyde de titane peut entrer dans la composition des bonbons dragéifiés blancs ou à la menthe, des sauces blanches ou des pâtisseries ornées de décorations blanches. Les enquêteurs ont ciblé leurs prélèvements sur les cinq catégories suivantes : la poudre de lait, les yaourts de type « à la grecque », les poudres cacaoées pour petit déjeuner, la mayonnaise et les friandises principalement destinées aux enfants (bonbons et gommes à mâcher).

Les résultats préliminaires fournis par le SCL ont permis de dresser un bilan provisoire. Sur 80 échantillons analysés, 31 (soit 39 %) contenaient des ingrédients comportant des particules de taille inférieure à 100 nm. Pour près de 7 cas sur 10 (22 échantillons dont 2 contenant l'additif E171 et 20 contenant l'additif E551), la totalité de l'ingrédient se trouvait sous forme nano, alors que cette caractéristique n'était pas, la plupart du temps, spécifiée sur l'étiquetage des denrées concernées.

Quatre denrées alimentaires étaient dépourvues d'ingrédients sous forme nano à la suite d'une reformulation du produit et seul un produit alimentaire contenant des nano-ingrédients faisait mention du caractère nano de l'additif dioxyde de silicium ( $\text{SiO}_2$ ) dans la liste des ingrédients, conformément à la réglementation.

Pour l'heure, les analyses montrent que l'additif E551 (dioxyde de silicium -  $\text{SiO}_2$ ) n'existe que sous forme nano. Le caractère nano incontestable de cet additif devrait donc systématiquement être renseigné sur l'étiquetage.

## DANS LE DOMAINE DES COSMÉTIQUES

L'utilisation des nanomatériaux dans les cosmétiques est strictement encadrée depuis le 11 juillet 2013 par le règlement n° 1223/2009 qui prévoit que les nanomatériaux doivent être notifiés à la Commission européenne ; celle-ci tient à jour une base de données exhaustive des produits cosmétiques en contenant. Par ailleurs, les nanomatériaux utilisés comme colorants, conservateurs ou filtres solaires ne peuvent être présents dans une formule que s'ils ont été expressément autorisés ; à ce jour, seules 4 substances l'ont été. En outre, la présence de tout nanomatériau, autorisé ou non interdit, doit être mentionnée dans la liste des ingrédients par son nom, suivi de la mention « [nano] » entre crochets.

La campagne de contrôle menée en 2017 par la DGCCRF, ciblée sur le noir de carbone qui est autorisé sous forme nano en tant que colorant, a montré que, parmi 40 échantillons de mascaras et eyeliners analysés par le Service commun des laboratoires et ses partenaires :

- 2 annonçaient sa présence et en contenaient effectivement ;
- 6 annonçaient sa présence sans en contenir ;
- 30 n'annonçaient pas sa présence et n'en contenaient effectivement pas ;
- 2 n'annonçaient pas sa présence mais en contenaient.

Une proportion importante des échantillons (8/40, soit 20 %) posait donc problème au regard de l'étiquetage du noir de carbone, qui est souvent annoncé à tort (6/40, soit 15 %), et, moins fréquemment, présent et non annoncé (2/40, soit 5 %).

Enfin, la présence d'autres nanomatériaux a été détectée dans plusieurs échantillons, sans que leur présence soit indiquée dans la composition des produits. Les investigations se poursuivent afin de déterminer s'ils ont été introduits intentionnellement et quelle est leur origine.

# PROTECTION ÉCONOMIQUE DU CONSOMMATEUR

## OBJECTIFS

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

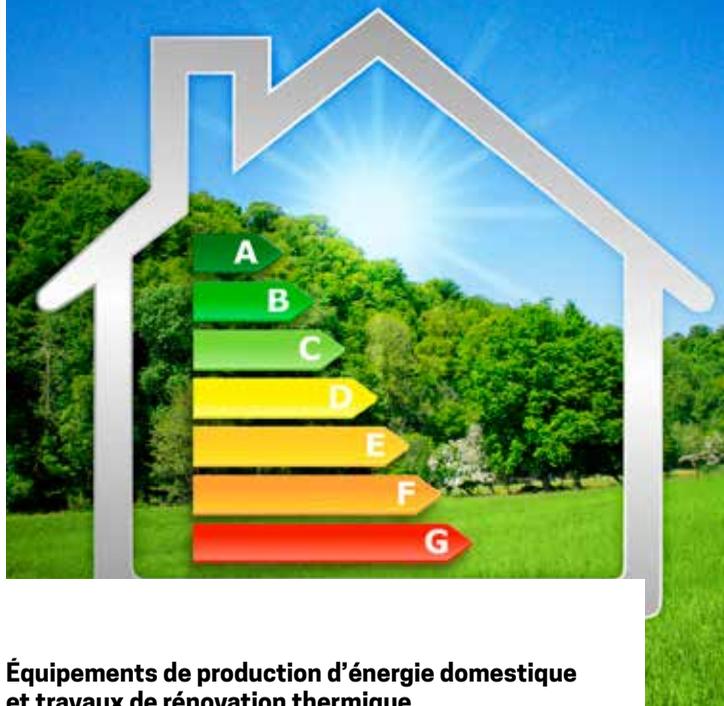
La DGCCRF mène des enquêtes sur les produits et services proposés aux consommateurs, et met en œuvre les suites proportionnées aux manquements constatés, afin d'obtenir la remise en conformité rapide des pratiques avec le droit applicable. Elle noue des coopérations avec d'autres autorités de contrôle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

## Quelques exemples d'enquêtes en 2017

### ÉNERGIE

#### Étiquetage énergétique

L'enquête avait pour objet de vérifier auprès des responsables de la première mise sur le marché et des distributeurs, notamment les sites de vente en ligne, la conformité de l'étiquetage et de la documentation technique relatifs à la consommation en énergie et, le cas échéant de toute autre ressource essentielle (notamment l'eau), de certains appareils en vente ou en location. 533 établissements (distribution, commerces de gros, sites de vente à distance, responsables de la mise sur le marché) ont été contrôlés dans le cadre de cette enquête portant sur l'étiquetage énergétique des réfrigérateurs, ventilateurs, aspirateurs, chauffe-eau, climatiseurs, fours, hottes, lave-linge, lave-vaisselle, luminaires, sèche-linge, téléviseurs. Les manquements relevés dans 44 % des établissements visités ont donné lieu à 227 avertissements, 82 injonctions, 41 procès-verbaux d'infraction et 1 amende administrative.



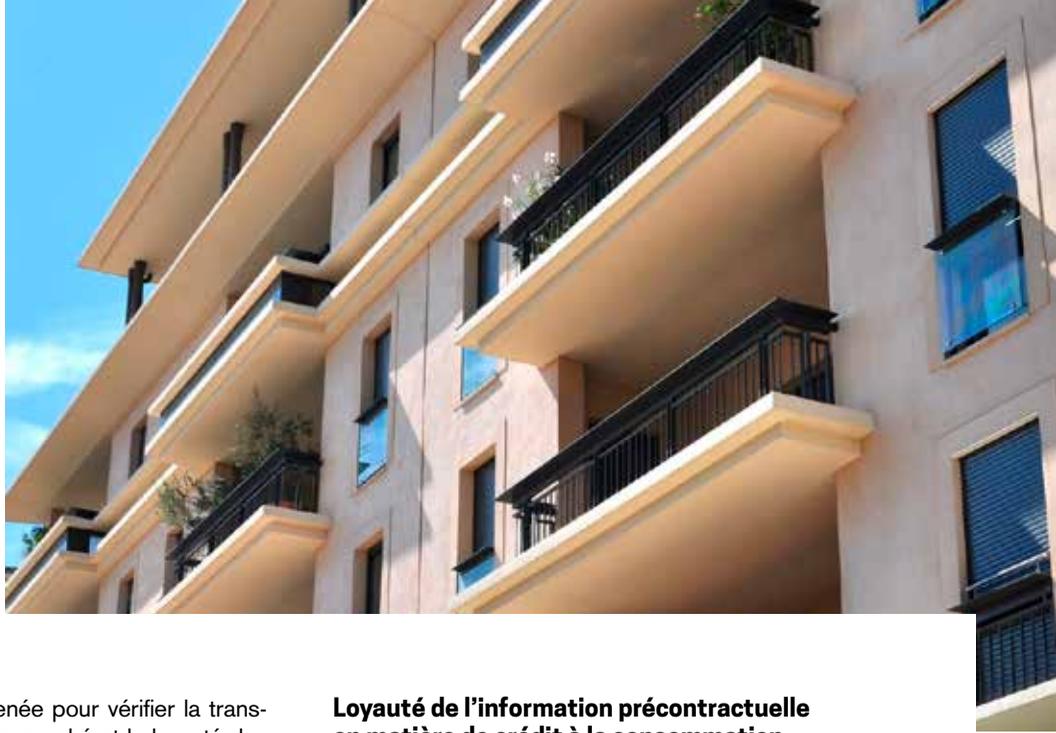
#### Équipements de production d'énergie domestique et travaux de rénovation thermique

Les enquêtes réalisées visaient à contrôler les éventuelles pratiques commerciales frauduleuses mises en œuvre par des professionnels du secteur à l'encontre desquels des plaintes avaient été reçues. Ainsi, 362 établissements ont été contrôlés sur le territoire (distributeurs, démarcheurs, sous-traitants, établissements de crédit partenaires de ces professionnels, etc.). Près d'une entreprise sur deux était en anomalie (49 %), y compris certaines qui étaient détentrices du label RGE<sup>2</sup>. Les constats des enquêteurs ont donné lieu à la rédaction de 61 avertissements, 63 injonctions administratives, 61 procès-verbaux ainsi que 14 amendes administratives. Les manquements concernent essentiellement les contrats conclus hors établissement commercial (notamment à domicile), les pratiques commerciales utilisées, les contrats de crédit affecté, la qualification des professionnels.

#### Démarchage par des fournisseurs de gaz naturel et des fournisseurs d'électricité

Avec l'ouverture au consommateur des marchés de l'électricité et du gaz naturel, le démarchage dans le secteur de la fourniture d'énergies s'est développé. Si les enquêtes de la DGCCRF ont établi que des pratiques trompeuses sont utilisées, elles sont essentiellement le fait de certains démarcheurs qui ne respectent pas les contrats passés entre les fournisseurs d'énergie et leurs prestataires. Une première enquête concernant une vingtaine de prestataires de deux fournisseurs de gaz naturel a mis en évidence que les sociétés prestataires en matière de démarchage mettent en place, en accord avec les fournisseurs, des protocoles (cahiers des charges) à l'attention de leurs démarcheurs, afin d'éviter les pratiques trompeuses. Néanmoins, selon les plaintes reçues par les services de la CCRF, certains démarcheurs se présentent au consommateur sous une dénomination peu claire, voire une fausse identité, ou pour un motif qui sert de prétexte au démarchage (ex. « mettre le compteur à jour »).

2. Reconnu garant de l'environnement



Une seconde enquête a été menée pour vérifier la transparence, la lisibilité des offres de marché et la loyauté des pratiques commerciales de 26 fournisseurs d'électricité. 12 avertissements ainsi qu'un procès-verbal administratif ont fait suite à cette seconde enquête.

## SERVICES FINANCIERS

### Recouvrement amiable de créances

Cette enquête visait à contrôler les obligations pesant sur les professionnels du recouvrement amiable de créances, notamment l'interdiction de facturer des frais de recouvrement au débiteur, sauf cas particulier. Sur les 117 établissements visités, 38 établissements étaient en anomalie, soit un taux d'anomalie de 32 %. Les contrôles ont donné lieu à 15 avertissements, 15 injonctions administratives et 10 procès-verbaux. Les manquements les plus fréquemment constatés sont la réclamation de dommages et intérêts indus et l'application de frais de recouvrement au débiteur. Les enquêteurs ont par ailleurs constaté le développement de modalités dématérialisées de recouvrement, n'offrant pas aux acteurs du recouvrement l'accès aux justificatifs des créances réclamées, pourtant exigé par la loi.

### Renégociation et rachat de crédits immobiliers

Les enquêteurs ont contrôlé les obligations pesant sur les établissements de crédit et les intermédiaires de crédit dans le cadre des opérations de renégociation et de rachat de prêts immobiliers. Sur les 122 établissements contrôlés (dont 35 intermédiaires et 87 établissements de crédit), 10 d'entre eux (soit 8 %) étaient en anomalie. 8 d'entre eux ont reçu un avertissement et 2, une injonction de mise en conformité. Les dispositions du Code de la consommation, en particulier celles visant à assurer la bonne information des consommateurs (mentions et documents obligatoires, délai de réflexion, etc.), étaient globalement bien respectées. Seuls des manquements ponctuels étaient constatés, une information insuffisante de l'emprunteur et des publicités non conformes à la réglementation, notamment.

### Loyauté de l'information précontractuelle en matière de crédit à la consommation

Cette enquête avait pour objet de vérifier la loyauté et la conformité des informations délivrées par le prêteur à l'emprunteur avant la conclusion du contrat de crédit à la consommation. 325 établissements ont été contrôlés (établissements de crédit et leurs intermédiaires, chargés de la commercialisation du crédit à la consommation dans les magasins). L'enquête a donné lieu à 36 avertissements, 9 injonctions et 3 procès-verbaux. Le taux d'anomalie s'élève à 16 %. Les infractions constatées concernent plus particulièrement la diffusion de publicités non conformes à la réglementation, des informations erronées mentionnées dans les documents précontractuels ainsi que le défaut de remise systématique au consommateur d'une offre alternative au crédit renouvelable, pourtant obligatoire. Par ailleurs, des manquements ont été constatés lors de la souscription de contrats de crédit à la consommation par voie dématérialisée, tels que par exemple la délivrance d'une information partielle au consommateur, ou la transmission des documents d'information précontractuelle par courrier, postérieurement à la signature du contrat.



### Publicité sur les contrats financiers risqués

Les enquêteurs ont vérifié que les annonceurs et les intermédiaires du secteur de la publicité (acheteurs d'espaces, régies...) respectent l'interdiction de diffuser des publicités par voie électronique portant sur certains contrats financiers risqués (contrats sur le Forex, options binaires, etc.) introduite par la loi Transparence du 9 décembre 2016. Les contrôles menés auprès de plusieurs régies et éditeurs de sites internet ont mis en évidence une certaine méconnaissance de la nouvelle réglementation. Sur les 90 établissements visités, les contrôles ont donné lieu à 14 avertissements, 17 injonctions et 8 procès-verbaux.

## ASSURANCES

### Assurances de voyage contractées en ligne ou via une carte bancaire

Les infractions constatées concernent plus spécifiquement le défaut de communication des informations obligatoirement délivrées avant la signature du contrat. Des clauses susceptibles de déséquilibrer les contrats d'assurances au profit du professionnel ont également été relevées. Cette enquête a donné lieu à 59 contrôles auprès de 27 établissements (9 banques, 4 compagnies aériennes, 8 agences de voyage en ligne et 3 compagnies d'assurance), dont 9 étaient en anomalie. Les infractions constatées ont donné lieu à 3 avertissements, 6 injonctions et 1 amende administrative.

## VIE QUOTIDIENNE

### Garanties et pièces détachées

Les contrôles réalisés dans 398 entreprises du secteur des produits électroniques et électroménagers ont porté sur le respect par les professionnels des dispositions du Code de la consommation relatives aux garanties légales et commerciales, à l'information délivrée au consommateur avant la conclusion du contrat et à la disponibilité des pièces détachées. Dans certains cas, la procédure du « client mystère » a été utilisée afin de prendre connaissance des arguments délivrés aux consommateurs et vérifier leur conformité à la

réglementation. Des anomalies ont été relevées dans plus de la moitié des établissements visités (52 %). Les enquêteurs ont constaté en particulier que l'information précontractuelle sur la garantie légale de conformité de 2 ans était encore souvent absente ou insuffisante dans les lieux de vente et sur les sites Internet contrôlés, alors que les garanties commerciales sont bien mises en avant, parfois de manière trompeuse. Il a été également constaté que certains distributeurs étaient réticents à donner suite aux demandes des consommateurs souhaitant bénéficier de la garantie légale de conformité. Les manquements relevés ont conduit à la délivrance de 99 avertissements, 89 injonctions, 4 assignations, 1 procès-verbal et 20 amendes administratives.

## Communications électroniques

Des amendes de 100 000 € et 60 000 € ont été infligées à deux opérateurs pour des manquements aux règles relatives à la vente à distance, au démarchage, à l'information sur les modifications contractuelles et à la facturation. Ces sanctions ont été publiées pendant 2 mois sur le site de la DGCCRF et l'une d'entre elle a fait l'objet d'une publicité sur le site marchand de l'entreprise concernée pendant une semaine. Les consommateurs ont ainsi pu être informés des manquements à la réglementation de ces opérateurs.

### Services à la personne

La DGCCRF a vérifié la loyauté de l'information délivrée au consommateur vulnérable par les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD). Chez 73 % des 383 opérateurs contrôlés, des anomalies ont été constatées, liées au non-respect de la réglementation relative aux informations délivrées au consommateur avant la conclusion du contrat et aux informations sur les prix, à la présence de clauses abusives dans les contrats et à la méconnaissance de la réglementation spécifique applicable aux services dédiés aux personnes âgées et handicapées.



Des pratiques commerciales trompeuses ont également été relevées. Dans le cadre de cette enquête, 165 établissements ont reçu des avertissements, 123 des injonctions, 19 des amendes administratives ; 7 procès-verbaux ont été transmis au Parquet.

### **Salles de sport et de remise en forme**

L'enquête visait à réprimer les manquements à la protection économique du consommateur dans les salles de remise en forme. Lors de la précédente enquête, 70 % des établissements visités avaient fait l'objet de suites. 543 établissements ont été visités, dont 180 sites internet. 322 établissements (dont 85 sites) présentaient des anomalies donnant lieu à 205 avertissements, 155 injonctions, 30 amendes administratives et 13 procès-verbaux. Les manquements concernent majoritairement l'information générale sur les prix, les clauses abusives, la remise de note (facture), l'information précontractuelle ou les pratiques commerciales trompeuses.

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

Le secteur de l'enseignement de la conduite se caractérise par un taux de croissance relativement élevé, et par la multiplication d'établissements de très petite taille. 1522 établissements ont été contrôlés (taux de couverture de 14 %), dont 67 % présentaient des anomalies très majoritairement (39 %) liées au non-respect de l'arrêté du 19 juin 1987 relatif à la publicité des prix des prestations d'enseignement de la conduite. La méconnaissance des dernières évolutions réglementaires de 2015 et 2016 n'est donc pas à l'origine de ce taux élevé d'anomalies. Les grandes variations qui sont observées entre des départements d'une même région (de 30 à plus de 95 % d'anomalies) peuvent trouver leur origine dans les initiatives prises au niveau local, tant par les préfetures que par les syndicats professionnels, pour accompagner les entreprises. 1231 avertissements, 710 injonctions, 9 procès-verbaux et 167 amendes administratives ont fait suite à ces contrôles.

## **Avis du CNC relatif à l'accès des jeunes aux services « Télécoms et jeunesse »**

Les opérateurs se sont engagés à interroger le consommateur lors de la souscription d'une ligne pour savoir si celle-ci sera utilisée par un enfant ou un adolescent et, le cas échéant, l'informer sur les dispositifs permettant d'éviter les « chocs de facturation ». L'existence de ces dispositifs sera rappelée à tout consommateur portant une réclamation sur les numéros surtaxés ou les solutions de micro-paiement. Les opérateurs devraient également proposer de nouveaux dispositifs visant, soit à empêcher les jeunes d'accéder aux fonctionnalités permettant de modifier l'offre, soit à informer le titulaire de la ligne, en temps réel, de tout évènement pouvant entraîner un choc de facturation.

Enfin, les associations de consommateurs et les opérateurs se sont accordés pour rédiger des « fiches conseil » destinées à aider les consommateurs à prendre les décisions adaptées.



## SECTEUR ALIMENTAIRE

### Secteur viticole

Une enquête de la DGCCRF a mis au jour une usurpation massive de l'AOC<sup>3</sup> viticole de Côtes-Du-Rhône par une importante société de négoce. Une cuve de vin d'un volume de 1 000 hectolitres, bénéficiant de l'AOP<sup>4</sup> « Châteauneuf du Pape » (d'une valeur marchande estimée à 700 000 €), a été déclarée non-conforme et a fait l'objet d'une saisie par la DGCCRF, appuyée par les services de la Douane judiciaire. Entre octobre 2013 et juin 2016, grâce à cette tromperie ce sont environ 200 000 hectolitres de vin sans IGP<sup>5</sup> qui ont été mis en vente avec une fausse appellation d'origine Côtes-Du-Rhône et Côtes du Rhône Villages, dont 10 000 hectolitres avec une fausse AOP Châteauneuf du Pape. Au total, la fraude porterait sur plus de 480 000 hectolitres de vin, soit l'équivalent de 13 piscines olympiques, et 15 % de la production de Côtes-Du-Rhône.

Mis en examen pour tromperie et escroquerie, le P.D.G. de cette société a été placé sous contrôle judiciaire avec paiement d'une caution d'un million d'euros assortie d'une interdiction d'exercer dans son entreprise. Les organisations professionnelles (Syndicat général des Côtes-Du-Rhône, Comité interprofessionnel des vins de la vallée du Rhône [Interrhône] et Union des maisons de la vallée du Rhône [UMVR, syndicat des négociants]) ont annoncé leur intention de se porter partie civile.

3. AOC : appellation d'origine contrôlée

4. AOP : appellation d'origine protégée

5. IGP : indication géographique protégée

### Vente de viandes aux collectivités

L'enquête avait pour objectif de vérifier le respect des engagements des professionnels sur les caractéristiques des viandes livrées aux collectivités dans le cadre de marchés publics. En effet, la forte concurrence sur les prix peut conduire certains fournisseurs de viande à proposer, dans leur réponse aux appels d'offre, des produits de qualité supérieure (produits sous signe de qualité, issus de l'agriculture biologique...) qu'ils ne livreront pas, ou livreront partiellement, aux collectivités une fois le marché obtenu. La difficulté, pour les collectivités, à mettre en place des contrôles efficaces au moment de la livraison des produits facilite ces dérives. Ces pratiques sont susceptibles de constituer des délits de tromperie ou de pratiques commerciales trompeuses et faussent le jeu de la concurrence. Cette enquête a été initiée en 2016 et reconduite en 2017. 47 établissements ont été contrôlés, ayant conduit à la rédaction de 5 avertissements et 5 procès-verbaux.

### Aliments diététiques pour animaux

La DGCCRF a enquêté sur la conformité des aliments diététiques destinés aux animaux de compagnie et aux animaux de rente. Les contrôles ont porté sur le respect de la réglementation en matière d'étiquetage des aliments composés. L'attention a également porté sur la présence d'additifs pouvant avoir des effets négatifs sur la santé de l'animal. Les enquêtes menées ont révélé un taux d'anomalie de 19 %. Les manquements constatés portent sur la loyauté de l'étiquetage ainsi que sur la justification des objectifs nutritionnels allégués. Par ailleurs, les enquêteurs ont relevé une méconnaissance de la réglementation de la part des professionnels du secteur. Dans le cadre de cette enquête, 227 actions de contrôle ont été réalisées dans les usines et ateliers de production d'aliments pour animaux et auprès des grossistes, enseignes spécialisées et non spécialisées de la grande distribution, cabinets vétérinaires et sites de vente en ligne. 91 opérateurs ont été contrôlés. Les contrôles ont porté sur 314 produits diététiques et ont donné lieu à 40 prélèvements (32 non-conformes) 29 avertissements et 13 injonctions.

# ZOOM SUR L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

En 2017, la DGCCRF a poursuivi ses enquêtes dans le domaine de l'économie numérique aussi bien au titre de la protection des consommateurs que de la surveillance de son fonctionnement concurrentiel.

## Enquêtes marquantes

### Vente en ligne de billets d'avion

Cette enquête a porté sur les pratiques d'affichage des prix et des informations précontractuelles relatifs aux billets d'avion vendus en ligne par les comparateurs, les agences de voyages et les compagnies aériennes. Elle s'inscrit dans une démarche de long terme visant à améliorer les conditions d'information des consommateurs. Les principales anomalies constatées sont : une défaillance dans la communication des informations obligatoirement délivrées au consommateur avant l'achat, des pratiques commerciales trompeuses (sur le prix ou les caractéristiques essentielles), ainsi qu'un mauvais respect des obligations en termes d'affichage des taxes remboursables en l'absence d'embarquement du passager (ces taxes sont remboursables quelle que soit la cause de cette absence d'embarquement). 157 visites auprès de 74 professionnels ont donné lieu à 45 avertissements, 12 injonctions, 2 procès-verbaux, 4 amendes administratives.

### Pièges à la souscription et arnaques aux faux sites administratifs

Sur internet, de nombreux consommateurs sont abusés par le « piège à la souscription », ou à « l'abonnement caché ». Au prétexte d'une offre promotionnelle, du gain annoncé d'un téléphone de marque ou à l'occasion de la demande d'un acte administratif, le paiement en ligne par carte bancaire d'une somme de 1 à 5 €, sous couvert de participation aux frais, scelle la souscription de l'internaute à un contrat d'abonnement à un prétendu service. Mis en confiance par différents artifices de présentation (drapeau tricolore, Marianne, référence à des ministères, etc.), le consommateur ne comprend pas qu'il souscrit un abonnement. À ce jour, 4 procès-verbaux pour pratiques commerciales trompeuses à l'encontre d'éditeurs exploitant plusieurs sites de ce type ont été rédigés. Le préjudice causé par ces pratiques, au détriment de centaines de milliers de victimes en France, avoisine les 100 millions d'euros.



## LA SURVEILLANCE DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

### 12 414 sites internet contrôlés en 2017

Taux d'anomalie : 22 %. Les contrôles ont notamment porté sur les sites de billetterie, les comparateurs en ligne et les faux sites administratifs.

### Les objets connectés en santé et bien-être

Cette enquête avait pour objet de contrôler la loyauté de l'information délivrée aux consommateurs mais également la pertinence, sur les plans scientifique ou technique, des mesures effectuées par les professionnels. Par ailleurs, au regard de la destination de ces produits nouveaux sur le marché, il s'agissait de vérifier si certains de ces objets, au vu de leurs fonctionnalités alléguées, ne devraient pas relever de la réglementation sur les dispositifs médicaux. Cette enquête a fait l'objet de 67 contrôles concernant 26 professionnels. Les principales anomalies relevées ont consisté en pratiques commerciales trompeuses sur la disponibilité et les caractéristiques substantielles du produit, notamment par omission d'une information essentielle. Ces pratiques ont fait l'objet de 4 avertissements, 2 injonctions et 4 procès-verbaux.

# Évolution du cadre juridique

## SUIVI DES TEXTES EUROPÉENS RELATIFS À LA PROTECTION DES INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES DES CONSOMMATEURS

La DGCCRF contribue activement aux initiatives législatives prises dans le cadre de la stratégie de la Commission européenne pour un marché unique du numérique, dont certaines intéressent directement la protection des intérêts économiques des consommateurs. Il s'agit de :

- la proposition de directive relative aux contrats de fourniture de contenu numérique, qui a vocation à régir les droits des consommateurs de l'Union en cas de défaut de conformité ou en l'absence de fourniture du contenu ou service numérique ; ce texte ouvrira aux consommateurs, même en l'absence de paiement d'un prix, le droit à une mise en conformité ou à une résiliation du contrat ;
- la proposition de directive concernant certains aspects des contrats de vente ;
- la proposition de règlement visant à lutter contre le « géoblocage » injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement ;
- la proposition de règlement réformant les modalités de coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (réseau « CPC ») ;
- la proposition de règlement concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques (dite « e-privacy »).

Cette proposition de règlement, actuellement en cours de négociation, concerne le respect de la vie privée des utilisateurs des services de communications électroniques et vise tout particulièrement les pratiques de ciblage publicitaire. Elle décline, dans le domaine spécifique des communications électroniques, les dispositions du règlement général sur la protection des données (règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 - « RGPD ») qui entrera en vigueur en mai 2018. Elle reprend notamment l'alourdissement, prévu par ce texte, des sanctions en cas de non-respect de la réglementation (amendes administratives pouvant aller jusqu'à 20 millions d'euros ou 4 % du revenu annuel mondial total de l'entreprise).

En outre, le projet prévoit la nécessité de recueillir le consentement préalable des personnes concernées pour effectuer un traitement de leurs données qui, de ce fait, ne peut être mis en œuvre au nom du seul intérêt légitime d'une entreprise.

Ce projet devra trouver un équilibre entre des intérêts divergents : d'une part, la nécessité de recueillir le consentement préalable des personnes concernées pour effectuer un traitement de leurs données personnelles ; d'autre part, l'intérêt de certaines entreprises, dont le modèle économique repose principalement sur la publicité ciblée. Les différentes modalités de recueil du consentement des personnes concernées par le traitement de leurs données personnelles sont actuellement en cours d'expertise.

## DÉCRETS D'APPLICATION DE LA LOI POUR UNE RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE

Trois articles de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique concernent la loyauté des plateformes en ligne (articles 49, 50 et 52). Les décrets d'application de ces articles ont été signés le 29 septembre 2017.

Le décret relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques impose aux opérateurs de plateformes numériques d'informer les consommateurs sur leurs modalités de fonctionnement et notamment sur les conditions et les critères de classement et de référencement des offres qu'elles proposent. Ce décret s'appuie sur l'avis du CNC du 28 janvier 2016. Ses dispositions sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Le décret relatif à la fixation d'un seuil de connexions à partir duquel les opérateurs de plateformes en ligne élaborent et diffusent des bonnes pratiques pour renforcer la loyauté, la clarté et la transparence des informations transmises aux consommateurs fixe ce seuil à cinq millions de connexions uniques par mois et par plateforme d'intermédiation, calculé sur l'année civile écoulée. Ce seuil a été fixé après consultation du CNC. Ce décret sera applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Le décret relatif aux obligations d'information relatives aux avis en ligne de consommateurs, prévoit que les avis publiés devront être accompagnés d'informations portant notamment sur la mise en œuvre ou non d'une procédure de contrôle et lorsqu'elle existe sur ses principales caractéristiques. Ce décret s'appuie sur l'avis du CNC du 23 février 2017 sur les avis en ligne. Ses dispositions sont applicables depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

### DEUX AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION DANS LE SECTEUR DU NUMÉRIQUE

**Avis du 7 juillet 2017 sur  
les objets connectés en santé**

**Avis du 23 février 2017 sur  
les avis de consommateurs en ligne**

# LA COOPÉRATION INTERNATIONALE, ENTRE DIFFUSION ET PARTAGE DES SAVOIRS

La DGCCRF a souhaité participer au programme européen de coopération « Réussir le Statut avancé », qui a pour objet d'accompagner la mise en œuvre des principales initiatives engagées par les autorités marocaines en matière de convergence réglementaire avec l'Acquis de l'Union.

## Protection du consommateur

Au cours d'un premier jumelage, qui s'est achevé en juillet 2017, 90 missions à Rabat et 9 visites d'études en France, Belgique et Allemagne, ont été menées par 30 experts. Parmi les résultats obtenus figurent la rédaction d'un projet de loi modificatif sur la protection du consommateur et le développement d'outils d'éducation à la consommation, ainsi que la finalisation de textes permettant une plus grande effectivité du droit.

Les capacités de contrôle des agents marocains en sortent renforcées, notamment en matière de commerce électronique, et les organisations de protection des consommateurs ont bénéficié d'un soutien technique dans le développement de leur rôle d'information, d'assistance et de conseil.

Enfin, plus de 400 contrôleurs chargés de faire respecter les dispositions législatives et réglementaires de protection du consommateur ont bénéficié d'une formation.



## Surveillance du marché

Plus récemment, c'est à l'issue d'un appel à projet que la France a été choisie pour développer le dispositif et les modalités de surveillance du marché des produits industriels. Le programme, à déployer sur 2 ans (2018 – 2019), comportera 12 actions regroupées dans trois composantes :

- une composante « convergence avec l'acquis de l'UE » qui consistera à expertiser la législation actuelle pour identifier les besoins de convergence réglementaire à mettre en œuvre ;
- une composante « formation, renforcement des capacités et accompagnement » qui prévoit un plan complet de formation des agents et des outils méthodologiques utiles à l'exercice des contrôles ;
- une composante « informatique – planification – communication » destinée à rationaliser l'organisation des contrôles et à informer professionnels et consommateurs sur les exigences de sécurité des produits.

# ZOOM SUR LES ÉTATS GÉNÉRAUX DE L'ALIMENTATION

Les États généraux de l'alimentation (EGA), lancés le 20 juillet dernier à l'initiative du président de la République, ont donné lieu à une forte mobilisation des services de la DGCCRF.

Les discussions et contributions des parties prenantes lors de ces ateliers ont notamment conduit à l'élaboration du projet de loi « pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine et durable ». Le projet de loi a été présenté au Conseil des ministres le 31 janvier 2018 et sera discuté au Parlement à partir du mois de mars. Il contient deux catégories de mesures.

## DES MESURES TENDANT À L'AMÉLIORATION DE L'ÉQUILIBRE DES RELATIONS COMMERCIALES DANS LE SECTEUR AGRICOLE ET ALIMENTAIRE.

Il s'agit ainsi de clarifier la réglementation et renforcer l'arsenal juridique afin de lutter contre la déflation des prix payés aux producteurs et assurer une juste répartition de la valeur.

Le projet de loi prévoit à ce titre :

- l'inversion du mode d'élaboration des contrats pour que le prix soit construit à partir des coûts des producteurs et l'amélioration des clauses de renégociation en cas d'évolution des cours ;
- l'expérimentation sur deux ans d'un relèvement du seuil de revente à perte (SRP) de 10 % et d'un encadrement en prix et en volume des promotions sur les produits alimentaires. Le Gouvernement sera attentif aux effets de ces mesures sur les prix à la consommation mais également sur les revenus des acteurs de la chaîne agroalimentaire ;
- une évolution des textes relatifs aux prix abusivement bas et aux pratiques restrictives de concurrence dans un objectif de simplification.

Dans l'attente de l'adoption du nouveau cadre législatif, une charte d'engagement « pour une relance de la création de valeur et pour son équitable répartition au sein des filières agroalimentaires françaises » a été signée le 14 novembre 2017 par tous les représentants des acteurs de la production, de la coopération agricole, des entreprises de l'alimentaire et de la distribution. La charte vise à acter les principaux éléments de consensus issus des ateliers du premier chantier des EGA.

## Organisation des EGA

Les travaux ont été organisés en deux chantiers et un atelier transversal :

- le chantier n°1 consacré à la création et à la répartition de la valeur comptait 7 ateliers (la DGCCRF a été co-rapporteur de trois d'entre eux) ;
- le chantier n°2 portait sur le thème de l'alimentation saine, sûre et durable et comptait 6 ateliers (la DGCCRF a été co-rapporteur de l'un d'entre eux) ;
- l'atelier transverse n°14 a rassemblé toutes les pistes de préparation pour l'avenir (recherche, investissements, etc.).

Enfin, le ministre de l'Economie et des Finances a saisi l'Autorité de la concurrence afin de clarifier, au regard du droit de la concurrence, les possibilités d'actions en commun offertes aux acteurs du secteur agricole. C'était une demande forte des fédérations représentatives du secteur agricole au cours des EGA.

## DES MESURES EN FAVEUR D'UNE ALIMENTATION SAINE, DE QUALITÉ ET DURABLE

Le projet de loi prévoit notamment :

- une habilitation du Gouvernement à légiférer sur le sujet des **pesticides** notamment en faveur d'actions structurantes comme la séparation de la vente et du conseil sur ces produits ;
- des avancées importantes concernant les **signes de qualité et labels officiels** : les produits proposés par la restauration collective publique devront comporter, à l'échéance du 1er janvier 2022, une part significative de produits issus de l'agriculture biologique, ou bénéficiant d'autres signes de qualité ou mentions valorisantes.

Enfin, il a été décidé d'accorder une priorité à l'identification et à la maîtrise des risques pour la santé liés aux perturbateurs endocriniens (PE) (par exemple, le bisphénol A), qui sont présents dans l'alimentation surtout par le truchement des matériaux et objets au contact des denrées alimentaires. S'agissant des nanomatériaux, la DGCCRF a présenté les résultats de ses contrôles en la matière lors des EGA et a mis en lumière le rôle précurseur en Europe du Service commun des laboratoires pour l'établissement de méthodes fiables d'analyse. Toutes ces orientations trouveront un écho dans le cadre de travaux menés au niveau européen, notamment sur la révision de la réglementation relative aux pesticides, ou aux perturbateurs endocriniens. La DGCCRF contribuera, par ses contrôles, au respect des orientations ainsi retenues.

# ARNAQUES À LA CONSOMMATION :

## 12 CONSEILS POUR ÉVITER LES PIÈGES

Consulter la rubrique info Arnaques



- 1** Vous êtes les mieux placés pour protéger vos intérêts : prenez le temps de la réflexion avant de vous engager !
- 2** Tenté par un produit ? Intéressé par un service ? Avez-vous pensé à comparer son prix ou à demander un devis ? Le simple conseil d'un proche permet souvent d'éviter bien des déconvenues.
- 3** Attention aux trop belles affaires, aux remises exceptionnelles ou aux produits onéreux en cadeau : ils peuvent vous réserver de mauvaises surprises.
- 4** Un crédit vous engage : renseignez-vous sur les conditions de remboursement et le montant des mensualités figurant sur le contrat avant de signer. La loi le prévoit.
- 5** Un démarcheur argue du caractère obligatoire d'une prestation ? Ou se prévaut de la caution d'un service public ? Pour être sûr qu'il ne cherche pas à vous abuser, vérifiez son identité ou la raison sociale de l'établissement qui l'emploie. Et prenez le temps de comparer les produits et les prix.
- 6** Avant de signer, veillez bien à lire l'ensemble des documents qui vous sont soumis quel que soit leur intitulé (contrats, conditions générales de vente ou conditions d'utilisation) même si, en apparence, ils ne vous engagent pas.
- 7** Si vous achetez dans une foire ou un salon, sachez que vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation et que votre engagement est définitif. Pesez bien le pour et le contre avant de signer.
- 8** Attention aux ventes proposées dans un magasin éphémère, un local non commercial (hôtel, restaurant) ou à domicile. Ces ventes sont souvent sources de fraudes.
- 9** Sur Internet, mieux vaut privilégier les sites connus ou recommandés. Assurez-vous de ne divulguer que les informations nécessaires à la transaction. Un guide de l'acheteur en ligne est à votre disposition sur le site de la DGCCRF.
- 10** Vous recevez un appel, sms ou courriel d'origine inconnue vous réclamant un règlement ou des coordonnées bancaires ? Soyez particulièrement prudent, il peut s'agir de sollicitations frauduleuses.
- 11** Si vous êtes un professionnel, vous n'êtes pas, en principe, protégé par le droit de la consommation (par exemple, vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation). Vous devez donc redoubler de vigilance.
- 12** Si vous pensez être victime d'une arnaque, vous pouvez agir auprès d'un médiateur, d'un conciliateur, faire appel aux services de la DGCCRF ou saisir directement la justice.

## OUTILS ET CONTACTS

### Pour suivre notre actualité

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

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

#### Trois ateliers organisés en 2017

22 mars

**Les droits des consommateurs face aux entreprises du numérique**

19 mai

**Le droit des pratiques restrictives de concurrence (PCR) – Sortir du *statu quo*, pour quels objectifs ? Bilan et perspectives**

18 décembre

**Bilan et perspectives de la libéralisation des autocars**

#### Cinq ateliers prévus en 2018

mars

**Places de marché et droit de la concurrence**

mai

**EGA, Règlement Omnibus, avis de l'ADLC : quels outils pour renforcer l'agriculture française ?**

juin

**Sécurité des produits, retrait, rappel et traçabilité**

octobre

**Durabilité des produits et économie circulaire : quelle information du consommateur ?**

novembre

**Les abus d'exploitation**

#### SUIVRE LA DGCCRF SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



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

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

### Pour prendre contact

#### DANS L'HEXAGONE

Au niveau national, au siège de la DGCCRF à Paris.

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

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

#### OUTRE-MER

Au sein des DIECCTE (directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) et de la DCSTEP (direction de la cohésion sociale, du travail, de l'emploi et de la population) à Saint-Pierre et Miquelon.

