

Bilan d'activité 2011 de la DGCCRF

Frédéric LEFEBVRE
Secrétaire d'Etat chargé de la Consommation

Bercy > 14 février 2012

Dossier de presse

www.economie.gouv.fr



FREDERIC LEFEBVRE

SECRETAIRE D'ETAT CHARGE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES, DU
TOURISME, DES SERVICES, DES PROFESSIONS LIBERALES ET DE LA CONSOMMATION

Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

Paris, le 14 février 2012
N° 475

Frédéric LEFEBVRE a dévoilé le Baromètre des Réclamations 2011 et présenté le bilan de l'activité de la DGCCRF en 2011

Frédéric LEFEBVRE, Secrétaire d'État chargé de la Consommation, a dévoilé le Baromètre des Réclamations 2011 et présenté le bilan de l'activité 2011 de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

1. - Publication du Baromètre des Réclamations 2011

Frédéric LEFEBVRE a présenté le Baromètre des Réclamations qui recense les réclamations adressées à la DGCCRF par les consommateurs. **En 2011, la DGCCRF a enregistré 90 125 réclamations de consommateurs, contre 92 253 en 2010, soit un nombre de réclamations en baisse de 2,3%, et de 18% par rapport à 2009.** Cette baisse témoigne de l'action résolue de l'Etat pour renforcer la protection des consommateurs et inciter les représentants des professionnels à améliorer leur gestion de leurs relations avec leurs clients. **La baisse du nombre de réclamations s'explique également par le développement efficace de dispositifs de médiation.**

Le baromètre 2011 montre que, comme en 2010, **4 secteurs concentrent plus de 70% des réclamations des consommateurs : la commercialisation des produits non alimentaires** (notamment vente à distance et commerce électronique), **la communication-téléphonie, les travaux et réparations à domicile et le secteur transports/véhicules.** Le nombre de réclamations est cette année globalement stable dans la majorité des secteurs.

2. - Le bilan des actions DGCCRF

Frédéric LEFEBVRE a salué la qualité et l'efficacité des contrôles réalisés par la DGCCRF dont l'action est restée particulièrement soutenue en 2011. En effet, malgré une réduction des effectifs de la DGCCRF d'environ 5%, comme dans toutes les administrations de l'Etat, le nombre d'actions de contrôles a diminué de 2% avec **853 000 actions de contrôle réalisés dans 153 600 établissements**, soit des gains de productivité de près de 3%.

Par ailleurs, **le nombre de suites données aux contrôles est en augmentation.** Ainsi les mesures administratives (mises en conformité, suspensions d'activité, fermeture d'établissement...), qui permettent un retour rapide à une situation normale, sont en augmentation de 10% en 2011, avec 12 000 mesures. Le nombre d'infractions relevées par les enquêteurs de la DGCCRF a lui aussi augmenté de 4,5%, avec 14 000 infractions constatées par procès verbaux transmis au Parquet. De même 628 saisies ou consignations de produits ont été réalisées, soit une hausse de 18,5%. Frédéric LEFEBVRE a indiqué que ces résultats témoignaient d'un **meilleur ciblage** des actions de contrôle.

L'année 2011 a par ailleurs été marquée par le renforcement de la vigilance sur certains secteurs prioritaires tels que les secteurs de l'immobilier, de l'alimentaire et des télécommunications et du commerce électronique. Dans ce dernier, près de 9 600 sites d'e-commerce ont été contrôlés, soit une augmentation de 14% par rapport à 2010.

3. Les priorités d'actions pour le premier semestre 2012

Frédéric LEFEBVRE a rappelé qu'il entendait **poursuivre son action pour une croissance équilibrée du commerce en ligne** et demandé à la DGCCRF de suivre de près les évolutions de ce secteur en plein expansion. Il a dans ce cadre fixé trois nouvelles priorités pour l'année 2012 :

- le contrôle des sites d'achat groupés ;
- la surveillance du commerce réalisé sur les téléphones portables, ainsi que sur les réseaux sociaux ;
- la protection des mineurs dans le domaine des télécommunications (restrictions d'accès aux services sensibles, moyens de paiement...)

Plusieurs actions de 2011 seront par ailleurs poursuivies et prolongées, notamment sur les faux avis de consommateurs, au travers des travaux de l'Afnor visant à élaborer une norme sur le sujet, ce qui devrait, en plus des contrôles poursuivis par la DGCCRF, redonner confiance aux internautes sur l'authenticité de ces avis.

Le Secrétaire d'Etat a rappelé que **la qualité de l'alimentation** doit également rester une priorité de la DGCCRF. En particulier, il a demandé à la DGCCRF d'accentuer ses contrôles envers les **allégations valorisantes**, qu'elles soient relatives à la nutrition et à la santé, ou liées à des questions environnementales (« bio », « sans OGM »...).

Enfin, en cette période difficile pour l'économie, la DGCCRF doit renforcer ses contrôles en matière de **délais de paiement et plus particulièrement entre petites et grandes entreprises et dans le secteur du bâtiment**. Frédéric LEFEBVRE, également Secrétaire d'Etat chargé des PME, a en effet rappelé que si des progrès significatifs avaient été enregistrés ces dernières années grâce à la LME, il convient toutefois de rester vigilant à ce que la dégradation des conditions économiques ne conduise pas à un retour en arrière sur ce point.

Frédéric LEFEBVRE s'est félicité des résultats 2011 : « Je me réjouis de la baisse continue depuis deux ans des réclamations des consommateurs, signe que les travaux du Gouvernement pour plus de transparence et plus de concurrence portent leurs fruits. Je tiens également à saluer les gains de productivité de la DGCCRF et l'efficacité accrue de leurs contrôles, comme en témoigne l'augmentation du nombre de suites données. Ma priorité n'a jamais été une action quantitative mais qualitative au service des consommateurs. »

Contacts presse :

Cabinet de Frédéric LEFEBVRE – Sophie LE MOUËL : 01 53 18 40 61 - sophie.le-mouel@cabinets.finances.gouv.fr
Relations presse DGCCRF – Marie TAILLARD : 01 44 97 23 91 - communication@dgccrf.finances.gouv.fr



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DG CCRF

bilan d'activité 2011

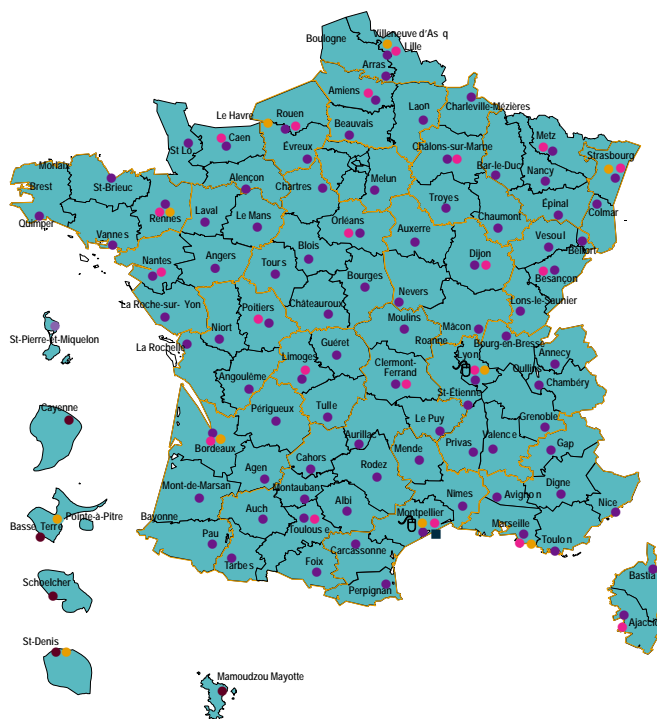
Frédéric LEFEBVRE

Secrétaire d'Etat
chargé de la Consommation

Bercy > 14 février 2012

Une présence territoriale étendue

3 178 agents

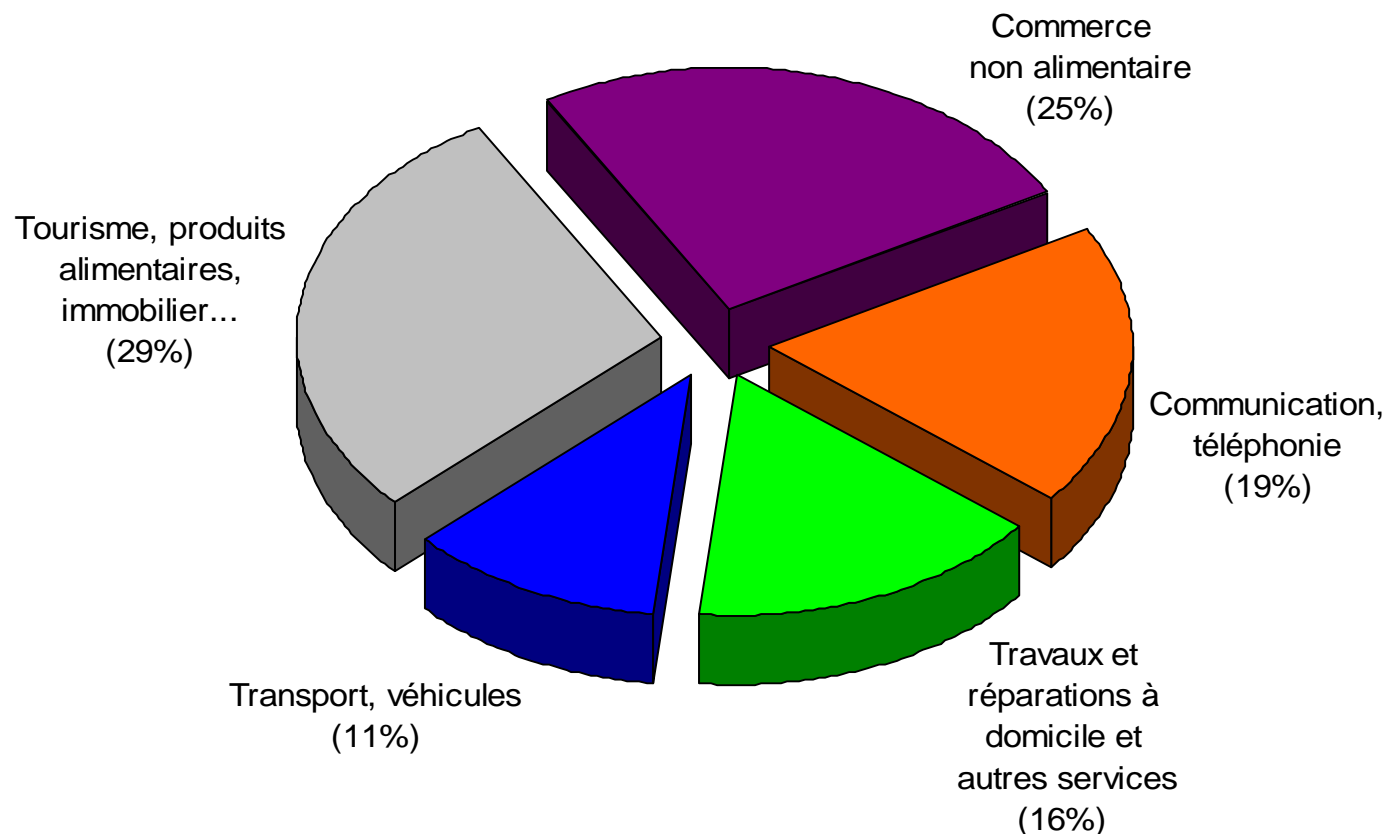


- Au sein des 22 DIRECCTE (Pôle C)
96 DDI (DDPP et DDCSPP)
5 DIECCTE en Outre-mer
- de 4 services à compétence nationale :
 - Service national d'enquêtes (SNE)
 - Ecole Nationale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (ENCCRF)
 - Service informatique
 - Service des Laboratoires, commun avec la Douane
- et en administration centrale

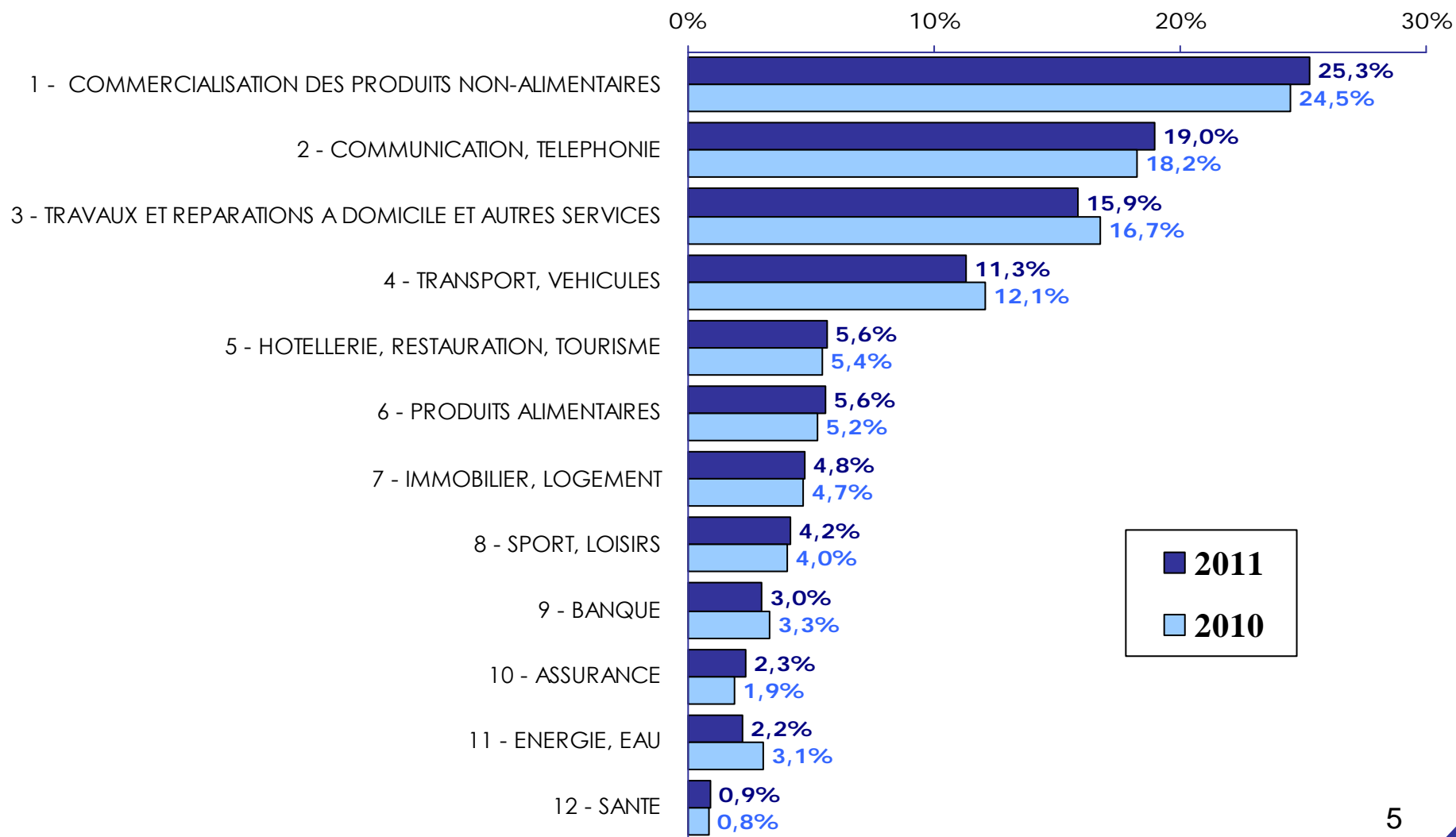
► Les résultats du
baromètre des
réclamations

Le baromètre des réclamations

Sur **90125** réclamations, **4** secteurs concentrent plus de **70%** des réclamations des consommateurs



Le baromètre des réclamations



3 missions complémentaires au service des consommateurs

Près de 853 000 contrôles effectués

▶ La protection économique du consommateur

60% des contrôles

- ▶ Fixer et faire respecter les règles relatives à l'information des consommateurs et à la loyauté des pratiques commerciales à leur égard.

▶ La sécurité du consommateur

31% des contrôles

- ▶ Garantir la sécurité physique et la santé des consommateurs.

▶ La régulation concurrentielle des marchés

9% des contrôles

- ▶ Définir et faire respecter les règles de concurrence favorables au développement d'un marché ouvert et loyal, en luttant contre les pratiques qui faussent le jeu de la concurrence.

Les chiffres clés 2011

► Une action au plus près du terrain

- Près de **853 000 actions de contrôle** (-2%) dans 153 600 établissements
- Près de 9 600 sites d'e-commerce contrôlés (+14%)
- 359 interventions dans le cadre d'une alerte (+5%)

► Des contrôles mieux ciblés et plus efficaces

- 12 000 mesures de police administrative (+10%)
- 14 000 infractions constatées par procès verbal (+4%)
- 628 saisies ou consignations (+18%)

▶ La protection
économique
des consommateurs

Pour un développement équilibré du commerce électronique

Un marché de 37,7 Mds€ (+22% par rapport à 2010)

Les actions récurrentes

- Contrôle périodique des sites
- Contrôle des nouveaux sites identifiés
- Soldes et réduction de prix sur Internet

Les enquêtes 2011

- Réservation d'hôtel en ligne
- Faux avis de consommateurs
- Protection des données des consommateurs

**9 600 sites contrôlés en 2011 (+14%), plus de 300
procès-verbaux**

Pour une alimentation de qualité



Loyauté de l'origine et de la composition

- Mentions et ingrédients valorisants dans les plats cuisinés
- Francisation et valorisation locale des produits
- Décret « sans OGM »

Hygiène dans la restauration rapide et la vente à emporter

- Plus de 1 700 interventions au début de l'été
- Méconnaissance de la réglementation par les professionnels indépendants (chaîne du froid, traçabilité, règles d'hygiène)

Le secteur immobilier

*Près de 30% des dépenses des ménages
7 800 contrôles d'établissements en 2011*

Diagnostiques immobiliers

- 560 diagnostiqueurs contrôlés
- Nombreuses infractions constatées en matière d'information tarifaire, de compétence et d'indépendance des diagnostiqueurs

Travaux à domicile

- 2 800 contrôles d'établissements, notamment en Ile-de-France
- 373 procès-verbaux, principalement en matière de facturation

Actions sectorielles



Services financiers, les enquêtes 2011:

- La mobilité bancaire
- L'information tarifaire
- La publicité sur le crédit consommation

Télécommunications

- Prise en compte du changement de TVA début 2011
- Démarchage téléphonique : Pacitel
- Travaux du CNC sur l'Internet mobile

► La sécurité du consommateur

La sécurité des produits



Des plans de contrôle permanents

- Microbiologie et hygiène des aliments
- Contaminants et pesticides dans l'alimentation
- Jouets, aires de jeux
- Etc.

Les analyses par le service commun des laboratoires (SCL)

- 240 000 analyses réalisées

⇒ **7900 mesures de police administratives**

⇒ **3400 infractions constatées par procès-verbaux**

⇒ **240 saisies et consignations**

Les alertes de sécurité

Un dispositif de veille et d'intervention à l'échelle européenne



- ▶ 1 59 signalements de retrait ou rappel de produits par les professionnels
- ▶ 359 interventions des services sur le terrain à la suite des alertes
- ▶ Les alertes marquantes
 - Contamination radioactive des denrées en provenance du Japon
 - Crise de l'E. Coli dans les graines germées

► La régulation concurrentielle des marchés

Relations commerciales dans la distribution

Actions contre les déséquilibres significatifs

- ▶ La possibilité d'intervention du ministre de l'Economie confirmée par le Conseil constitutionnel
- ▶ Près de 2,3 M€ d'amendes prononcées en 2011
- ▶ Une cinquantaine d'affaires en cours
- ▶ Plus de 3 500 établissements contrôlés en 2011



Perspectives pour le 1^{er} semestre 2012

- ▶ Cibler les nouvelles pratiques du commerce électronique
 - Sites d'achats groupés
 - Contrôles du commerce sur mobiles et sur réseaux sociaux
 - Télécommunications et mineurs
 - Fiabilisation des avis de consommateurs

- ▶ Contrôler les allégations valorisantes
 - Nutrition et santé
 - Bio et sans OGM
 - Environnement

- ▶ Veiller au respect des règles en matière de délais de paiement

Sommaire

- > Fiche Baromètre des réclamations – résultats 2011

1. Protection des consommateurs

Commerce électronique

- > Réservations d'hôtels en ligne
- > Faux avis de consommateurs

Les produits alimentaires

- > Restauration rapide et à emporter
- > Valorisation des produits alimentaires
- > Décret relatif à l'étiquetage « sans OGM »

Immobilier

- > Dépannage à domicile
- > Diagnostiqueurs immobilier

Services financiers

- > Tarifs et mobilité bancaires

Télécommunications

- > Terme « illimité » dans les offres d'internet mobile

2. La sécurité des consommateurs

- > Sécurité des jouets
- > Traitement des alertes en 2011

3. La régulation concurrentielle des marchés

- > Relations commerciales

Le baromètre des réclamations – résultats 2011

Un outil statistique de suivi et de pilotage des plaintes de consommateurs

La DGCCRF a reçu en moyenne cette année près de 5 000 visiteurs, environ 30 000 appels téléphoniques et autant de courriers de consommateurs. Ces contacts sont pour la DGCCRF une source précieuse d'informations. Dans ce cadre, la DGCCRF a créé en 2007 le « baromètre des réclamations » afin de mieux exploiter ces informations, et ainsi mieux recenser les sujets de préoccupation des consommateurs, affiner sa connaissance de la conflictualité des différents secteurs et ainsi accroître l'efficacité de son action.

Bilan de l'année 2011

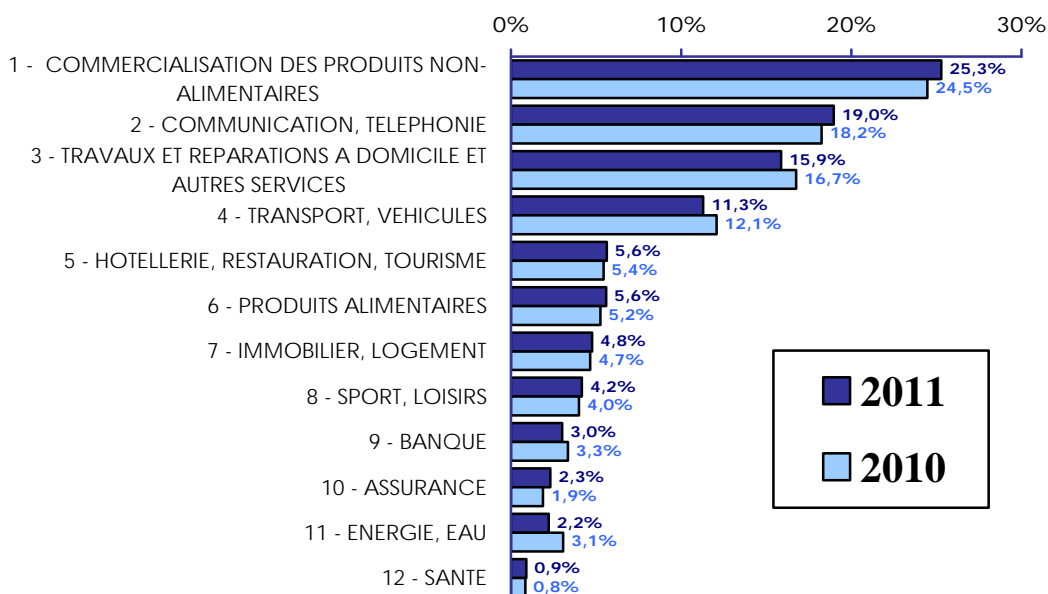
En 2011, la DGCCRF a enregistré **90 125 plaintes de consommateurs**. Ce chiffre est en léger repli, de 2,3% par rapport à 2010.

Quatre secteurs totalisent plus de 70% des réclamations :

- commercialisation des produits de grande consommation, y compris la vente à distance et la vente en ligne,
- communication-téléphonie,
- prestations de services diverses, dont travaux et réparations à domicile,
- transports-véhicules.

Les trois principaux motifs de réclamations sont :

- les pratiques commerciales trompeuses (12,6%),
- la contestation du prix ou du montant de la facture (9,8%),
- la livraison (7,5%).



Réservation d'hôtels en ligne

Règlementation et vérifications de la DGCCRF

Fin janvier 2011, Frédéric LEFEBVRE avait annoncé le lancement d'une enquête d'envergure nationale dans le secteur de la réservation en ligne d'hôtels. En effet, certaines pratiques s'étaient développées dans un contexte d'essor de ces plateformes de réservation, notamment de fausses informations délivrées en termes de prix, de classement ou de notoriété. Ces pratiques étaient également préjudiciables tant aux consommateurs qu'aux professionnels de l'hôtellerie.

Contrôles et résultats

Les actions menées ont permis en 2011 de mettre en exergue plusieurs pratiques commerciales trompeuses, de faire sanctionner et supprimer les comportements contraires à la loi et aux intérêts des consommateurs :

- diffusion d'informations trompeuses quant à la disponibilité des prestations d'hébergement :

Les sites laissaient croire aux internautes que des hôtels étaient complets alors que leur planning prouvaient le contraire, et renvoyaient les consommateurs vers des établissements partenaires de leurs sites (détournement de clientèle potentielle).

- diffusion d'informations trompeuses quant au caractère promotionnel des prestations :

Les sites annonçaient des réductions de prix qui n'étaient jamais pratiquées par les établissements. Les publicités trompeuses telles que « tarif ultra négocié jusqu'à - 40% » et les fausses annonces de réduction de prix ont été sanctionnées.

Plus généralement, 331 sites marchands du secteur des voyages, des transports et des hôtels ont été contrôlés en 2011. Le taux infractionnel est comparable au taux infractionnel global des sites de commerce électronique, soit de 13%.

Faits marquants

Frédéric LEFEBVRE avait demandé à la DGCCRF de se joindre au Synhorcat (Syndicat National des Hôteliers Restaurateurs Cafetiers Traiteurs) dans un litige l'opposant au groupe Expedia. Expedia a finalement été condamné, par le Tribunal de commerce de Paris, pour pratique commerciale trompeuse.

Des amendes de 120 000 euros et 30 000 euros ont été prononcées à l'encontre de deux sociétés contrevenantes.

La surveillance sera maintenue en 2012 et concernera également les sites de voyages en ligne qui eux aussi font l'objet de contrôles réguliers pour la disponibilité des voyages au prix d'appel annoncé et plus généralement sur les régularités des offres promotionnelles.

Faux avis de consommateurs

Règlementation et vérifications de la DGCCRF

Les consommateurs recherchent de plus en plus d'avis ou de conseils avant d'acheter produits et services. Les avis d'autres consommateurs sur Internet, qui se multiplient, jouent ainsi un rôle de plus en plus important dans les décisions d'achat.

Dans ce contexte, Frédéric LEFEBVRE avait demandé à la DGCCRF de conduire une vaste enquête en 2011 pour vérifier l'authenticité de ces avis de consommateurs.

Contrôles et résultats

En 2011, 104 sites ont été contrôlés et 34 visites de sociétés ont été réalisées. 8 procédures contentieuses ont été engagées à l'encontre d'entreprises se livrant à des pratiques commerciales trompeuses :

- rédaction par le professionnel de faux avis sur son propre site ;
- professionnel qui s'exprime sur internet (forums ou sites d'avis) en vantant ses propres produits sans indiquer son objectif commercial ;
- suppression arbitraire de tout ou partie des vrais avis de consommateurs jugés négatifs.

L'enquête a permis la rédaction de 8 procès-verbaux : 4 procédures concernent des sites marchands dans les secteurs de la téléphonie, des produits cosmétiques et des enchères, 3 portent sur des sites d'avis ou des forums (un site sur les bonnes adresses de voyages, un site de location et un site de loisirs) et 1 concerne un prestataire de services internet (e-réputation).

Au-delà du respect de la réglementation, cette enquête de la DGCCRF a permis de faire prendre conscience aux professionnels de la nécessité de réfléchir aux modalités pratiques pour redonner confiance aux consommateurs.

Fait marquant

L'Afnor qui a mis en place une commission travaille actuellement à l'élaboration d'une norme NF sur les modalités de collecte des avis de consommateurs sur Internet. Les travaux, auxquels participe la DGCCRF, ont débuté en janvier 2012 et devraient formuler des propositions avant l'été 2012.

Restauration rapide et à emporter

Règlementation et vérifications de la DGCCRF

A la suite d'événements survenus dans le domaine alimentaire avant la saison estivale, le Secrétaire d'Etat en charge de la consommation et le Ministre en charge de l'agriculture ont demandé fin juin 2011 à leurs services de mettre en œuvre des contrôles renforcés, notamment sur le respect des règles d'hygiène, dans le secteur de la restauration rapide et à emporter.

Il s'agissait de vérifier notamment les points suivants :

- la conception et l'hygiène des locaux et des installations ;
- l'hygiène des pratiques et manipulations (réception, stockage, élaboration des produits, service aux clients, nettoyage, gestion des déchets...) ;
- l'hygiène du personnel (équipement mis à sa disposition, tenue, consignes d'hygiène, formation...) ;
- le respect des températures de conservation (ingrédients, conservation des produits congelés ou cuits en fin de service, sandwiches...) ;
- le respect des règles de congélation et décongélation ;
- les matières premières utilisées (facturation et agrément sanitaire) et les auto-contrôles.

Contrôles et résultats

Au total, près de 1 725 interventions ont eu lieu durant la première semaine de l'été dans la restauration rapide et la vente à emporter. Elles ont donné débouché sur 43 procès-verbaux, 140 mises en demeure et mesures administratives, 9 fermetures d'établissements et 40 saisies de produits.

De façon générale, la réglementation est bien respectée. Elle l'est cependant mieux dans les restaurants d enseignes où le personnel reçoit régulièrement des formations aux règles d'hygiène et à la gestion des denrées alimentaires, que chez les professionnels indépendants, où l'on constate un peu plus d'anomalies concernant le respect des températures et de la chaîne du froid, l'absence de traçabilité des denrées, l'hygiène des locaux et du personnel ou bien encore l'absence d'affichage des prix.

Faits marquants

- Lors d'une manifestation sportive, une procédure contentieuse a été établie à l'encontre d'une « baraque à frites » pour détention de denrées périmées (16 kg) et stockage de denrées réfrigérées à température ambiante (environ 234 kg de marchandises diverses, sandwiches, cartons de frites, burgers et merguez). Une fermeture de l'établissement a également été prononcée.

- Une mesure de police administrative a été prise à l'encontre d'un établissement de restauration rapide pour un ensemble de pratiques à risque. Ainsi, par exemple, en raison de l'exigüité des locaux, des denrées contenues dans les emballages de présentation aux consommateurs, en carton ou polystyrène, étaient entreposées dans les couloirs de desserte et exposées à toutes les pollutions et contaminations.

Valorisation des produits alimentaires

Règlementation et vérifications de la DGCCRF

Les enquêtes de la DGCCRF consistent à contrôler les ingrédients employés et la loyauté de l'étiquetage des produits.

L'étiquetage des denrées alimentaires (liste des ingrédients, dénomination de vente, mentions diverses y compris les mentions géographiques, représentations graphiques...) ne doit pas induire le consommateur en erreur sur la nature du produit acheté. Les additifs, auxiliaires technologiques et arômes sont soumis, par la réglementation, à des conditions d'autorisation et d'utilisation spécifiques.

Les contrôles visent à prévenir les dérives et risques en termes de publicités trompeuses et d'informations inexactes ou ambiguës, notamment par la vérification de la réalité des propriétés alléguées ou du respect des engagements liés à certaines activités.

Les contrôles de la DGCCRF visent également à rechercher les tromperies en matière d'origine comme la francisation, pratique consistant à présenter des fruits et légumes comme d'origine France, alors qu'ils sont d'origine étrangère (UE ou pays tiers), pour en augmenter le prix de vente et favoriser leurs ventes.

Contrôles et résultats

En 2011, les enquêtes suivantes ont été spécifiquement menées :

- ❑ Mentions et ingrédients valorisants dans les plats cuisinés

L'enquête n'est pas encore terminée mais, à ce jour, 184 établissements ont été contrôlés, parmi lesquels 67 présentaient des anomalies. 7 procès-verbaux d'infraction seront rédigés pour les infractions les plus graves.

Les ingrédients valorisants dont la présence et les quantités ont fait l'objet de vérifications sont notamment : les noix de Saint-Jacques, le poisson et la viande (nature réelle de l'ingrédient mis en œuvre et quantité), les ingrédients sous signe de qualité (AOP ou IGP) et tout ingrédient mis en avant dans l'étiquetage du produit.

- ❑ Francisation des fruits et des légumes

En 2011, 10 491 établissements ont été contrôlés. 437 procès-verbaux d'infractions ont été rédigés dont 162 portaient sur des anomalies relatives à la mention de l'origine des fruits et légumes. Ces manquements ne portent toutefois pas tous sur des pratiques de francisation.

Au stade de la vente au détail, les infractions de francisation sont plus particulièrement fréquentes dans le sud de la France pendant la période estivale et sont assez fréquemment le fait de commerçants non sédentaires réalisant des ventes en bord de routes.

- ❑ Valorisation et origine des produits alimentaires locaux

Au total, 10 000 vérifications ont été effectuées à la fois sur l'origine et la provenance des produits ainsi que sur les pratiques commerciales trompeuses. Elles ont donné lieu à 939 rappels à la réglementation, 56 mesures administratives et 210 procès-verbaux.

Faits marquants

Des mentions abusives

En région Rhône-Alpes, trois restaurants ont été verbalisés pour l'utilisation abusive de mentions valorisantes :

- le premier communiquait sur une « cuisine du marché » alors qu'il servait des plats prêts à consommer ou élaborés à partir de produits issus de l'industrie agro-alimentaire ;
- le second mettait en avant des produits frais et biologiques alors que la quasi-totalité des produits utilisés étaient conventionnels et de surcroît surgelés ;
- le troisième utilisait le titre de « maître restaurateur » dans un établissement dans lequel il a été constaté la présence de quantités importantes de produits élaborés par l'industrie agro-alimentaire.

Produits biologiques

En Midi-Pyrénées, sur un marché lors d'un contrôle commun avec la gendarmerie, un producteur local de produits biologiques commercialisait d'importantes variétés de fruits et légumes ne provenant pas de sa production, sans indications de prix ni d'étiquetage afférentes aux normes de commercialisation : 40 contraventions ont été relevées.

Les ingrédients « viande » et « poisson »

Le nom scientifique des espèces de poissons n'étaient parfois pas indiqué alors que derrière un même nom vernaculaire peut se cacher différentes qualités de matières premières avec des coûts différents : le terme saumon utilisé seul correspond à l'espèce « saumon atlantique » mais est parfois abusivement utilisé pour le « saumon rose du pacifique ».

L'ingrédient « viande » ou « poisson » indiqué dans la liste des ingrédients n'est pas toujours conforme à ce que la réglementation admet pour ces termes mais correspond parfois à de la viande ou de la chair de poisson séparée mécaniquement.

Le pourcentage de l'ingrédient viande était parfois remplacé par celui de la viande saumurée (qui contient elle-même entre 10 et 20% d'eau).

Les ingrédients sous signe de qualité

Le mélange dans un même produit d'un ingrédient IGP ou AOP avec un ingrédient similaire n'est pas admis car l'ingrédient IGP ou AOP peut alors être considéré comme un ingrédient « alibi » qu'il n'y a pas lieu de mettre en avant sur l'étiquette.

Les mentions valorisantes

L'emploi des mentions du type « traditionnel », « véritable », « comme à la maison », « ingrédients 100% naturels » a été étudié au regard des composants mis en œuvre et des modes de fabrication des produits.

Il a, par exemple, été constaté l'incorporation d'un arôme bœuf pour un produit qui revendiquait la mention « tradition » ou l'utilisation d'œufs liquides pasteurisés pour un produit fait « comme à la maison ».

Décret relatif à l'étiquetage « sans OGM »

Le décret n° 2012-128 du 30 janvier 2012 relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires issues de filières qualifiées « sans organismes génétiquement modifiés », pris par le Premier ministre sur le rapport du ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, est paru au Journal officiel du 31 janvier 2012.

Ce décret définit les règles d'étiquetage des produits pour les opérateurs souhaitant valoriser une production sans OGM. L'indication de l'absence d'OGM sur les denrées permettra aux consommateurs d'exercer pleinement leur choix.

Les nouvelles dispositions

Jusqu'à présent la réglementation prévoyait l'étiquetage obligatoire de la présence d'OGM en cas d'utilisation volontaire, mais ne définissait pas les modalités d'information du consommateur pour les filières « sans OGM ». Elle ne permettait pas non plus de faire la distinction entre une viande issue d'un animal nourri avec des OGM et une viande provenant d'une filière garantissant une alimentation des animaux sans OGM.

Le décret prévoit des critères différents selon la nature des ingrédients qui composent les denrées :

- Les ingrédients d'origine végétale (par exemple, la farine, l'amidon ou la lécithine) pourront porter la mention « *sans OGM* » s'ils sont issus de matières premières contenant au maximum 0,1% d'OGM ;
- L'étiquetage des ingrédients d'origine animale (par exemple, le lait, la viande, le poisson ou les œufs) précisera « *nourri sans OGM (<0,1%)* » ou « *nourri sans OGM (<0,9%)* » ;
- Les ingrédients d'origine apicole pourront être étiquetés « *sans OGM dans un rayon de 3 km* ».

Ces allégations apparaîtront le plus souvent dans la liste des ingrédients et, lorsque l'ingrédient mis en avant représente plus de 95% de la denrée, dans le champ visuel principal de l'emballage

Ce nouvel étiquetage sera applicable à compter du 1^{er} juillet 2012, mais les consommateurs peuvent d'ores et déjà trouver des denrées alimentaires étiquetées « sans OGM » qui présentent les mêmes garanties que le nouveau décret.

Dépannage à domicile

Règlementation et vérifications de la DGCCRF

Le secteur du dépannage à domicile a généré en 2011 près de 8 500 plaintes auprès de la DGCCRF : absence de devis conformes, exercice sans qualification professionnelle, tromperie sur le caractère d'urgence des travaux de réparation... Le secteur des travaux à domicile nécessite une surveillance renforcée.

En 2011, la DGCCRF a mené des actions de contrôles renforcés dans ce secteur, comprenant les prestations d'installation, de dépannage, de réparation et d'entretien, de maçonnerie, de plomberie, de serrurerie, de chauffage, de couverture, de ramonage, de travaux d'isolation, d'installations électriques, etc. Les enquêtes, principalement réalisées dans les régions où le nombre de plaintes était le plus élevé (Ile-de-France et Midi-Pyrénées), ont porté sur l'information du consommateur (notamment le démarchage à domicile) et sur les pratiques commerciales déloyales (comme l'abus de faiblesse).

Contrôles et résultats

Dans le cadre de ces enquêtes, les enquêteurs ont mené 2800 actions de contrôle. Il en ressort :

- ▶ 373 procès-verbaux dressés, notamment pour :
 - absence de devis préalable ;
 - publicité commerciale trompeuse ;
 - défaut de garantie décennale et absence de qualification ;
 - non-conformité des notes ;
 - pratiques commerciales trompeuses sur la nécessité de la prestation, sur le prix et le mode de calcul ;
 - invocation de l'urgence pour échapper au formalisme de devis alors que la situation ne l'exige pas ;
 - emploi de la qualité d'artisan non justifiée ;
 - non-respect des règles de démarchage à domicile.
- ▶ 846 rappels de réglementation
- ▶ 121 procédures d'injonction administrative

Faits marquants

Une procédure d'injonction a été menée pour faire cesser une utilisation abusive du logo du conseil général du Val-d'Oise dans des documents publicitaires, pour exiger une mise en conformité par rapport aux dispositions en matière de démarchage, et pour faire cesser des pratiques commerciales déloyales.

Diagnostiqueurs immobiliers

Le logement est le premier poste de dépenses des ménages, puisqu'il représente près de 30% de leur revenu. L'accès au logement constitue une préoccupation majeure pour les consommateurs, qu'il s'agisse d'achat, de location ou de construction. La structure actuelle du marché est caractérisée par une insuffisance de l'offre de logement qui tire les prix à la hausse et fragilise la situation des ménages à revenus modestes.

Dans ce secteur, les règles relatives à l'information, aux pratiques commerciales et à la publicité revêtent une importance particulière. Les services de la DGCCRF reçoivent en moyenne 3 800 plaintes par an, dont certaines relèvent des relations commerciales parfois peu transparentes entre les diagnostiqueurs et les agents immobiliers dans le cadre de transactions immobilières.

Règlementation et vérifications de la DGCCRF

L'action de la DGCCRF est motivée par la croissance des litiges portant sur :

- la qualité des diagnostics ;
- la compétence des diagnostiqueurs ;
- le manque d'information du consommateur sur les modalités des prestations ;
- les pratiques abusives de certains professionnels.

Le décret n° 2010-1200 du 11 octobre 2010 a déterminé le cadre de l'obligation d'indépendance du diagnostiqueur vis-à-vis de ses mandataires en interdisant toute forme de commissionnement liée à l'activité de diagnostiqueur immobilier, notamment dans le cadre de relations entre diagnostiqueurs et agents immobiliers. Ces dispositions viennent préciser les modalités d'application de l'article L.271-6 du code de la construction et de l'habitation qui prévoit que le diagnostiqueur « ne doit avoir aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance ni avec le prestataire ou son mandataire ». En effet, ces liens sont susceptibles de porter atteinte à l'indépendance et à l'impartialité du diagnostiqueur en créant une situation de conflit d'intérêt potentiel ou avéré pouvant altérer le jugement du professionnel. Cette pratique est également de nature à renchérir la prestation payée par le consommateur.

Contrôles et résultats

En 2011, la DGCCRF a réalisé une enquête visant à vérifier l'application de ces nouvelles dispositions réglementaires. Les enquêteurs ont contrôlé 559 entreprises dont 337 n'étaient pas en conformité avec la réglementation.

Les contrôles ont donné lieu à 35 rappels de réglementation, 24 d'injonctions administratives et 9 procès verbaux.

Les principales infractions portent sur :

- le manque d'affichage ou d'information sur les prix ;
- la tromperie en matière tarifaire ;
- l'absence de certification de compétence professionnelle ;
- le non respect des dispositions et modalités d'information sur l'indépendance du diagnostiqueur.

Tarifs et mobilité bancaires

Règlementation et vérifications de la DGCCRF

En 2011, la DGCCRF a réalisé une enquête auprès des établissements bancaires pour s'assurer du respect des engagements pris par les professionnels en matière de tarifs et de mobilité bancaire.

A cette occasion, les agents ont contrôlé :

- le respect des règles d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires (bon affichage, en agence et en ligne) ;
- la vérification des engagements en matière de lisibilité des tarifs : information du consommateur et mise en œuvre effective ;
- le montant de certains tarifs encadrés ou faisant l'objet d'engagements des banques ;
- la mise en œuvre du dispositif d'aide à la mobilité bancaire : l'accès des consommateurs au guide de la mobilité bancaire et les mesures effectives.

L'ensemble de ces dispositions contribue à renforcer la concurrence dans le secteur bancaire.

Contrôles et résultats

Plus de 550 agences bancaires ont été contrôlées.

- La grande majorité des banques affiche désormais ses tarifs. Sur Internet, l'information sur les conditions générales et tarifaires est bien présente et généralement à jour, mais elle n'est pas toujours aisément accessible ni mise en valeur au sein de la multitude d'informations en ligne par ailleurs.
- Le dispositif de plafonnement des frais consécutifs à un incident de paiement est, sauf exception, bien respecté par les banques, de même que l'engagement de permettre un accès gratuit aux espèces dans la banque du titulaire du compte.
- Concernant les engagements destinés à améliorer la lisibilité, la clarté et la comparabilité des tarifs bancaires, la situation était encore contrastée au moment des contrôles :
 - l'introduction en tête des plaquettes tarifaires de la liste standard des 10 tarifs les plus courants est toujours en cours de mise en place, et mieux respectée sur les sites internet ;
 - la mise en œuvre de la nouvelle présentation des relevés mensuels, incluant le total des frais bancaires perçus au titre du mois écoulé et le plafond de l'autorisation de découvert éventuellement consentie (en vigueur au plus tard le 30 juin 2011) est encore insuffisante ;
 - en revanche, aucune difficulté particulière n'a été signalée sur la présentation des récapitulatifs annuels des frais bancaires et date d'envoi à leurs clients (au plus tard le 31 janvier N+1).

- Concernant le dispositif destiné à favoriser la mobilité bancaire :
 - le guide destiné aux consommateurs reste encore peu accessible, tant en agence qu'en ligne, et le personnel est encore insuffisamment informé des mesures à proposer ;
 - en revanche, la mise en œuvre des mesures effectives est plutôt bien respectée : fourniture au client qui le demande d'une information complète dans un délai de 72h, transfert des prélèvements et des virements périodiques par la banque d'accueil, délai maximum de 16 jours pour clôturer le compte, précautions pour ne pas mettre l'ancien client en difficulté si des chèques sont présentés au paiement après la fermeture du compte.

Faits marquants

En matière d'affichage des tarifs, le taux d'anomalie s'élève à 6%.

Concernant le dispositif de mobilité bancaire, la difficulté en pratique vient du déficit de notoriété des mesures, et notamment du faible degré de connaissance des personnels en contact avec la clientèle en agence. Cependant, il a bien été mis en place dans les réseaux bancaires et, lorsqu'il est utilisé, il fonctionne plutôt de manière satisfaisante.

Terme « illimité » dans les offres d'internet mobile

Règlementation et vérifications de la DGCCRF

Dans le cadre du Conseil national de la consommation (CNC), les associations de consommateurs et les opérateurs de communications électroniques se sont accordés sur des avancées fortes pour les utilisateurs des services mobiles.

Le 30 novembre 2011, les 17 associations de consommateurs françaises et l'ensemble du secteur des communications électroniques ont voté à l'unanimité la mise en œuvre, à compter du 1^{er} juin 2012, de règles et d'outils au bénéfice des utilisateurs de services mobiles :

- utiliser loyalement le terme « illimité » dans les documents commerciaux et contractuels ;
- mieux informer le consommateur sur le périmètre des services internet inclus dans son offre ;
- aider le consommateur à mieux comparer les offres ;
- permettre au consommateur de suivre sa consommation.

Faits marquants

Le terme « illimité »

Les opérateurs se sont engagés à ce que le terme « illimité » ou des termes équivalents ne soient plus utilisés pour décrire un service mobile si le dépassement de seuils de consommation, quels qu'ils soient, peut conduire à une interruption ou une dégradation du service, ou encore une facturation supplémentaire.

Le CNC constate l'importance de prévenir des usages de type interphone pour bébé ou des pratiques comme la revente illégale de minutes de communications qui pénalisent in fine tous les utilisateurs. C'est pourquoi il estime que des limitations ne peuvent être tolérées pour les offres qualifiées d'illimitée qu'à la condition expresse qu'elles aient pour objectif d'empêcher de tels comportements, qu'elles soient aisément compréhensibles pour le consommateur et qu'elles soient suffisamment élevées afin de n'affecter qu'un nombre très restreint d'utilisateurs.

En outre, les opérateurs se sont engagés à ce que le terme « illimité » ou des termes équivalents ne soient pas utilisés pour décrire un service mobile quand le périmètre d'utilisation de ce service comporte des restrictions autres que l'accès depuis la France métropolitaine et les restrictions légales.

Enfin, les opérateurs n'utiliseront plus l'expression « 24h/24 » ou des expressions équivalentes en tant que synonyme du terme « illimité ». Ainsi toute ambiguïté entre l'accès au service et la quantité d'utilisation du service sera évitée.

Le périmètre des services internet mobile

Les opérateurs se sont engagés à mieux porter à la connaissance du consommateur, dans leurs documents contractuels, les indications précises des services inclus ou non dans l'offre : voix, modem, niveau de débit accessible, services disponibles après une éventuelle réduction du débit ou encore les modalités précises de tarification.

Aider le consommateur à mieux comparer les offres de services mobiles

Pour permettre une comparaison efficace des offres de télécommunications électroniques, le CNC a défini des fiches d'information standardisées présentées sous forme de tableau. Contrairement aux comparateurs accessibles sur internet, cet outil permet de comparer l'intégralité du contenu des offres, c'est-à-dire non seulement sous l'angle tarifaire mais également en prenant en compte d'autres paramètres essentiels comme l'accessibilité du service client de l'opérateur. Toutefois, ces fiches restaient encore peu accessibles.

À compter du 1^{er} juin 2012, la présentation de ces fiches sera donc améliorée, des précisions seront apportées quant au contenu des services internet et les consommateurs y accéderont beaucoup plus facilement. Notamment, pour chaque offre, la fiche d'information sera accessible en un seul clic depuis la page internet de présentation de l'offre sur le site de l'opérateur et toutes les fiches seront jointes au guide tarifaire des opérateurs.

Permettre au consommateur de mieux suivre sa consommation d'octets

Afin de permettre au consommateur de suivre aisément sa consommation en octets (mesure de la consommation d'internet mobile définissant les prix des offres), les opérateurs se sont engagés à développer des jauges de consommation facilement accessibles depuis les téléphones, par exemple sous la forme d'applications smartphones.

En outre, le CNC a développé une fiche pédagogique relative à la notion d'octet et à la notion de débit internet (<http://www.economie.gouv.fr/cnc/communications-electroniques>). Cette fiche sera accessible depuis les sites internet des opérateurs, des associations de consommateurs et de la DGCCRF.

Sécurité des jouets

Règlementation et vérifications de la DGCCRF

La réglementation relative à la sécurité des jouets est définie au niveau européen. Elle couvre tous les types de risques qu'un jouet pourrait présenter pour les enfants : petits éléments, projectiles, cordes, composition chimique, inflammabilité, aimants, volume sonore, inflammabilité, etc.

Compte tenu de la vulnérabilité des jeunes enfants, la sécurité des jouets constitue l'une des priorités de contrôle de la DGCCRF.

Depuis 2007, les contrôles sont effectués dans le cadre d'un plan annuel qui se déroule durant toute l'année, sur l'ensemble du territoire, pour toutes les catégories de jouets, et sur l'ensemble de la chaîne de commercialisation, depuis l'amont (fabricants ou importateurs) jusqu'à l'aval (grandes surfaces généralistes ou spécialisées, sorderies ou même des commerces qui ne vendent des jouets qu'à titre accessoire).

Contrôles et résultats

En 2011, 4 000 établissements ont été contrôlés et plus de 800 produits ont été prélevés. 40 procès-verbaux ont été transmis au Parquet.

Dans près de 25 % des cas, les jouets prélevés se sont avérés non-conformes aux exigences de sécurité applicables. Toutefois, ce taux n'est pas représentatif de la situation générale, car les prélèvements sont ciblés parmi les jouets soupçonnés d'être non-conformes. Dans la majorité des cas, la non-conformité résidait dans la présence de petits éléments pour des jouets destinés aux enfants de moins de 36 mois.

Faits marquants

Quelques cas emblématiques résultant des contrôles de la DGCCRF :

- retrait/rappel de 30 000 peluches et 5 000 porte-clés peluches en raison d'un risque d'ingestion de petits éléments ;
- remise en conformité de plus de 3 000 peluches pour un risque de blessure des enfants à cause de la présence d'un fil métallique ;
- retrait/rappel de 16 000 cordes à sauter en raison de la présence de phtalates interdits ;
- retrait/rappel de près de 3 000 jouets ayant des aimants trop puissants (risque de lésions intestinales en cas d'ingestion) ;
- retrait/rappel de 55 000 jouets à bulles du fait de la présence de bactéries indésirables.

Traitement des alertes en 2011

Règlementation et vérifications de la DGCCRF

La DGCCRF contrôle les produits alimentaires afin de s'assurer que les produits alimentaires mis sur le marché ne présentent pas de danger pour la santé des consommateurs. Elle vérifie le respect des bonnes pratiques d'hygiène et recherche les agents chimiques ou biologiques pouvant engendrer des risques pour l'homme.

Pour les produits industriels et les services, la DGCCRF veille au respect de l'obligation générale de sécurité et des réglementations spécifiques. Elle oriente son activité vers les produits à risque pour le consommateur : bricolage, jardinage, matériel électrique électroménager, articles de sport, loisirs, articles de puériculture, jouets, etc...

Les opérateurs (fabricants, distributeurs...) ont l'obligation d'informer les pouvoirs publics de tout danger présenté par un produit qu'ils ont mis sur le marché et des mesures qu'ils adoptent. La DGCCRF est chargée de s'assurer que les mesures correctives sont proportionnées au danger et effectivement mises en œuvre pour faire cesser le risque.

Les échanges d'informations entre les Etats membres de l'Union européenne sur les risques présentés par les produits reposent sur deux réseaux d'alerte, l'un pour les produits non alimentaires (rapid exchange information system - RAPEX), l'autre pour les produits alimentaires (rapid alert system for feed and food - RASFF).

Contrôles et résultats

En 2011, 265 000 actions de contrôle ont été réalisées par les agents de la DGCCRF en matière de sécurité des produits. Ces contrôles ont donné lieu à 7 900 mesures de police administrative, 3 400 procès-verbaux et 240 saisies et consignations.

En 2011, 3 730 notifications concernant des produits alimentaires dangereux ont transité via le réseau d'échange RASFF. 200 émanent de France dont 77 ont été réalisées par la DGCCRF. En outre, la DGCCRF a également transmis 98 notifications concernant des produits non alimentaires dangereux au réseau RAPEX dont le flux s'est élevé à 1 582 alertes pour 2011.

A la suite des signalements des professionnels français, la DGCCRF a procédé à l'examen de la pertinence et de l'effectivité des mesures volontaires pour les 159 signalements qui lui ont été adressées en 2011. Elle a engagé 359 interventions sur le terrain à la suite d'alertes de sécurité sur des produits.

Faits marquants

Contrôle renforcé de la contamination radioactive des denrées d'origine japonaise importées en France

Le 25 mars 2011, à la suite de l'accident survenu à la centrale nucléaire de Fukushima, une décision communautaire a imposé des conditions particulières à l'importation de denrées alimentaires en provenance du Japon.

Depuis le 28 mars 2011, les denrées alimentaires doivent être accompagnées d'un certificat d'exportation mentionnant la date et lieu de production, accompagné le cas échéant d'un rapport d'analyse de la radioactivité. Au total, 535 produits ont été prélevés pour analyse en laboratoire. Seuls deux lots de thés ont été déclarés non conformes en juin 2011 et ont renvoyés au Japon.

L'alerte sur les graines germées en 2011

Fin mai 2011, l'Allemagne a informé le RASFF d'un foyer d'infections provoquées par une souche rare et très virulente de la bactérie ECEH (E. coli). Début juin, l'enquête épidémiologique confirme que des graines germées, produites par une société située en Basse Saxe, sont à l'origine de l'épidémie.

Le 23 juin, 8 personnes atteintes à Bègles sont signalés par les services de santé. L'enquête de traçabilité des graines consommées par les malades menée en France permettra d'identifier le fournisseur de ces graines et in fine d'identifier l'Egypte comme source des graines contaminées.

La commercialisation des graines et fèves en provenance d'Egypte est interdite et la DGCCRF fait retirer les lots existants de la vente.

Cette crise a été l'une des plus importantes des ces dernières années en Europe, avec 53 morts et 4 000 malades, principalement en Allemagne. 15 personnes ont été hospitalisées en France.

Relations commerciales

Règlementation et vérifications de la DGCCRF

Les règles du code de commerce régissant les relations commerciales sont destinées à promouvoir la transparence et l'équilibre des relations commerciales. Ces règles ont été modifiées par la loi de modernisation de l'économie (LME) en 2008. Elles visent à améliorer la concurrence pour le bénéfice du consommateur.

Les relations commerciales sont contrôlées par la « brigade LME », constituée de 120 agents répartis dans les DIRECCTE (directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

Contrôles et résultats

ACTION DE LA DGCCRF EN MATIERE DE LOYAUTE DES RELATIONS COMMERCIALES

De nouveaux secteurs contrôlés par la brigade LME

En matière de pratiques commerciales abusives, le plan de contrôle annuel pour 2011 a notamment porté sur les relations entre la grande distribution et ses fournisseurs, en particulier sur :

- les conditions de commercialisation des produits à marque de distributeur,
- le respect de la réglementation relative aux délais de paiement,
- les relations entre donneurs d'ordre et sous-traitants,
- les relations des prestataires de service par internet avec leurs fournisseurs.

En 2011, la brigade a réalisé 11 500 vérifications dans plus de 3 500 établissements. Les efforts se sont portés en priorité sur les secteurs sensibles à l'évolution des cours des matières premières.

L'action du Ministre devant les juridictions civiles et commerciales :

Si des manquements significatifs à la réglementation sont relevés, le Ministre de l'économie dispose d'un droit d'agir contre des pratiques abusives mises en exergue par les enquêteurs. Il peut ainsi se substituer à l'action de fournisseurs qui, par peur de représailles, renoncent à agir en justice à l'encontre de distributeurs.

Actuellement, sont en cours une cinquantaine de procès civils dans lesquels le Ministre intervient.

La confirmation par le Conseil Constitutionnel du bien-fondé de la notion de « déséquilibre significatif » et de l'action du Ministre de l'économie.

Le 13 janvier 2011, le Conseil Constitutionnel a reconnu conforme à la Constitution la notion de « déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties »

permettant de sanctionner civilement les pratiques abusives imposées par un professionnel à son partenaire commercial.

Il a également considéré que l'action en justice du Ministre était conforme à la Constitution, en précisant néanmoins que ces derniers devaient être informés de la mise en œuvre de cette action, lorsque le Ministre formulait une demande de nullité des contrats, ou de restitution de sommes indument perçues.

Cette décision était très attendue dans la mesure où elle conforte les procédures en cours intentées dès 2009 contre la grande distribution et celles à venir fondées sur la même approche juridique pour garantir la loyauté dans les relations commerciales entre entreprises notamment dans les secteurs d'activité marqués par une asymétrie des rapports de force.

BILAN DES DECISIONS AU FOND

En 2011, 25 décisions impliquant l'action ou l'intervention du Ministre ont été rendues, dont 12 portent sur le fond. Le montant des amendes civiles prononcées en 2011 par les juridictions s'établit à 2 288 000 euros.

Faits marquants

Les décisions relatives au déséquilibre significatif rendues en 2011 ont conduit à considérer comme illégales certaines clauses contenues dans les conventions passées entre la grande distribution et ses fournisseurs, en particulier :

- les clauses relatives à un taux de service exigé du fournisseur lorsque ce taux est uniforme et très élevé ;
- les clauses de renégociation asymétrique des tarifs (la baisse des tarifs étant automatiquement et unilatéralement décidée par le distributeur, alors que les augmentations de tarifs doivent être justifiées par les fournisseurs et acceptées par les distributeurs) ;
- les clauses traduisant un transfert des risques de mévente des produits du distributeur vers le fournisseur, et les clauses créant une distorsion entre les délais de paiement relatifs aux achats de produits et ceux relatifs à la rémunération des services de coopération commerciale, devant être rapidement payés par le fournisseur ;
- Le fait de récupérer, ou de tenter de récupérer, auprès d'un fournisseur des sommes que le distributeur avait été condamné à lui verser en exécution d'une décision de justice.