



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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

BILAN D'ACTIVITÉ 2021

PROGRAMME NATIONAL D'ENQUÊTES 2022



DG CCRF

Sommaire

Édito	4
Trois questions à Virginie Beaumeunier, directrice générale	6
Les missions et l'organisation de la DGCCRF	9
Le bon fonctionnement des marchés	11
Les moyens d'action de la DGCCRF	12
L'organisation de la DGCCRF	15
L'organigramme des services centraux	16
La construction du programme annuel d'enquêtes	18
Les partenaires de la DGCCRF	19
Bilan d'activité 2021	21
Les chiffres clés de l'activité en 2021	22
Les temps forts de 2021	26
Innover pour mieux répondre aux attentes des consommateurs et des professionnels	28
Contribuer à la relance de l'économie en veillant à la loyauté des relations entre entreprises	30
Veiller à la préservation des intérêts économiques du consommateur	33
Accompagner la transition écologique en luttant contre les pratiques commerciales abusives	36
Accompagner le développement du commerce électronique et des nouveaux modes de consommation	39
Assurer la véracité des allégations sur l'origine des produits	44
Veiller à la sécurité du consommateur	47
Programme national d'enquêtes 2022	53
Trois orientations stratégiques	54
Protéger les consommateurs et accompagner les entreprises pour réussir la transition écologique	54
Investiguer et réguler les pratiques des acteurs de l'économie numérique	55
Garantir le fonctionnement loyal de l'économie et la préservation des intérêts des consommateurs et ainsi conforter le plan de relance	56
Les autres enjeux couverts par le programme d'enquêtes 2022	56
Glossaire	59

Édito



Photo: Hamilton de Oliveira

J'ai le plaisir de vous présenter le bilan d'activité 2021 de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique.

L'année 2021 a été placée sous le signe de la relance de l'économie de notre pays et du renforcement de notre résilience économique, pour préparer notre pays aux grands défis qu'il rencontre. Au cœur de l'action du Gouvernement, nous avons poursuivi l'engagement de notre pays dans les transitions écologiques et numériques, tout en répondant aux inquiétudes concrètes de nos concitoyens : le coût de l'énergie, le pouvoir d'achat... Comme vous le verrez dans ce bilan, les services de la DGCCRF y ont pleinement contribué par leur rôle de garant de l'ordre public économique, en protégeant les consommateurs, leur pouvoir d'achat, et en assurant la confiance des relations commerciales entre acteurs de notre économie.

Dans la continuité de son engagement pendant la crise sanitaire, pour garantir la sécurité des consommateurs, la DGCCRF s'est mobilisée à ma demande, pour garantir une relance économique saine dans un climat de confiance pour les entreprises et les consommateurs. Par ses contrôles sur l'origine des produits, elle soutient la ré-industrialisation de notre pays, l'une de nos priorités. Par ses contrôles des délais de paiement entre entreprises, des pratiques commerciales des acteurs du commerce en ligne ou dans les filières agro-alimentaire, elle assure un juste partage de la valeur entre tous les acteurs, et le respect d'une concurrence loyale, à même de garantir la confiance dans notre économie et la préservation du pouvoir d'achat des consommateurs.

Cette année a également vu la DGCCRF poursuivre sa transformation, en orientant son action pour toujours mieux accompagner les transformations des modes de consommation, au plus proche des citoyens et des entreprises. Ainsi, pour la première fois en Europe, à la suite d'une enquête de long cours, les services de la DGCCRF ont procédé, à ma demande, au déréférencement de la plateforme wish.fr, qui vendait des produits dangereux pour les consommateurs, en particulier les plus vulnérables. La DGCCRF poursuivra en 2022 son action dans ce domaine, avec un objectif clair : s'assurer que les consommateurs sont protégés lors de leurs achats en ligne, comme ils le sont dans les magasins. Les pratiques qui fleurissent sur les réseaux sociaux avec le marketing d'influence ou le développement de la vente à distance sur le modèle du dropshipping nécessitent une mobilisation sans faille de la DGCCRF. C'est un enjeu de sécurité et de pouvoir d'achat pour nos concitoyens, mais aussi d'équité pour nos entreprises.

C'est avec la même efficacité et la même ambition que je demande aux équipes de la DGCCRF de poursuivre, et d'approfondir désormais, leur action en faveur de la transition écologique. Nous devons garantir une information sûre pour les consommateurs et favoriser le développement d'une consommation responsable, indispensable à la réussite de la transition écologique.

Enfin, le contexte actuel d'inflation requiert une surveillance particulière du fonctionnement concurrentiel de secteurs essentiels pour les consommateurs et pour notre souveraineté économique : les efforts nécessaires pour absorber les hausses de prix importées doivent être équitablement répartis et je sais pouvoir compter sur la DGCCRF pour assurer cette mission de garantie de l'ordre public économique au service de la résilience de notre économie et du pouvoir d'achat des Français.

Je vous invite à découvrir plus en détails l'ensemble des actions de la DGCCRF et de ses agents. Ces actions témoignent de l'adaptation d'une administration aux défis de notre société pour le bénéfice de tous. Elles seront primordiales dans une année 2022 qui appelle d'ores et déjà une mobilisation exemplaire des services de l'Etat, et particulièrement de la DGCCRF, dans leurs missions au service des Français et de notre économie.

Bruno Le Maire

Ministre de l'Économie, des Finances
et de la Souveraineté industrielle et numérique

Trois questions à Virginie Beaumeunier, directrice générale



Photo : Gezelin Gree

Protéger les consommateurs et accompagner les entreprises

L'année 2021, certes encore perturbée par la Covid a été celle de la reprise économique, stimulée par le plan de relance. Par son action, la DGCCRF contribue à la relance de l'économie, mais aussi à sa transformation et à celle des modes de consommation. En accompagnant les consommateurs et les entreprises dans les transitions écologique et numérique, nous poursuivons la mise en œuvre de notre plan stratégique, au service de nos missions de protection des consommateurs et de garants de l'ordre public économique.

Quelle a été l'action de la DGCCRF en matière de transition écologique ?

L'urgence climatique impose à notre économie une transformation profonde, y compris sur nos modes de consommation. Le consommateur doit pouvoir disposer d'une information claire et fiable pour pouvoir choisir entre les produits et services selon leur impact environnemental et ainsi contribuer à la décarbonation de la consommation. C'est pourquoi la transition écologique est restée un axe fort de notre programme d'enquête pour 2021 à travers la lutte contre les pratiques trompeuses dans le secteur de la rénovation énergétique, le contrôle des produits reconditionnés, celui des allégations « commerce équitable », ou encore la commercialisation des pièces détachées pour les produits électriques et électroniques.

Pour accroître notre efficacité en la matière, nous renforçons notre expertise et notre impact grâce au développement de synergies inter-administrations. Ainsi, en 2021, nous avons signé un protocole de coopération avec le ministère de la Transition Écologique et une circulaire avec le ministère de la Justice afin d'optimiser la lutte contre les fraudes en particulier dans le secteur de la rénovation énergétique des logements.

Quelles sont les nouveautés notables intervenues en 2021 en matière d'enquête ?

Il n'y a pas d'enquête sans pouvoirs d'enquête et ces dernières années, l'enrichissement de ceux-ci notamment dans le secteur numérique nous permet d'approfondir nos investigations et de lutter contre des nouvelles pratiques préjudiciables aux consommateurs. Nous avons ainsi mis en œuvre pour la première fois en Europe le nouveau pouvoir d' « injonction numérique », auprès d'un opérateur majeur du commerce en ligne, en novembre 2021. Nous avons obtenu ainsi le retrait du distributeur Wish des moteurs de recherche et des magasins d'applications, après avoir considéré qu'il mettait en œuvre une tromperie sur les produits distribués pouvant mettre en danger les consommateurs.

C'est pour détecter ces pratiques et acteurs nouveaux que nous accroissons aussi nos capacités de ciblage. Ainsi, en complément de la cellule numérique qui développe des méthodes d'enquêtes adaptées aux enjeux du numérique, la DGCCRF a créé en 2021 une cellule de renseignement anti-fraude économique (Crafe) pour aider nos services dans le ciblage et les enquêtes complexes.

Quelles sont les priorités pour 2022 ?

Comme chaque année, nos priorités s'inscrivent au sein du programme national d'enquête qui nous permet de nous engager en accélérant sur les sujets liés aux transitions écologique et numérique, tout en préservant une capacité de mobilisation sur les sujets émergents qui ne manquent pas. Protéger les consommateurs et accompagner les entreprises pour réussir la transition écologique (écoblanchiment, vrac, réparation des produits...), investiguer et réguler les pratiques des acteurs de l'économie numérique pour garantir une confiance et une sécurité équivalentes hors ligne comme en ligne (nouveaux modèles économiques, sécurité des produits et marketing d'influence...) demeurent nos premières priorités.

Mais en cette année de retour de l'inflation et de perturbations des chaînes de valeur au niveau international, il nous faut aussi nous mobiliser pour garantir le fonctionnement loyal de l'économie et la préservation des intérêts des consommateurs. Nous reconduirons ainsi nos enquêtes pour garantir des relations interentreprises équilibrées, mais aussi pour lutter contre les fraudes qui portent le plus atteinte au pouvoir d'achat des consommateurs.

Ces trois points ne sauraient évidemment pas résumer l'activité particulièrement intense des services de la DGCCRF tout au long de l'année 2021. Je vous invite donc à découvrir plus en détails les temps forts de l'année 2021 en parcourant notre bilan, bilan qui est d'abord celui de l'action résolue de tous les agents de la DGCCRF, au service des consommateurs et au plus proche des territoires, et que je tiens à remercier !

Les missions et l'organisation de la DGCCRF

Le bon fonctionnement des marchés	11
Les moyens d'action de la DGCCRF	12
L'organisation de la DGCCRF	15
L'organigramme des services centraux	16
La construction du programme annuel d'enquêtes	18
Les partenaires de la DGCCRF	19

Le bon fonctionnement des marchés

La DGCCRF contribue à la conception et à la mise en œuvre de la politique économique, en veillant au bon fonctionnement des marchés, au bénéfice des consommateurs et de la compétitivité des entreprises.

La DGCCRF veille :

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

La DGCCRF 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) et quelle que soit la forme de commerce (magasins, sites de commerce électronique, etc.).

Elle définit les suites à donner aux pratiques contraires au droit notamment la mise en œuvre de mesures de protection en cas de risques pour la santé ou la sécurité des consommateurs. Elle assure une surveillance rigoureuse des secteurs à risque et adapte son action aux nouvelles pratiques et tendances de consommation.

La DGCCRF contribue à la conception des politiques de concurrence et de consommation et à l’élaboration des réglementations applicables dans ces domaines.

La DGCCRF promeut une plus grande responsabilisation des consommateurs et des professionnels par des actions d’information d’accompagnement et de médiation. Cela lui permet de se recentrer sur la recherche et la sanction des fraudes qui portent atteinte à la sécurité des consommateurs, notamment les plus vulnérables, et à l’ordre public économique, dans une logique constante de recherche d’efficacité maximale.



Les moyens d'action de la DGCCRF

Les enquêteurs de la DGCCRF recherchent et constatent les infractions et les manquements aux droits de la concurrence et de la consommation, en vertu de pouvoirs d'enquête spécifiques.

Les modalités d'intervention de la DGCCRF s'adaptent aux spécificités des secteurs économiques, aux attentes des consommateurs et à la diversité des pratiques commerciales.

Les pouvoirs d'enquête des agents de la DGCCRF

Pour exercer leurs missions, les enquêteurs de la DGCCRF disposent de pouvoirs d'enquête simples leur permettant d'accéder aux informations nécessaires à l'identification d'un manquement ou d'une infraction (accès aux locaux, recueil de documents utiles à l'enquête, droit de convocation, prélèvement d'échantillons pour analyse, etc.).

Lorsque ces pouvoirs simples ne suffisent pas pour recueillir les preuves d'un manquement ou d'une infraction, la DGCCRF peut alors demander au juge l'autorisation d'utiliser des pouvoirs extraordinaires (pouvoirs de perquisition). Ceux-ci peuvent être utilisés notamment si les circonstances exigent une intervention au sein d'une ou plusieurs entreprises afin d'éviter la disparition ou la dissimulation d'éléments matériels. Les enquêteurs peuvent alors procéder à la saisie de tous objets, documents et supports d'information (y compris numériques) utiles aux besoins de l'enquête.

Les suites données aux enquêtes: une palette d'instruments adaptés à la gravité des anomalies constatées

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 mineurs résultant d'une méconnaissance du droit ou d'une négligence dans son application;
- **correctives**: elles ont pour but la remise en conformité de l'entreprise contrôlée et l'arrêt du comportement illicite ou dangereux, par le biais d'injonctions de remise en conformité, ou d'autres mesures de police administrative (retrait, rappel, suspension d'activité ou de la commercialisation d'un produit);
- **répressives**: il peut s'agir d'amendes administratives pour des manquements ou le non-respect d'injonctions; d'assignations devant le juge civil pour cessation de la pratique, de procès-verbaux transmis au parquet pour sanction pénale (amende ou peine d'emprisonnement).

Pour certaines infractions, une transaction pénale ou administrative peut également être proposée au professionnel (lire ci-dessous).

Les sanctions infligées par la DGCCRF peuvent s'accompagner de publicité, une mesure qui touche à l'image de marque, particulièrement dissuasive.

La loi pour un État au service d'une société de confiance (Essoc - 2018), reconnaît par ailleurs le droit à l'erreur et à la régularisation sans sanction pour un professionnel qui de bonne foi, aurait méconnu une réglementation (sauf quand elle concerne la santé ou la sécurité ou l'environnement, le droit européen ou est passible de sanction judiciaire, ...).

La DGCCRF compte

2 912

agents,
dont **1 777**
enquêteurs,
affectés
en administration
centrale
et en services
déconcentrés.

Une administration paritaire

Six agents de la DGCCRF sur dix sont des femmes (59 %).

L'encadrement compte 117 femmes et 131 hommes.

Les femmes sont majoritaires dans tous les autres niveaux, qu'il s'agisse des corps CCRF, interministériels ou des contractuels.

L'âge moyen est de 45 ans.





De nouveaux pouvoirs pour mieux lutter contre les contenus illicites sur internet

La loi DDADUE du 3 décembre 2020 a attribué de nouveaux pouvoirs à la DGCCRF pour lutter contre les contenus illicites en ligne. Elle peut désormais, à l'issue d'une injonction de mise en conformité, ordonner l'affichage sur le site concerné d'un message d'avertissement des consommateurs, ou, pour les infractions les plus graves, ordonner son déférencement ou le blocage de son nom de domaine.

Ses services d'enquête ont mis en œuvre ces nouveaux pouvoirs **pour la première fois en 2021** pour assurer la protection économique et physique des consommateurs. Ainsi, sur décision de la DGCCRF, le site « wish.com » et son application ont été retirés des moteurs de recherches et des magasins d'application, à la suite d'une enquête pour tromperie sur les caractéristiques essentielles des produits distribués. Cette mesure, prise après l'échec d'une injonction administrative classique, constitue une première en Europe auprès d'un opérateur majeur du commerce en ligne.

D'autres sites de e-commerce ont fait l'objet de mesures similaires pour pratiques commerciales trompeuses. Ces pouvoirs renforcent l'efficacité de la DGCCRF face aux pratiques déloyales sur internet de certains professionnels, notamment ceux opérant depuis l'étranger et refusant de se mettre en conformité. Ils permettent de faire cesser rapidement un trouble à l'ordre public économique, en complément des suites administratives ou pénales qui permettent de sanctionner et, dans certains cas, de réparer des préjudices.



Le développement de la saisie et de la transaction pénales pour une meilleure efficacité de la sanction

Pour garantir un traitement fluide et efficace des infractions en matière de droit pénal de la consommation, la DGCCRF, pour le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, et la Direction des Affaires Criminelles et des Grâces (DACG), pour celui de la Justice, ont renforcé leur partenariat par la signature d'une circulaire commune. Celle-ci permettra de mieux articuler les suites pénales, notamment les alternatives aux poursuites, et les pouvoirs administratifs des agents de la DGCCRF et d'utiliser plus facilement la saisie pénale et la transaction pénale.

La saisie pénale garantit les confiscations (produit direct de l'infraction, patrimoine acquis grâce au produit de l'infraction, matériel permettant l'infraction) qui pourraient être prononcées à l'issue des enquêtes de la DGCCRF. Elle facilite la réparation du préjudice notamment lorsque les pratiques en cause ont concerné de nombreuses victimes.

La transaction pénale permet le traitement rapide des infractions non contestées par les professionnels. Sa mise en œuvre et son suivi sont assurés par les services d'enquête de la DGCCRF, sous le contrôle du procureur de la République. Elle permet des sanctions en rapport avec la gravité et l'impact des pratiques. Ainsi, outre le prononcé d'une amende importante, la transaction pénale peut également inclure des mesures de publicité ou encore des modalités d'indemnisation des victimes. À la différence de la composition pénale, autre suite alternative aux poursuites mise en œuvre par le procureur de la République, la transaction pénale n'entraîne pas d'inscription au casier judiciaire du professionnel.

Le partenariat entre la DGCCRF et la DACG est également l'occasion d'organiser les modalités de communication autour des dossiers à enjeu pour, en complément des sanctions prononcées par la Justice, renforcer le caractère dissuasif de la sanction, informer les consommateurs et encourager un fonctionnement loyal des marchés.

L'organisation de la DGCCRF

ADMINISTRATION CENTRALE

- Contribue à la conception des politiques publiques en matière de concurrence et consommation et à leur pertinence au regard des pratiques des acteurs du marché.
- Fixe les priorités, assure le pilotage et la coordination des enquêtes et contrôles. Fixe les lignes directrices en matière d'enquête et de sanctions.
- Assure la coopération avec les autres organismes de régulation sectoriels ou européens.
- Informe et accompagne les consommateurs et professionnels.



Les membres du Codir (gauche à droite) : Julie Lopez, Fatou Diallo, Odile Cluzel, Pierre Chambru, André Schwob, Virginie Beaumenier, Nadine Muy, Romain Roussel, Nicole Nespoulous, Guillaume Daieff, Odile Oudot. Absents de la photo : Jean Fouché, Christine Gardan, Thierry Picard, Rémy Slove, Patrick Rubi.

SERVICE NATIONAL DES ENQUÊTES (SNE)

- Enquêtes de portée nationale à visée exploratoire ou qui exigent des compétences spécifiques ou des contrôles sur l'ensemble du territoire.

SERVICE DE L'INFORMATIQUE

- Exploitation et évolutions du système d'information.
- Assistance utilisateurs.

ÉCOLE NATIONALE DE LA DGCCRF

- Formation initiale et continue des agents.
- DGCCRF RéponseConso**
Service chargé des réponses aux consommateurs.

SERVICE COMMUN DES LABORATOIRES

- Unité de direction parisienne et 11 laboratoires répartis sur le territoire.
- Analyse des produits, expertise, appui scientifique et technique, études et recherches appliquées. Commun avec la DGDDI.

PÔLES C DES DR-I-EETS ET DEETS

Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités – Drieets en Ile-de-France. Deets en outre-mer.

- Pilotage et soutien aux enquêtes. Animation de l'activité des DDPP et DDETSPP pour les politiques relevant de la DGCCRF. Soutien à la réalisation des enquêtes.

Brigades d'enquête des vins et spiritueux: loyauté dans le secteur des vins et spiritueux.

Brigades relations inter entreprises: régulation économique des marchés, loyauté des relations commerciales entre les entreprises.

Brigades interrégionales d'enquêtes de concurrence: lutte contre les pratiques anticoncurrentielles.



La DGCCRF est présente dans

18 régions métropolitaines et ultramarines

et les **101** départements français.

DDPP ET DDETSPP

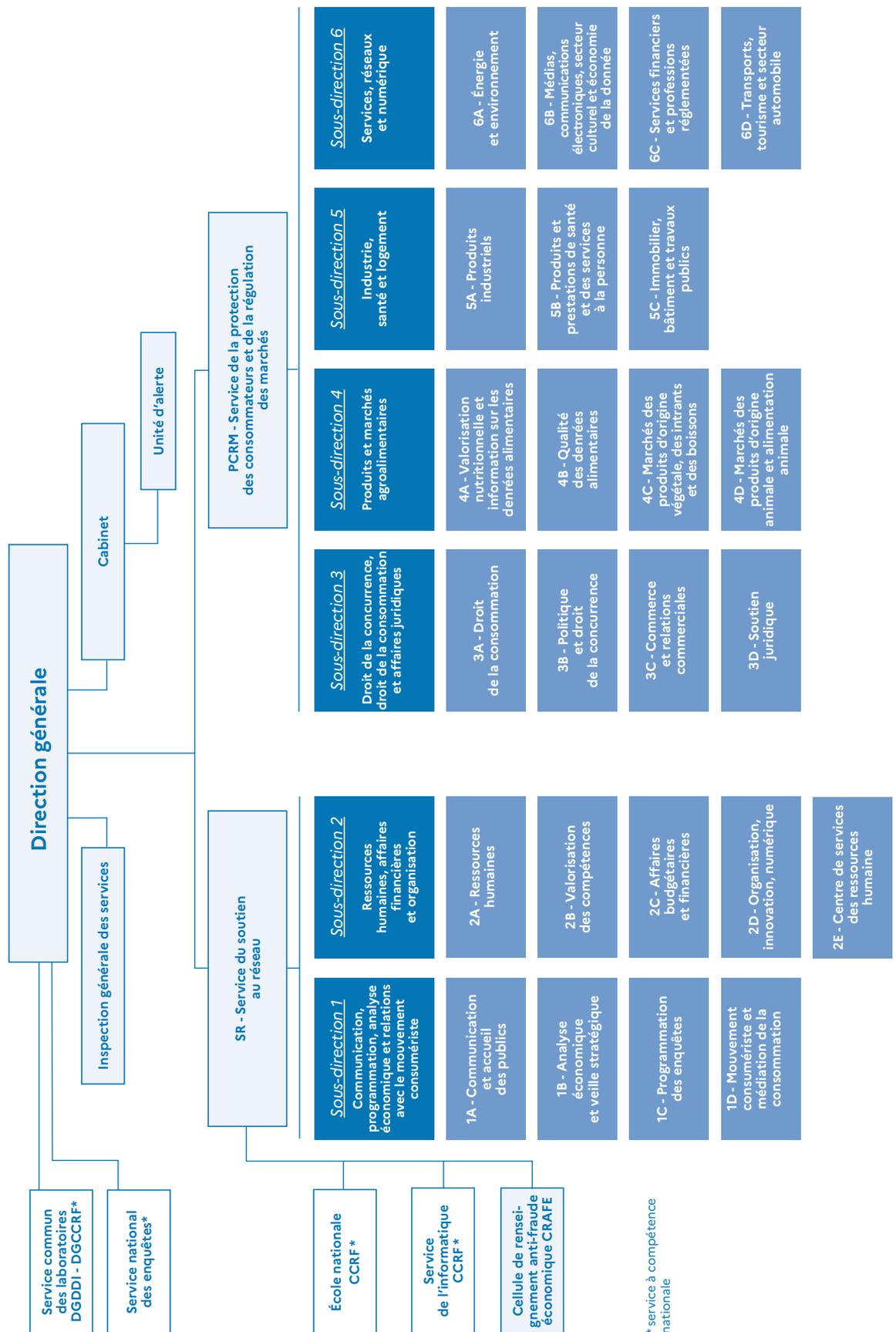
Directions départementales de la protection des populations (DDPP) et directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP). Direction de la Cohésion Sociale, du Travail, de l'Emploi et de la Population (DCSTEP) de St Pierre et Miquelon et Direction générale de la cohésion et des populations (DGCOPOP) de Guyane.

- Protection des consommateurs. Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles dans la commande publique.

Les chefs de Pôle C ou leurs représentants (gauche à droite) : Jean-Luc Holubeik (Nouvelle Aquitaine), Philippe Grandjean (Grand-Est), Vincent Beuselink (Bourgogne – Franche-Comté), Gilles Anjoubault (Corse), Jean-Pierre Nello (Hauts-de-France), Olivier Pierre (Bretagne), Joël Bonaric (Provence – Alpes – Côte-d'Azur), Fabienne Bibet (Centre – Val-de-Loire), Muriel Lizzi (Ile-de-France), Christine Miller (Martinique), Sophie Querry (Pays-de-Loire), Marion Rouquier (Normandie), Thierry Borghese (Occitanie), Patrick Chauchon (Réunion), Eric Eberstein (Guadeloupe), Philippe Riou (Auvergne – Rhône-Alpes).

Absents sur la photo : Anselme Agbessi (Guyane), Christian Coujandassamy (Saint-Pierre-et-Miquelon), Jean-Pierre Grevez (Normandie), Zainabou Madjinda (Mayotte), Elisabeth Rouault-Hardoin (Pays-de-Loire).

L'organigramme des services centraux





Séminaire des cadres de la DGCCRF (mai 2022)

Point d'étape du plan stratégique 2020-2025

Conçu en 2019 pour faire de la DGCCRF l'administration de référence en Europe pour la protection des consommateurs et des entreprises, le plan stratégique repose sur quatre orientations fortes :

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

Ces orientations se traduisent par des actions, qui vont de l'ouverture de nouveaux services à des actions de formation, en passant par une communication renouvelée ou encore par la transformation des méthodes et des outils.

L'année 2021 a été marquée par la montée en charge progressive du service DGCCRF-RéponseConso, qui centralise les réponses aux demandes d'informations des consommateurs. Le centre est complémentaire de la plateforme SignalConso qui permet au consommateur de signaler en quelques clics des anomalies rencontrées dans ses actes de consommation et d'obtenir des conseils pour agir (lire page 32). Le 1^{er} avril 2021, la DGCCRF a lancé, en partenariat avec la DGAL, la DGEC et la DGPR, le site RappelConso. Ce site permet aux professionnels de déclarer en ligne les rappels de produits, de denrées alimentaires, et d'aliments pour animaux, et aux consommateurs d'accéder à toutes ces informations.

La DGCCRF a également poursuivi le renforcement de ses méthodes d'enquête, à la fois pour définir plus finement les thématiques de son action et pour mieux détecter les fraudes, notamment les plus importantes. Elle a renforcé son investissement dans les secteurs émergents et a poursuivi sa mobilisation contre les pratiques anticoncurrentielles dans la commande publique. Elle s'est dotée en juillet 2021 d'une cellule de renseignement anti-fraudes économiques pour notamment mieux détecter les fraudes les plus complexes et les plus préjudiciables.

La DGCCRF a poursuivi son travail sur la maximisation de l'impact de ses actions. Dans le cadre d'une stratégie de *name and shame*, la publicité donnée aux sanctions les plus importantes, maximise leur effet dissuasif et préventif. Elle a par ailleurs mis en œuvre de nouvelles modalités de sanction, notamment avec la transaction administrative, ainsi que l'injonction « numérique » (lire page 13).

La construction du programme annuel d'enquêtes

Analyser les risques pour mieux cibler les enquêtes

Le programme national d'enquêtes (PNE) décline les orientations stratégiques de la DGCCRF. Il intègre les plaintes des consommateurs, les attentes ministérielles, les résultats des consultations des partenaires de la DGCCRF et repose sur une analyse des risques et des enjeux de la régulation des marchés et de la protection des consommateurs.

Le PNE tient compte des évolutions des marchés, des problématiques émergentes, des préoccupations exprimées par les consommateurs et les professionnels, des évolutions législatives et réglementaires, de l'exploitation des enquêtes antérieures.



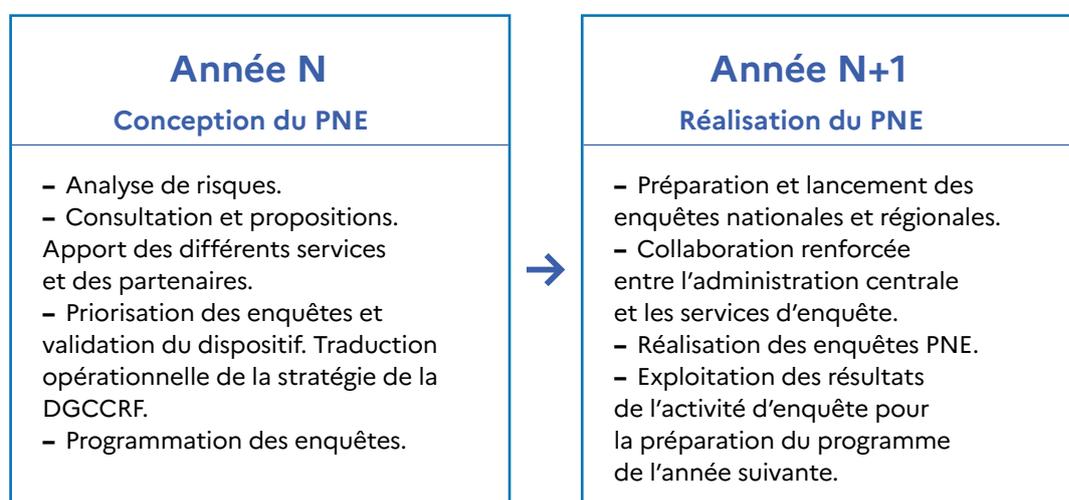
Associer toutes les parties prenantes

Sa conception associe à toutes ses étapes les différentes parties prenantes des enquêtes: bureaux sectoriels chargés des différents secteurs d'activité, services à compétence nationale, services déconcentrés au niveau régional (directions régionales de l'emploi, du travail, des solidarités - DREETS) et départemental (directions départementales en charge de la protection des populations - DD(ETS)PP). Sa mise en œuvre mobilise des compétences de pilotage, de management, d'enquête, d'expertise sectorielle aux différents échelons.

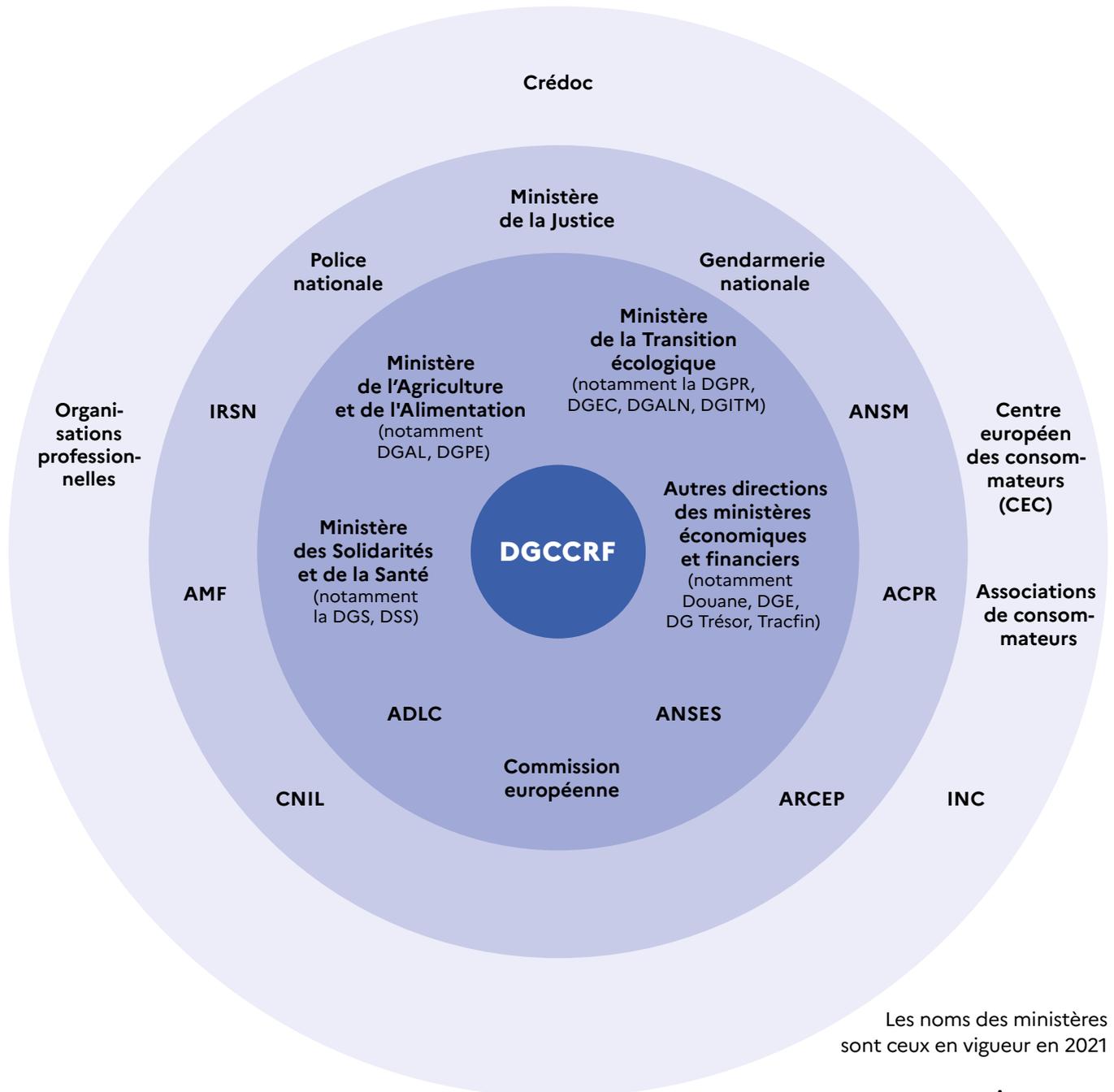
Feuille de route opérationnelle

Le PNE constitue la « feuille de route » des services territoriaux de l'État dans les domaines de compétence de la DGCCRF, qui l'intègrent dans leur dispositif d'activité global, en cohérence avec les enjeux économiques régionaux et locaux. Il est construit comme un dispositif opérationnel d'enquêtes et de contrôles cohérent sur l'ensemble du territoire afin de s'assurer de la bonne couverture des risques pour les consommateurs ou les entreprises dans les domaines couverts par l'action de la DGCCRF.

La conception du PNE de la DGCCRF



Les partenaires de la DGCCRF



Les noms des ministères sont ceux en vigueur en 2021

Acronymes : voir le glossaire page 60

La task-force de lutte contre les arnaques pérennisée

La *task-force* mise en place en avril 2020 pour lutter contre les fraudes et arnaques liées au Covid a été pérennisée. Pilotée par la DGCCRF, elle regroupe la police, la gendarmerie, la DGFIP, les douanes, les ministères de la Justice, de l'Agriculture, l'AMF, l'ACPR, la CNIL et l'ANSSI. Son champ d'action a été étendu à tous les types d'arnaques. Elle facilite les échanges de signalements et d'informations en vue d'une réaction rapide contre les fraudes. Elle édite également un guide destiné au public.

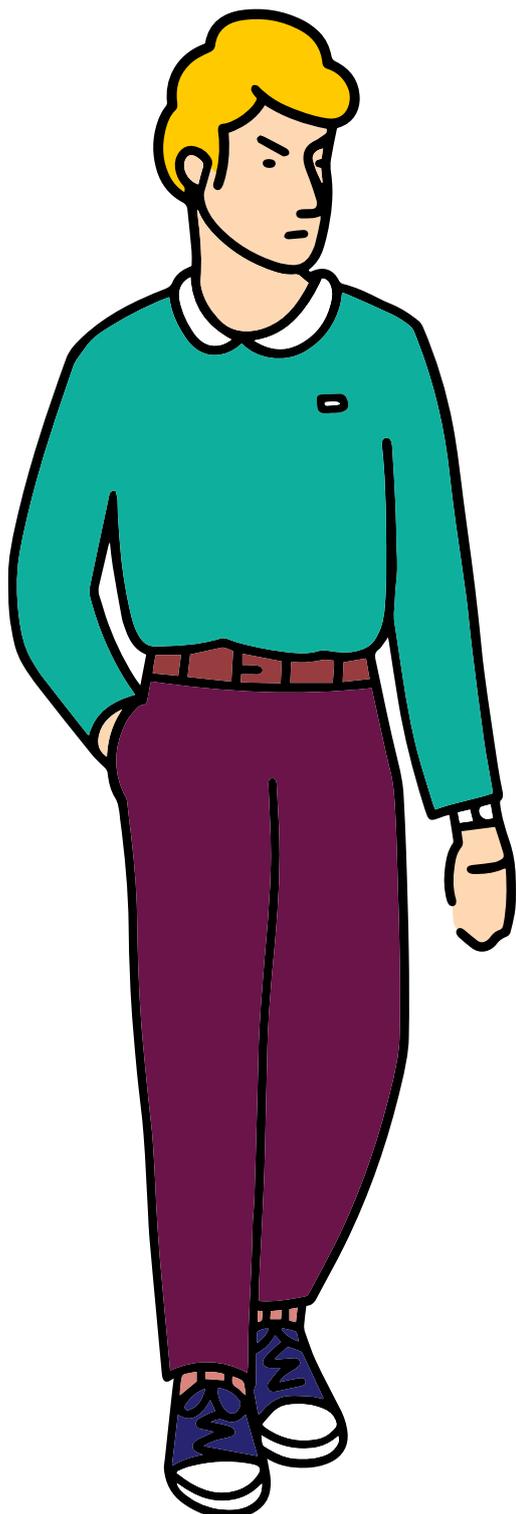
Bilan d'activité 2021

Les chiffres clés de l'activité en 2021	22
Les temps forts de 2021	26
Innover pour mieux répondre aux attentes des consommateurs et des professionnels	28
Contribuer à la relance de l'économie en veillant à la loyauté des marchés	30
Veiller à la préservation des intérêts économiques du consommateur	33
Accompagner la transition écologique en luttant contre les pratiques commerciales abusives	36
Accompagner le développement du commerce électronique et des nouveaux modes de consommation	39
Assurer la véracité des allégations sur l'origine des produits	44
Veiller à la sécurité du consommateur	47

Les plaintes, signalements et questions des consommateurs en 2021

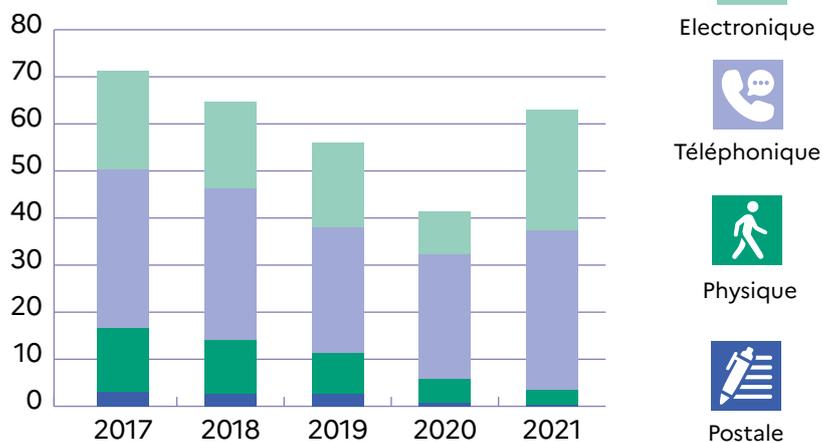
Les consommateurs peuvent saisir la DGCCRF par téléphone ou par écrit pour l'interroger sur la réglementation ou se plaindre d'un professionnel. Ils peuvent également effectuer un signalement via signalconso.gouv.fr dans le

cadre d'une démarche amiable avec l'entreprise concernée (lire page 28). Ce baromètre des questions et plaintes est un élément de priorisation des contrôles et enquêtes de la DGCCRF.



Selon le mode de saisie*

Milliers de questions ou de plaintes

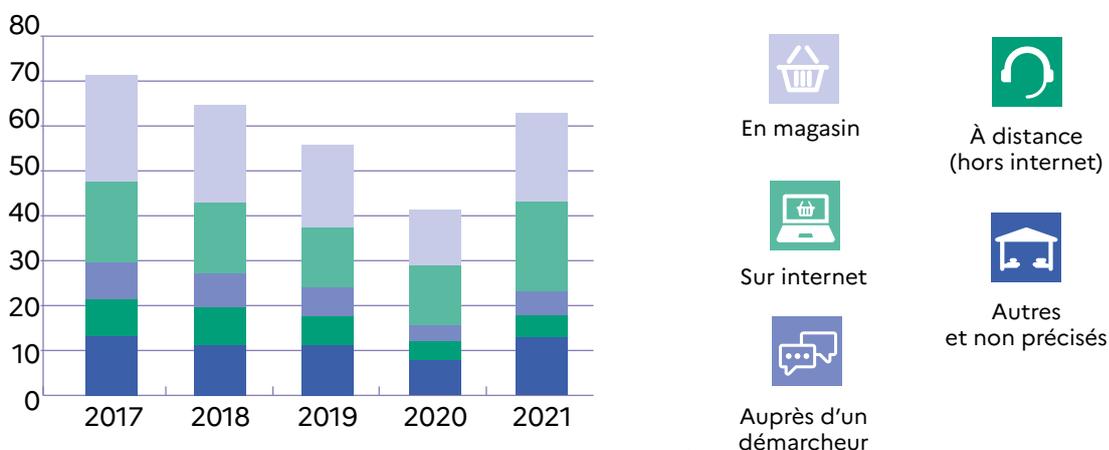


* Hors SignalConso

L'année 2021 est marquée par la montée en charge de **DGCCRF-RéponseConso**, service centralisé de gestion des demandes des consommateurs, qui permet d'y répondre plus efficacement, et le déploiement de **SignalConso** qui encourage le règlement amiable des litiges. La baisse du nombre de questions et plaintes en 2020 s'explique par la limitation des activités commerciales lors de la crise sanitaire.

Selon le lieu de vente*

Milliers de questions
ou de plaintes

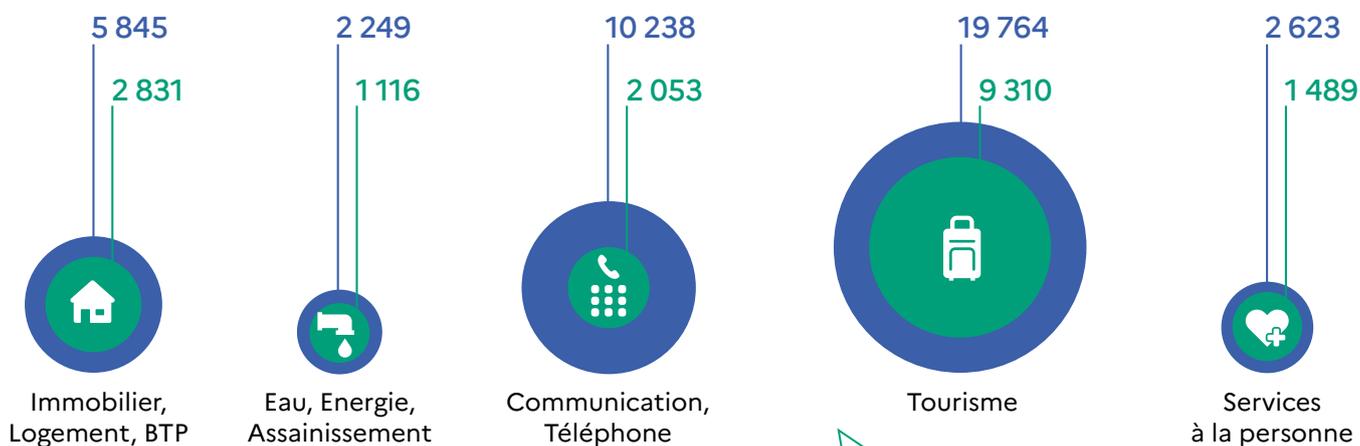


* Hors SignalConso

Les hausses observées sur les achats en magasin et sur internet correspondent à la reprise de l'activité après les débuts de la crise sanitaire et au développement du commerce électronique.

Sur SignalConso

Principaux produits ou prestations faisant l'objet de signalements sur SignalConso en 2020 (date de création) et en 2021



La hausse des signalements concernant les secteurs du tourisme et des communications correspond, d'une part, aux difficultés provoquées par les annulations de voyages consécutives aux restrictions de déplacements mises en place pour lutter contre la pandémie de la Covid, et, d'autre part, aux modifications unilatérales des contrats de téléphonie et des difficultés dans le déploiement de la fibre optique.

148 590

signalements
enregistrés au total sur
SignalConso en 2021

47 456 en 2020

(lire aussi page 28)

Toutes les données sur les signalements
de SignalConso sont sur data.economie.gouv.fr

Les enquêtes, contrôles et suites données aux enquêtes en 2021

133 277

contrôles réalisées en 2021
(144 105 en 2020),

dans **91 209**
établissements visités y compris
sites internet
(94 276 en 2020).

En 2020, les agents ont été fortement mobilisés dans le cadre de la crise sanitaire (masques et gels). Cette mobilisation a décliné en 2021 permettant de réaliser des enquêtes plus complexes conformément au plan stratégique.



24 830
avertissements
adressés
(23 245 en 2020).



7 875
injonctions
notifiées
(6 573 en 2020).
95% ont été suivies
d'une remise
en conformité
(idem en 2020).



4 061
dossiers pénaux
ouverts
(4 075 dossiers
pénaux en 2020).



1 328
amendes
administratives
notifiées en 2021
pour un montant
de **38,5** millions d'euros
(1 400 amendes
pour **32,2** millions d'euros
en 2020).



541
procédures
initiées pour pratique
trompeuse, au titre
de la protection
économique du
consommateur.



254
publicités
de sanctions
(192 en 2020).



227
amendes notifiées
pour non-respect
des délais de paiement,
pour un montant total
de **29,7**
millions d'euros
(169 amendes
pour **16,7** millions d'euros
en 2020).



49
rapports de pratiques
anticompetitives
adressés à l'Autorité
de la concurrence en 2021
(27 en 2020)
dont **20**
concluant à une pratique
anticompetitive
(13 en 2020).



Les alertes et rappels de produits dangereux

La DGCCRF assure la gestion des alertes et des rappels et retraits des circuits commerciaux des produits de consommation alimentaires (avec le ministère chargé de l'agriculture et de l'alimentation) et non alimentaires présentant des risques pour la santé ou la sécurité des consommateurs.



3 070
alertes

gérées par la DGCCRF en 2021
(1900 en 2020)
dont la moitié liée à la présence
d'oxyde d'éthylène dans
des produits alimentaires
(sésame, épices, glaces...).



Plus de
4300

produits retirés
et rappelés en 2021

Les amendes administratives notifiées en 2021 et leurs motifs

Pratiques commerciales restrictives
(délais de paiements, facturation...) **30 509 034 €**

Irrespect des règles de démarchage
et de vente hors établissement **3 654 392 €**

Défaut d'information générale du consommateur,
contrat et clauses **2 235 119 €**

Défaut d'information dans les relations bancaires
entre professionnels **1 769 269 €**

Pratiques commerciales interdites et réglementées **194 750 €**

Réglementation des prix **127 679 €**

Non-respect d'injonction ou d'une mesure de police
administrative et autres **112 788 €**

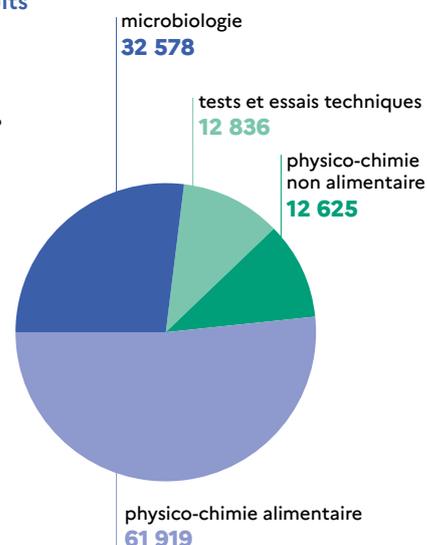
Les analyses de produits

La DGCCRF analyse ou teste des produits pour s'assurer de leur qualité et sécurité.



119 958
analyses de produits

en 2021,
16,2% déclarés
non conformes
(97 314 et **16,8%**
en 2020).



Types d'analyses pratiquées en 2021

Les temps forts de 2021

JANVIER

1^{er} - Entrée en vigueur de l'obligation d'affichage de l'indice de réparabilité des ordinateurs portables, smartphones, téléviseurs, machines à laver à hublot et tondeuses à gazon électriques.

11 - Lancement de la consultation publique sur la transposition en droit français de la Directive ECN+ pour des règles de concurrence plus efficaces et garantir le bon fonctionnement du marché intérieur.

FÉVRIER

1 - 1^{er} anniversaire SignalConso



2 - Signature avec TRACFIN d'un protocole de coopération contre le blanchiment de capitaux.

15 - Amende de 1,1 million d'euros infligée à Google, dans le cadre d'une transaction pénale, pour le caractère trompeur de son classement des hôtels sur son moteur de recherche.

19 - Assignation de plusieurs sociétés de l'enseigne Intermarché pour des pratiques commerciales abusives dans leurs relations avec 93 de leurs fournisseurs. Le ministre a demandé une amende de 151 millions d'euros.

MARS

1^{er} - Entrée en application de la nouvelle étiquette énergétique pour les lave-vaisselle, lave-linge et lave-linge séchants, réfrigérateurs/ congélateurs, téléviseurs et écrans. Étendue aux lampes le 1^{er} septembre.



2 - Signature d'un protocole de coopération avec la DGEC pour mieux lutter contre la fraude dans le secteur de la rénovation énergétique des bâtiments.

12 - Condamnation de l'enseigne Carrefour à une amende de 1,75 millions d'euros pour pratiques restrictives de concurrence.

31 - Condamnation d'un gérant de laboratoire à six mois de prison ferme pour des solutions hydro-alcooliques non conformes et dangereuses, à la suite d'une enquête de la DGCCRF.

AVRIL

1^{er} - Lancement de RappelConso, site internet unique d'information des consommateurs sur les alertes de produits dangereux.



8 - Adoption de la loi n° 2021-402 relative à la réforme du courtage de l'assurance et du courtage en opérations de banque et en services. Le texte renforce l'encadrement du démarchage téléphonique en assurance, en interdisant la « vente en un temps » (au cours d'un unique appel non sollicité), afin de mieux protéger le consommateur.

9 - Enquête en flagrant délit contre une société commercialisant des masques chirurgicaux et FFP2 abusivement présentés comme étant fabriqués en France.



MAI

5 - Lancement d'une campagne de sensibilisation sur les arnaques dans le « dropshipping » (« livraison directe » : vente sur internet dans laquelle le vendeur ne se charge que de la commercialisation et de la vente du produit et laisse son fournisseur l'expédier).



26 - Entrée en application du règlement « dispositifs médicaux » (pansements, lunettes, préservatifs, thermomètres, pacemakers, scanners...) qui renforce la sécurité de ces produits (évolution des règles de classification et d'évaluation de la conformité, système de traçabilité, surveillance après commercialisation).



JUIN

21 - Infusions, thés, chocolats, céréales, miels : les résultats de l'enquête 2019 montrent encore beaucoup d'allégations de santé non conformes sur les denrées alimentaires, surtout sur internet.

15 - Nombreux rappels de crème glacée après la découverte d'oxyde d'éthylène dans un ingrédient de leur composition.

JUILLET

1^{er} - Entrée en vigueur du décret n° 2021-609 du 18 mai 2021 relatif à la mention sur les tickets de caisse de la garantie légale de conformité pour les équipements électroménagers, électroniques, téléphones, jeux et jouets, etc., en application de la loi n° 2020-105 anti-gaspillage et économie circulaire (loi AGEC) du 10 février 2020.

2 - À l'occasion de la première édition du salon made in France, les ministres Agnès Pannier-Runacher, Olivier Dussopt et Alain Griset saluent l'action des services du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance en faveur du « Fabriqué en France »

5 - Mise au jour par les enquêteurs de la DGCCRF des pratiques de **francisation de plusieurs centaines de tonnes de légumes** importés par un grossiste des Bouches-du-Rhône.

28 - Amende transactionnelle de 20 000 euros infligée à l'influenceuse Nabilla pour des **pratiques commerciales trompeuses sur Snapchat**.

28 - Publication de la troisième carte d'installation des notaires et des deuxièmes cartes des huissiers de justice et des commissaires-priseurs-judiciaires. La mesure, portée avec le ministère de la Justice et l'Autorité de la concurrence, vise à améliorer l'offre de proximité et à inciter les femmes et les jeunes diplômés à s'installer en déterminant des zones géographiques ouvertes à l'installation de nouveaux offices. Les procédures d'appels à candidatures et de nominations consécutives à la publication de ces nouvelles cartes ont pu ainsi être lancées en septembre et octobre 2021.



AOÛT

17 - La DGCCRF assigne la plateforme de location de vacances **Abritel** devant le tribunal judiciaire de Paris pour pratique commerciale trompeuse.

SEPTEMBRE

2 - Une enquête de la DGCCRF entraîne la sanction de plusieurs grandes enseignes pour **défaut d'informations sur les garanties des produits électroniques et électroménagers**.

20 - Mise en examen pour le gérant d'un **site de conseils en paris sportifs** à la suite d'éléments réunis par la DGCCRF.

28 - Signature d'une **convention sur la qualité et l'autocontrôle** entre la DGCCRF et le Syndicat National des Importateurs/Exportateurs de Fruits et Légumes – Saint-Charles du marché d'intérêt national de Perpignan.

29 - Adoption de l'ordonnance n° 2021-1247 relative à la **garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques** et les services numériques. (lire page 34).

OCTOBRE

11 - Présentation du rapport d'activité 2019-2021 de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

15 - Visite de la cellule numérique de la DGCCRF par les ministres **Alain Griset** et **Cédric O** dans le cadre d'une enquête sur la sécurité et conformité des produits vendus sur les places de marché en ligne.



NOVEMBRE

17 - Une enquête de la DGCCRF conduit à prononcer des amendes de plus de 460 000 euros et 65 000 euros à l'encontre de deux opérateurs procédant à du **démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique**.



24 - La DGCCRF met en œuvre pour la première fois son nouveau pouvoir d'injonction numérique **à l'encontre de la place de marché Wish**, après une enquête ayant mis en évidence le nombre important de produits non conformes et dangereux sur le site de vente en ligne.

30 - Diffusion d'une **circulaire commune DGCCRF/Direction des Affaires Criminelles et des Grâces**, sur le traitement des infractions au droit pénal de la consommation et la mise en œuvre des pouvoirs de police judiciaire des agents de la DGCCRF.

DÉCEMBRE

2 - **BercyInnov** distingue le **projet de mailbot (automatisation) pour faciliter les réponses aux questions des consommateurs** adressées à la DGCCRF.



2 - **Lutte contre les retards de paiements**: bilan des sanctions prises par la DGCCRF au premier semestre 2021 et publication de lignes directrices relatives à la détermination des sanctions.

6 - **Remise au ministre de l'avis** du groupe de travail mis en place dans le cadre du Conseil national de la consommation, sur **l'indication de l'origine des ingrédients des denrées alimentaires transformées**.

13 – Conférence de presse du Parquet de Paris, de l'Autorité des marchés financiers (AMF), de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et de la DGCCRF sur **l'évolution des offres frauduleuses de placements et services financiers et les actions engagées pour lutter contre ce phénomène**.

Innover pour mieux répondre aux attentes des consommateurs et des professionnels

Déploiement national de SignalConso, un service de médiation entre consommateurs et professionnels

Lancé nationalement en février 2020, SignalConso est une plateforme automatisée de signalements qui permet à un consommateur de signaler des anomalies rencontrées dans ses actes de consommation, en toute transparence vis-à-vis du professionnel concerné. Le professionnel peut alors répondre directement au consommateur et apporter les corrections nécessaires le cas échéant. SignalConso offre un service simple, transparent et efficace dans une logique de confiance vis-à-vis des entreprises en leur permettant de se mettre en règle rapidement et de s'améliorer dans leurs pratiques. 71% des signalements recueillis en 2021 ont été lus par les entreprises. Sur l'ensemble des signalements lus, 86% ont donné lieu à une réponse de l'entreprise. Une part significative des signalements concerne des achats en ligne (cf le tableau ci-dessous).

196 000

signalements déposés sur SignalConso depuis sa création en 2020.



SignalConso fournit également aux enquêteurs de la DGCCRF des informations utiles pour déclencher une enquête et pour faciliter leur ciblage. Par exemple, à la suite de signalements de consommateurs mécontents des délais de livraisons, des modalités de remboursements ou de résiliation, une « start-up » dionysienne spécialisée dans la messagerie du dernier kilomètre, une mutuelle marnaise, ou un site internet commercialisant du mobilier de jardin ont fait l'objet de contrôles.

Les signalements relatifs à des achats sur internet effectués via SignalConso et leurs principaux motifs

	2020	2021
Total	17 687	66 286
Dont commande	8 709	25 255
Dont site de vente en lui-même	2 372	10 017
Dont annulation remboursement relatif aux transports	3 181	13 842 dont 10 035 avec agences de voyage et 3 807 avec abonnement transports en commun suite restrictions circulation liées à la Covid.
Dont banque/assurance/mutuelle	494	1 685
Dont prix, contrat, facture dans les télécoms	423	2 115

Lire aussi page 23

1 321
réquisitions réalisées
par la cellule
numérique
pour identifier
les responsables
de sites internet.

Création d'une cellule de renseignement pour mieux appréhender les enquêtes complexes

Une cellule dédiée au renseignement anti-fraude économique (Crafe) a été créée le 1^{er} juillet 2021 pour apporter une aide aux enquêtes complexes. Équipée d'outils nouveaux comme des logiciels d'analyse criminelle, elle peut traiter un volume important de données et les modéliser, afin notamment de pouvoir identifier des personnes, lieux et évènements clés et de visualiser des relations entre acteurs et réseaux.

La Crafe a apporté son concours dans une trentaine de dossiers en 2021. Ayant repris les attributions du réseau Vigie Fraudes, elle traite aussi les signalements de fraudes parvenus à la DGCCRF.



Visite de la cellule numérique par les ministres Alain Griset et Cédric O.

Développement d'outils numériques d'analyse de données

La cellule numérique anime un réseau de 40 agents spécialement formés aux techniques d'investigation numérique qui apporte son appui aux services. Elle applique les technologies du numérique aux enquêtes de la DGCCRF. Elle déploie des logiciels et matériels pour automatiser des tâches effectuées habituellement manuellement, comme la capture d'informations sur le web, ou cibler plus efficacement les contrôles, grâce par exemple à la *data science*.

La cellule numérique a apporté un soutien sur 74 dossiers en 2021 et réalisé 1 321 réquisitions pour identifier les responsables de sites internet. Ces actions d'automatisation, de récolte et d'analyse de données ont porté par exemple sur le démarchage téléphonique illicite, le blanchiment, les pratiques commerciales trompeuses liées aux influenceurs, les ovoproduits, ou des sites de pronostic en ligne. La cellule a également réalisé de nombreuses actions de webscraping (capture de données) sur des fausses promotions.

Contribuer à la relance de l'économie en veillant à la loyauté des relations entre entreprises

29,7 millions d'euros d'amende pour le non-respect des délais de paiements interentreprises

En 2021, la DGCCRF a contrôlé 1272 établissements dans le cadre de ses enquêtes sur le respect des délais de paiements, dont 17 entreprises publiques et 610 entreprises ayant bénéficié d'un prêt garanti par l'État (PGE). Cette orientation des contrôles décidée en 2020 a été reconduite en 2021 afin de vérifier que les entreprises bénéficiant de PGE ne constituaient pas une trésorerie au détriment de leurs fournisseurs. Les contrôles ont révélé que les entreprises ayant bénéficié d'un PGE étaient trois fois moins souvent en retard pour payer leurs fournisseurs que la moyenne (11 contre 32%).

À l'issue des contrôles, dans les cas de manquements, les suites ont consisté pour 48% en des avertissements, pour 7% en des injonctions – suites dites pédagogiques et correctives –, et pour 45% en des procédures d'amende administrative. 280 procédures d'amende administrative représentant au total 40,7 millions d'euros ont ainsi été lancées en 2021, ayant débouché sur 227 décisions de sanction effectivement notifiées en 2021 aux entreprises contrôlées, représentant un montant total d'amendes de 29,7 millions d'euros. 53 pré-sanctions (pré-amendes avec procédures de sanction non encore achevées) étaient en cours au 31 décembre 2021, représentant un montant non encore définitif de 11 millions d'euros environ.

Compte tenu des montants de sanctions encourues (jusqu'à 2 millions d'euros), la DGCCRF a publié le 2 décembre 2021, dans un objectif de transparence vis-à-vis des professionnels concernés, des lignes directrices relatives à la procédure de sanction administrative appliquée dans ce cadre. Cette publication participe de l'orientation visant à rénover la relation avec les consommateurs et les entreprises et s'inscrit ainsi dans le cadre du plan stratégique 2020-2025 de la DGCCRF.

Plusieurs actions importantes à l'encontre de la grande distribution pour des pratiques illicites à l'égard de ses fournisseurs



À la suite d'enquêtes de la DGCCRF, trois acteurs de la grande distribution ont été condamnés par la justice pour déséquilibre significatif dans les relations contractuelles :

- Carrefour : amende civile de 1,75 million d'euros pour obtention de réductions de prix de la part de ses fournisseurs sans contrepartie ;
- Alliance à l'achat INCAA (Intermarché Casino achats) : amende civile de 4 millions d'euros (appel en cours) pour avoir demandé à ses fournisseurs des budgets additionnels sans justification ni contrepartie ;
- Intermarché : amende civile de 2 millions d'euros (appel en cours), pour des demandes de compensations de marges sous forme de réductions de prix sans contrepartie.

Dix-huit sanctions administratives ont été prononcées contre des enseignes de la distribution alimentaire pour le non-respect des dispositions relatives à l'encadrement des promotions (prévu par la loi EGAlim1), pour un montant total de 513 000 euros.

1272

entreprises contrôlées pour s'assurer qu'elles payent leurs fournisseurs dans les délais.

333 sanctions engagées.



24
sanctions
infligées
à des enseignes
de grande
distribution
pour pratiques
commerciales
abusives.

Carrefour s'est vu infliger une amende de 425 000 d'euros pour une opération promotionnelle illégale qui prévoyait l'octroi d'un crédit sur la carte de fidélité du consommateur pour l'achat de certains produits. Son montant a été fixé à la moitié des dépenses de publicité engagées. Par ailleurs, deux procédures de sanctions administratives lancées en 2021 contre l'enseigne ont abouti à des amendes d'un montant total de 450 000 euros en janvier 2022.

Une amende administrative (notifiée début 2022) de 19,2 millions d'euros a été infligée à Intermarché pour ne pas avoir fait figurer dans les conventions annuelles avec ses fournisseurs les éléments relatifs aux services de coopération commerciale facturés par ses centrales internationales basées hors de France, alors que ces services sont rendus en France.

Une loi EGAlim2 pour mieux prendre en compte les coûts de production

Le Parlement a adopté en octobre 2021 la loi EGAlim2 pour compléter la loi EGAlim1 en consacrant notamment le principe de contractualisation écrite et pluriannuelle obligatoire entre le producteur et le premier acheteur pour l'ensemble des filières agricoles. Elle renforce en outre la référence aux indicateurs de coût de production et rend obligatoire la révision automatique des prix au cours du contrat. La DGCCRF a mis en œuvre un plan de contrôle spécifique, des négociations commerciales 2022 et pendant la période d'exécution des contrats qui en découlent.

1,4
millions d'euros
d'amende.

Condamnation d'une entreprise spécialisée dans la vidéosurveillance pour entente sur les prix

À la suite d'une enquête de la DGCCRF, l'Autorité de la concurrence, en 2021, a infligé une amende 1,4 million d'euros à la société Mobotix et plusieurs de ses grossistes pour des pratiques anticoncurrentielles. Mobotix, qui produit et vend des systèmes de vidéosurveillance à des grossistes agréés, chargés de développer un réseau de revendeurs-installateurs, contraignait ses distributeurs à pratiquer des prix de vente « conseillés » et à ne pas vendre sur internet. Cette entente verticale sur les prix entre Mobotix et ses grossistes a contribué à harmoniser les prix de vente de détail des produits, au détriment des consommateurs.

Dans le Bas-Rhin, la Dreets aide le département à obtenir réparation auprès de transporteurs qui s'étaient entendus sur les prix

La Dreets Grand-Est a travaillé avec le département du Bas-Rhin pour engager une action en réparation à l'encontre de plusieurs entreprises qui s'étaient entendues pour se répartir les marchés du transport scolaire. Cette action intervenait à la suite d'amendes infligées pour des pratiques anticoncurrentielles.

2
millions d'euros
réclamés au titre
d'indemnités.

En octobre 2021, le tribunal administratif de Strasbourg a ainsi fixé le montant de l'indemnité à verser à la collectivité à 2 millions d'euros, correspondant au surprix payé par le Bas-Rhin du fait de l'entente entre soumissionnaires. Les entreprises concernées ont toutefois fait appel.

Des enquêtes reconduites pour un meilleur équilibre dans la filière alimentaire

En 2019 et 2020, la DGCCRF a mis en œuvre deux enquêtes afin de vérifier la bonne application des dispositions de la loi du 30 octobre 2018 pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous (EGAlim1), dans les contrats en amont des filières entre les producteurs agricoles et leurs premiers acheteurs. Les contrôles ont concerné les principales filières agricoles : laits de vache et de chèvre, viandes bovine, ovine et porcine, blé dur, fruits et légumes transformés.

Dans le prolongement de ces investigations, la DGCCRF a lancé en 2021 une enquête pour contrôler la prise en compte des indicateurs EGAlim tout au long de la chaîne contractuelle, depuis le distributeur jusqu'au premier acheteur, de la filière amont, à la filière aval et de relever les éventuelles difficultés rencontrées durant les négociations contractuelles.

La DGCCRF a mis en œuvre un plan de contrôle spécifique, dès les négociations commerciales 2022 et pendant la période d'exécution des contrats qui en découlent.

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme : l'évaluation très positive du Gafi

En tant qu'autorité de contrôle des professionnels de l'immobilier, de la domiciliation d'entreprises et du commerce de luxe, la DGCCRF participe activement à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC-FT).

Le système national de LBC-FT a fait l'objet d'une évaluation par le Gafi, Groupe d'action financière, organisme intergouvernemental qui fixe les standards en la matière et veille à leur bonne application. L'année 2021 a ainsi notamment été marquée par les entretiens des évaluateurs avec les différentes parties prenantes, dont la DGCCRF.

Le rapport du Gafi porte une appréciation globalement très positive sur le dispositif mis en place par la France. Celui-ci est notamment jugé robuste sur l'utilisation du renseignement financier, les enquêtes et les poursuites pour blanchiment des capitaux et financement du terrorisme. Toutefois, s'agissant de la supervision des professions non-financières, qui ont été assujetties à la LBC-FT plus récemment que les professions financières, les évaluateurs recommandent de la renforcer afin d'approfondir l'analyse des risques de BC-FT et d'assurer une couverture des contrôles plus étendue. La mobilisation des professionnels est également requise pour la mise en œuvre des obligations de LBC-FT, dont les déclarations de soupçon à Tracfin.

Veiller à la préservation des intérêts économiques du consommateur

Plus d'un millier de contrôles d'opticiens et d'audioprothésistes sur le « 100% santé »

Dans le cadre de la réforme du « 100% Santé », de nouveaux modèles de devis normalisés ont été établis pour la vente des lunettes de correction et des audioprothèses. Ils facilitent la comparaison et le choix en présentant au consommateur, sur un seul et même document, une offre « 100% Santé » et une offre alternative avec reste à charge, afin de l'aider à choisir en toute transparence une offre adaptée à ses besoins tout en préservant son pouvoir d'achat.

Des anomalies ont été relevées lors de l'enquête débutée en octobre 2020 et qui s'est poursuivie tout au long de l'année 2021, tant dans le secteur de l'optique que de l'audioprothèse. Elle a donné lieu à plus de 1000 contrôles auprès de 710 professionnels.

Les enquêteurs de la DGCCRF ont ainsi constaté que des modèles de devis normalisés étaient modifiés ou mal renseignés, allant même jusqu'à faire apparaître de manière anormale un reste à charge pour l'offre « 100% Santé » afin de détourner les consommateurs de cette offre. Ces manquements directement liés à la réforme « 100% Santé » représentent presque un quart des suites données.

Dans de plus rares cas, les contrôles ont aussi révélé des pratiques de dénigrement de l'offre « 100% Santé » présentée comme basique ou « bas de gamme ». Une enseigne nationale avait même diffusé en interne un argumentaire afin d'amener le client à choisir l'offre à prix libre, donc avec reste à charge.

Par ailleurs, chez certains opticiens, l'offre « 100% Santé » n'était pas du tout proposée : les montures n'étaient pas exposées ou étaient présentées en nombre insuffisant, ou encore non signalées comme relevant du « 100% Santé ».



Moins directement, d'autres manquements constatés, comme par exemple l'absence d'information du consommateur sur l'obligation de remise de devis, ont pu contribuer également à limiter l'information sur l'offre « 100% Santé ».

Ces pratiques sont d'autant plus dommageables que le consommateur s'en remet généralement aux conseils et à l'expertise des professionnels et que l'impact de son choix est important sur le coût qu'il supporte, directement ou indirectement par son assurance complémentaire.

Sur l'ensemble des contrôles de la DGCCRF, 514 des 710 établissements contrôlés présentaient au moins une anomalie, soit un taux d'établissements en non-conformité de 72%, avec des manquements plus ou moins graves et pas forcément liés à l'application du dispositif « 100% Santé ». Selon leur gravité, les constats ont fait l'objet des mesures pédagogiques (384 avertissements), correctives (123 injonctions de mise en conformité). Des suites contentieuses administratives (17 procès-verbaux) ont été engagées pour les manquements les plus sérieux. En outre, les cas de pratiques commerciales trompeuses et les défauts d'information précontractuelle ont donné lieu à des suites contentieuses pénales (15 procès-verbaux).

Les contrôles sur la bonne application du dispositif « 100% Santé » par les professionnels se poursuivront en 2022 et 2023.

Deux plans de contrôle dans le gaz et l'électricité



Les deux plans de contrôle engagés en 2020 et 2021 dans le domaine du gaz et de l'électricité visent à protéger le consommateur et à détecter des pratiques anticoncurrentielles alors que la crise mondiale de l'énergie fait augmenter les prix.

La pression de contrôle contribue à prévenir les pratiques indelicatées ou trompeuses des opérateurs (communication trompeuse sur la résiliation des contrats, dénigrement des concurrents, rétention d'informations nécessaires à la recherche d'une offre concurrente, etc.) pour garder ou capter le maximum de clients. Ces comportements sont susceptibles en outre de nuire à la concurrence sur ces marchés et de pénaliser les clients.

710

opticiens et audioprothésistes visités.

539

avertissements, injonctions et procès-verbaux établis pour défaut d'application du « 100% Santé », pour pratique trompeuse ou défaut d'information précontractuelle.

La garantie légale de conformité étendue au numérique

Assurant la transposition de la directive n° 2019-770 du 20 mai 2019, l'ordonnance n° 2021-1247 relative à la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques étend la garantie légale de conformité aux biens, contenus et services numériques à compter du 1^{er} janvier 2022.

Davantage de transparence dans les tarifs des syndicats

L'arrêté du 30 juillet 2021, définissant le format et le contenu de la fiche d'information sur les prix et les prestations proposés par les syndicats de copropriété vise à permettre à tout copropriétaire d'accéder aux tarifs des prestations structurantes du contrat de syndicat.

À compter du 1^{er} janvier 2022, date d'entrée en vigueur de l'arrêté, les syndicats professionnels devront donc accompagner leur proposition de contrat de cette fiche d'information, dont un modèle est prévu en annexe de l'arrêté. Cette fiche, qui doit comporter des précisions relatives au forfait proposé et aux prestations hors forfait et donc facturées en plus, permettra aux copropriétaires de mieux comparer les contrats.

Plusieurs enseignes rappelées à l'ordre ou sanctionnées sur la garantie légale de conformité

La garantie légale de conformité impose au vendeur de réparer ou remplacer sans frais un bien défectueux dans les deux ans suivant son achat. C'est une obligation qui bénéficie au consommateur en droit de s'attendre à une durée de vie minimum des équipements qu'il achète et qui participe de l'allongement de la durée de vie des produits.

La DGCCRF a infligé en 2021 plusieurs sanctions pour défaut d'information sur la garantie légale de conformité, à la suite d'une enquête menée en 2019 et 2020 auprès de 550 commerces spécialisés, grandes surfaces, fabricants et sites internet vendant des produits électroniques

grand public et de l'électroménager. En se faisant passer pour des consommateurs, les enquêteurs ont constaté que plus d'un tiers des établissements délivraient une information insuffisante aux consommateurs, voire les trompaient pour leur faire souscrire des garanties commerciales. C'était notamment le cas de SFR, de Darty, de Boulanger et d'Orange.

Selon la gravité des manquements, les services de la DGCCRF ont notifié 98 avertissements, 84 injonctions de mise en conformité, quinze procès-verbaux administratifs et deux procès-verbaux pénaux. Plusieurs grands opérateurs ou grandes enseignes sont concernés. SFR a cessé ses pratiques après une injonction. Une procédure similaire a été engagée à l'encontre d'Orange. Une amende de 25 000 euros a été infligée à Darty pour le non-respect de son injonction tandis que Boulanger a dû s'acquitter d'une amende pénale de 50 000 euros pour pratique commerciale trompeuse.

550

établissements contrôlés.

201

avertissements, injonctions, PV ou amendes notifiés.

Alourdissement des sanctions contre les abus du démarchage téléphonique

Le Code de la consommation interdit le démarchage téléphonique des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition Bloctel et prévoit jusqu'à 375 000 euros d'amende en cas d'infraction. Près de 10 millions de numéros sont inscrits sur cette liste. En moyenne 6 listes de téléprospection en sont épurées chaque semaine.

La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à **lutter contre les appels frauduleux a renforcé ce dispositif en alourdissant les sanctions**, en l'interdisant pour la rénovation énergétique et en facilitant la lutte contre les usurpations de numéros de téléphone par les démarcheurs. Un décret relatif à la reconduction tacite de l'inscription à la liste d'opposition au démarchage téléphonique et aux données essentielles publiées par le gestionnaire de la liste d'opposition a été publié. Un projet de code de bonnes pratiques a été élaboré par les professionnels pour les jours et les horaires, ainsi que la fréquence des appels.

Un nouveau concessionnaire a été désigné, à l'issue d'une procédure de remise en concurrence, pour gérer et exploiter le service Bloctel, à compter du 1^{er} octobre 2021. Cette remise en concurrence a permis de diminuer les tarifs d'abonnement des professionnels et de leur offrir des fonctionnalités supplémentaires afin de les inciter à utiliser davantage ce service, et ainsi d'avoir un système d'opposition plus efficace.

Par ailleurs, la DGCCRF poursuit une action répressive résolue pour sanctionner le démarchage abusif. Ainsi, en 2021, **3 199 établissements ont été contrôlés. 138 ont été sanctionnés pour n'avoir pas respecté l'opposition au démarchage téléphonique, pour un montant total d'amende de 3,5 millions d'euros, soit le double de 2019.**

Depuis la promulgation de la loi du 24 juillet 2020, les services d'enquêtes de la DGCCRF ont prononcé plus de 6,2 millions d'euros d'amendes administratives. Celles-ci sont accompagnées de publicité dans une logique de «*name and shame*».



Accompagner la transition écologique en luttant contre les pratiques commerciales abusives

L'urgence climatique nous impose d'être plus attentifs à notre consommation, notamment énergétique, d'adapter nos modes de vie et de préférer les biens durables. Le consommateur doit ainsi pouvoir disposer d'une information claire et fiable pour pouvoir arbitrer entre les produits et services selon leur impact environnemental. La question de la rénovation énergétique a par ailleurs attiré des opérateurs peu scrupuleux qui abusent de la confiance des consommateurs. C'est tout l'enjeu des enquêtes menées par la DGCCRF en ce domaine.

Programme de contrôle pluriannuel contre les pratiques déloyales dans la rénovation des logements

Etant donné la proportion d'anomalies et d'irrégularités relevées (y compris parmi des entreprises labélisées RGE - Reconnu Garant de l'Environnement) lors d'une première enquête lancée en 2020 dans une quinzaine de régions, et l'importance du sujet pour la réussite de la transition écologique du pays, les services de la DGCCRF ont poursuivi leurs investigations et contrôles en 2021. Ils ont concerné l'ensemble des acteurs du secteur : entreprises du bâtiment, prestataires, sous-traitants, artisans, mais aussi associations, établissements de crédit, sociétés de domiciliation.



544 établissements ont ainsi été contrôlés en 2020 et 678 en 2021. Les principaux manquements portent sur l'information du consommateur et le respect de son droit de rétractation, les conditions de crédit. Le secteur reste marqué par des pratiques commerciales trompeuses, voire parfois agressives.

La proportion d'établissements dont les pratiques commerciales contreviennent à la réglementation demeure importante à 52 %, quoique qu'en légère baisse par rapport à 2020 (53,5%). À ce stade, les résultats font état de 135 avertissements, 118 injonctions administratives, 36 procès-verbaux administratifs et 94 procès-verbaux pénaux.

544
établissements
contrôlés en 2020

678
en 2021.

Sanctionner le démarchage téléphonique dans la rénovation énergétique

La rénovation énergétique (pompes à chaleur, ballons thermodynamiques, couverture de toit et dépannage d'installations photovoltaïques...) a donné lieu à de nombreuses plaintes de consommateurs victimes d'opérateurs peu scrupuleux : malfaçons, performances moindres qu'annoncées, surcoûts... Pour lutter contre les pratiques commerciales trompeuses, la loi du 24 juillet 2020 interdit le démarchage téléphonique dans ce secteur d'activité, sauf si l'entreprise est déjà liée par un contrat au consommateur démarché.

En 2021, 41 entreprises ont fait l'objet de suites pour ne pas avoir respecté cette interdiction : 30 ont reçu une injonction à cesser leurs

pratiques, 10 ont fait l'objet d'un procès-verbal et une a reçu une injonction qui a été suivie d'un procès-verbal.

La DDPP d'Ille-et-Vilaine a ainsi sanctionné deux sociétés pour avoir démarché téléphoniquement, l'une, plus de 463 000 consommateurs, l'autre, 65 000 consommateurs, afin de leur vendre des produits ou prestations susceptibles de générer des économies d'énergie.

Renforcement de la coopération inter administrative contre la fraude

Un protocole de coopération a été conclu le 2 mars 2021 entre la DGCCRF et le PNCEE (Pôle national des certificats d'économies d'énergies – Direction générale de l'énergie et du climat) qui relève du ministère de la Transition écologique. Ce protocole ouvre de nouveaux axes de coopération, notamment en matière d'échange d'informations, afin d'optimiser la lutte contre les fraudes dans le secteur de la rénovation énergétique des logements.

L'article 183 de la loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, a étendu par ailleurs le nombre de services de l'État pouvant s'échanger spontanément des informations en cas de suspicion de fraude dans ce secteur d'activité. Ces échanges concernent désormais l'ensemble des services de l'État concernés.

Loi Climat et résilience: le consommateur acteur de la transition écologique

Cette loi du 22 août 2021, issue des travaux de la convention citoyenne pour le climat, concerne un très grand nombre de secteurs (publicité, transport, immobilier, urbanisme, énergie, agriculture, production et travail). Elle fait du consommateur un acteur majeur de la transition écologique et comprend plusieurs dispositions relatives à la consommation. La DGCCRF a participé aux discussions interministérielles et contribué à l'élaboration des dispositions relatives à la consommation.

La loi crée notamment le délit d'écoblanchiment, en visant expressément les pratiques visant à tromper les consommateurs sur l'impact environnemental des produits vendus, ou sur l'engagement de l'entreprise en matière environnementale. Un régime de sanction renforcé est prévu pour ce nouveau délit.

La DGCCRF veille au respect des dispositions de la loi concernant l'écoblanchiment, la distribution d'échantillons, le développement de la vente en vrac et la réparation des produits.

Accompagner la promotion de la vente en vrac

La DGCCRF a mené, en 2021, une enquête sur la vente en vrac des denrées alimentaires dans les commerces de détail. Face à l'essor de ce mode de distribution promu dans le cadre de la loi Climat et Résilience, cette enquête avait pour objectif de s'assurer que les pratiques des professionnels garantissent la sécurité et l'hygiène des aliments ainsi que la loyauté des informations fournies au consommateur.

Sur les 1493 établissements visités (supermarchés, magasins bios, épicerie, commerces 100% vrac...), 756 étaient en anomalie, soit 46% ; un chiffre stable par rapport à 2020. 578 avertissements, 107 injonctions et 11 procès-verbaux ont été rédigés pour défaut d'hygiène (nettoyage ou conservation des denrées), information incomplète des consommateurs (prix, origine, affichage des allergènes), mentions trompeuses, défaut d'enregistrement à l'Agence bio et tarage inadéquat des balances.

1493

établissements visités.

578

avertissements,

107

injonctions et

11

procès-verbaux rédigés.



Prélèvement pour analyse, de produits en vrac dans un supermarché.

Le terme « reconditionné » mieux défini

En application de l'article 37 de la loi n° 2020-105 anti-gaspillage et économie circulaire (loi AGEC) du 10 février 2020 (codifié à l'article L. 122-21-1 du Code de la consommation), un décret a été rédigé pour déterminer les conditions de l'utilisation des termes « reconditionné » et « produit reconditionné ». Il réserve l'emploi de ces mentions aux produits d'occasion et précise l'obligation de la réalisation de tests, voire d'une ou de plusieurs interventions techniques, permettant de s'assurer de la sécurité et des fonctionnalités du produit.

Afin d'éviter que le consommateur ne soit induit en erreur sur les caractéristiques d'un produit reconditionné, ce décret interdit toute référence à un produit neuf et réserve l'utilisation de la mention « reconditionné en France » aux opérations de reconditionnement qui sont réalisées en totalité sur le territoire national. Ces règles s'appliquent également aux pièces détachées. Le décret est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2022.

Les pièces détachées plus facilement disponibles

La loi AGEC entend accélérer le changement de modèle de production et de consommation afin de limiter les déchets et de préserver les ressources naturelles, la biodiversité et le climat. Elle comprend des dispositions sur la disponibilité des pièces détachées de différents produits, sur la possibilité pour les consommateurs d'opter pour des pièces de seconde main lors de prestations d'entretien et de réparation ainsi que sur l'information des consommateurs. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2021.

Dans le cadre de son action en matière de transition écologique, la DGCCRF a piloté l'élaboration des mesures réglementaires d'application de ces dispositions dans différents domaines, notamment celui des appareils électriques et électroniques ou des dispositifs médicaux. Les décrets concernés ont été publiés début 2022.

Accompagner le développement du commerce électronique et des nouveaux modes de consommation

Vaste opération sur la sécurité des produits vendus sur les places de marchés

150
produits contrôlés
sur les marketplaces.



Enquêteurs de la cellule numérique

L'enquête sur les places de marchés, ou *marketplaces*, avait pour objectif d'évaluer le niveau de sécurité et de conformité de produits proposés sur onze places de marché de commerce électronique généralistes. Mais également d'éprouver leur degré de coopération pour corriger d'éventuels problèmes sur des produits commercialisés par leur intermédiaire, tandis qu'elles connaissent une forte croissance.

Alors que beaucoup de consommateurs ignorent que les produits achetés sur ces sites ne sont pas fournis directement par les entreprises qui les gèrent, les résultats de l'enquête ont mis en lumière des niveaux de manquements particulièrement élevés. Sur près de 150 produits grand public (jouets, cosmétiques...) et peu onéreux ciblés en 2021, les analyses réalisées par le Service commun des laboratoires ont révélé que 75% des produits étaient non conformes, dont 28% dangereux. Des taux préoccupants ont été en particulier notés concernant les textiles (60% de produits non conformes et dangereux), les colles (35%) et les produits électriques (près de 50%).

Les plateformes ciblées ont majoritairement réagi avec célérité pour retirer les produits posant problèmes de leur site internet. En revanche, leur degré d'investissement est très variable concernant les opérations de rappel de produits dangereux, certaines se contentant de renvoyer cette responsabilité aux seuls vendeurs. La DGCCRF a par conséquent communiqué au public les informations détaillées relatives aux produits dangereux directement sur son site internet et sur le portail européen d'alerte *Safety Gate Rapex*, tout en publiant régulièrement des communiqués de presse pour appeler à la vigilance.

Par ailleurs « De nouveaux pouvoirs pour mieux lutter contre les contenus illicites sur internet » page 13.

Première amende à l'encontre d'une influenceuse pour pratiques commerciales trompeuses



L'influenceuse Nabilla Benattia-Vergara s'est acquittée d'une amende transactionnelle de 20 000 euros, pour des pratiques commerciales trompeuses, après avoir promu sur *Snapchat* un site de formation au *trading* en ligne. L'amende a pris en compte le bénéfice tiré de l'opération de promotion.

20 000

euros d'amende
pour une
influenceuse.

170

sites internet
contrôlés.

91

avertissements,
injonctions ou
procès-verbaux.

Dans sa *story*, l'influenceuse, suivie par plusieurs millions de personnes n'avait pas mentionné qu'il s'agissait d'un partenariat publicitaire. Elle avait par ailleurs présenté le service proposé comme gratuit, insisté sur la récupération systématique des sommes investies et mis en avant des rendements pouvant aller jusqu'à 80 %. Autant d'allégations susceptibles d'induire le consommateur en erreur.

Les marques utilisent de plus en plus les influenceurs, qu'ils rémunèrent. Les influenceurs se professionnalisent et, à ce titre, doivent notamment se conformer au Code de la consommation. La DGCCRF contrôle cette nouvelle forme de promotion afin de veiller à la transparence et à la loyauté des allégations véhiculées.

Attention aux allégations thérapeutiques sur internet

En complément de l'enquête menée en 2020 sur les allégations nutritionnelles et de santé sur les principales places de marché vendant des compléments alimentaires, la DGCCRF a contrôlé les allégations thérapeutiques sur divers produits alimentaires vendus par l'intermédiaire de places de marché de taille plus modeste.

Les allégations thérapeutiques sont interdites sur les denrées alimentaires afin que le consommateur fasse la distinction avec un médicament et ne retarde pas la prise en charge médicale de sa pathologie. L'objet de l'enquête était de s'assurer de l'absence d'allégations de ce type et, le cas échéant, d'obtenir une mise en conformité rapide des supports de communication pour en limiter l'impact. Avant le lancement de l'enquête, une extraction électronique avait permis d'identifier plus de 2 000 annonces de vente susceptibles d'utiliser des allégations thérapeutiques.

170 établissements ont été contrôlés dans le cadre de cette enquête. Des annonces avec des mentions problématiques comme « ce produit fait baisser la fièvre », « ce produit a des propriétés antibactériennes et antivirales » ou encore « cette denrée aide à prévenir le cancer du côlon » ont été relevées. Les infractions ont donné lieu à 43 avertissements, 46 injonctions et deux procès-verbaux.

Les dispositions du DSA pour protéger les consommateurs en ligne

La Commission européenne a publié, le 15 décembre 2020, la proposition de règlement portant loi sur les services numériques, dit *Digital Services Act* (DSA). Le document propose un cadre harmonisé de règles pour les services d'intermédiation en ligne, essentiellement en matière de modération des contenus illicites et de transparence pour les plateformes numériques.

Les autorités françaises ont souhaité, à l'initiative de la DGCCRF, renforcer la responsabilisation des places de marché en ligne pour créer un espace numérique plus sûr pour les consommateurs et leur offrir un niveau de protection comparable à celui dont ils bénéficient hors ligne. En particulier, les obligations d'identification des vendeurs agissant sur les places de marché et le contrôle des informations relatives aux produits et services qu'ils offrent, ont été significativement renforcées par rapport au projet initial.

Les négociations européennes autour du règlement DSA se sont achevées sur un accord politique le 22 avril 2022 et son adoption définitive est prévue pour l'été. Il devrait entrer en vigueur rapidement pour les plus grandes plateformes, dont la supervision relèvera directement de la Commission européenne. Les plateformes plus modestes, en revanche, disposeront d'un délai supplémentaire d'ici 2024.

Les règles de protection des consommateurs incombant aux places de marché en ligne qui sont incluses dans le DSA, seront complétées par des obligations spécifiques à la sécurité des produits dans le cadre du futur règlement qui remplacera la directive n° 2001/95/CE relative à la sécurité générale des produits (et pour lequel les négociations se poursuivent).

Les grandes plateformes davantage encadrées pour éviter les effets de domination

Le projet de règlement européen *Digital Markets Act* vise à encadrer le comportement des plus grandes plateformes numériques (parmi lesquelles les GAFAM) qui ont acquis des positions quasi-incontournables et durables sur les marchés, en capitalisant sur leur rôle d'intermédiation, sur la collecte et l'exploitation de données ou encore sur leurs écosystèmes fermés. Ces positions entretiennent des rentes, maintiennent en dépendance les partenaires, confisquent l'innovation et verrouillent des marchés au détriment des utilisateurs finaux, qu'ils soient professionnels ou consommateurs. Le DMA propose ainsi d'imposer aux plateformes concernées, les « contrôleurs d'accès », des obligations et interdictions définies *ex-ante* pour garantir la loyauté des relations commerciales, développer la concurrence et limiter la dépendance des utilisateurs. Il dote à cet effet la Commission européenne de pouvoirs d'enquête et de sanctions forts.

À la suite de la publication du projet de DMA en décembre 2020 par la Commission européenne, dans le cadre des négociations sur ce texte, la DGCCRF a copiloté, avec la direction générale des entreprises (DGE), l'élaboration des positions des autorités françaises relayées à Bruxelles. Elle a également participé, au premier semestre 2022 et dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne (PFUE), aux trilogues techniques prévus par la procédure législative européenne, qui impliquent le Parlement européen, le Conseil de l'Union européenne et la Commission.

Un accord conclusif entre les colégislateurs a ainsi été obtenu, lors de la PFUE le 24 mars. Dans cet accord figurent notamment des mesures soutenues dès l'origine par la DGCCRF, garantissant à la fois la rapidité de mise en œuvre et l'efficacité du texte, et assurant une bonne articulation des dispositions du règlement avec les règles européennes et nationales de concurrence, dont celles relatives aux pratiques restrictives de concurrence. Figure également la possibilité, pour les autorités de concurrence nationales compétentes, parmi lesquelles la DGCCRF, et dans la mesure où une loi nationale le permettra, d'ouvrir une enquête pour vérifier que les plateformes concernées sont en conformité avec leurs obligations imposées par le DMA.

L'ensemble de ces actions, relevant du droit de la concurrence et du DMA, seront conduites dans le cadre d'une coopération et d'une coordination étroites entre la Commission et les autorités des Etats Membres, afin de garantir l'objectif d'une régulation harmonisée et effective des grandes plateformes structurantes au sein de l'Union.



Renforcement des droits des consommateurs en matière de communications électroniques

Les dispositions de l'ordonnance du 26 mai 2021, portant transposition de la directive (UE) n° 2018-1972 établissant le Code des communications électroniques européen ont permis des avancées pour les consommateurs souscrivant des contrats de communications électroniques.

Au-delà de l'introduction de la notion d'offres groupées, de la création d'un nouveau récapitulatif contractuel ou d'un renforcement des informations précontractuelles, la DGCCRF a œuvré à l'instauration d'un mécanisme d'indemnisation des consommateurs : initié par toute réclamation du consommateur, le mécanisme d'indemnisation permet d'obtenir le versement d'une indemnité sous 30 jours en cas de retard de portage du numéro, en cas de non présentation à un rendez-vous de service et d'installation (au minimum un cinquième du prix mensuel de l'abonnement au service souscrit par jour de retard), ainsi qu'en cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité (au minimum 24 fois le prix mensuel de l'abonnement).

Les montants de l'indemnisation ont vocation à accélérer la prise en charge du consommateur lésé et à inciter les opérateurs à faire preuve de diligence dans les procédures de portabilité. Ce mécanisme d'indemnisation n'éteint pas la capacité du consommateur à se prévaloir des autres voies de recours si le dommage subi est supérieur à l'indemnité reçue.

Une enquête lancée contre les clauses abusives pour les deux-roues en libre-service

Une nouvelle enquête à visée répressive a été engagée au 3^e trimestre 2021 dans le secteur des mobilités individuelles urbaines en libre-service (vélos en libre-service, trottinettes, scooters, etc.). Elle faisait suite à celle menée en 2019, destinée à dresser un état des lieux et à sensibiliser les opérateurs aux obligations du Code de la consommation, et au rapport n° 20-01 de la Commission des clauses abusives de septembre 2020 qui a formulé 117 recommandations pour faire cesser les pratiques déloyales. Les enquêteurs vérifient notamment que les entreprises se conforment aux recommandations de la Commission des clauses abusives. Les résultats seront connus en 2022.

Pas de risque sanitaire sur les nouveaux produits d'hygiène féminine mais une information des consommatrices à améliorer

12
produits
analysés.

À la suite des deux enquêtes de la DGCCRF sur la sécurité des protections hygiéniques à usage unique (2016) puis sur celle des coupes menstruelles (2019), une enquête a été menée afin de vérifier la sécurité et les informations associées aux nouveaux produits d'hygiène menstruelle notamment au regard du risque de syndrome de choc toxique. Elle a concerné des tampons à usage unique pour lesquels des caractéristiques environnementales étaient valorisées, des serviettes lavables, des culottes menstruelles ou encore des tampons réutilisables.

37,5% des 24 établissements contrôlés étaient en anomalie. Ce taux est essentiellement lié aux informations associées aux produits lavables, notamment sur leur composition, leur origine ou les caractéristiques environnementales figurant sur leur emballage ou sur les sites internet (allégations trompeuses). L'analyse des 12 prélèvements effectués (6 références de tampons à usage unique, 5 références de serviettes ou culottes lavables et 1 référence de tampons lavables) n'a révélé aucun risque sanitaire pour les utilisatrices des produits contrôlés.

L'ensemble de ces constats a donné lieu à 7 avertissements et 7 injonctions auprès des entreprises concernées.



Plusieurs signalements après une enquête sur les praticiens du bien-être

381

praticiens

et **337** sites internet ont été contrôlés.

189

avertissements

et **72** injonctions ou procès-verbaux ont été établis.

Le secteur des médecines et pratiques «non conventionnelles» est en plein essor. Le nombre de praticiens, souvent issus de reconversions, ne cesse de croître. Les appellations et contours flous de nouvelles disciplines ne permettent pas de connaître les prestations vraiment proposées et peuvent désorienter le consommateur, voire entretenir une confusion avec des professionnels de santé et conduire à des pertes de chance en cas de pathologie grave.

L'enquête menée en 2018 auprès de certains praticiens (naturopathie, aromathérapie, réflexologie...) avait mis en évidence une méconnaissance générale des obligations d'information des consommateurs et des pratiques commerciales trompeuses. Les contrôles ont été élargis fin 2020 à davantage de pratiques «non-conventionnelles» de soins ou de bien-être ainsi qu'aux centres de formation à ces disciplines, et se sont poursuivis en 2021.

Les contrôles menés auprès de 381 praticiens et sur 337 sites internet font ressortir un taux de non-conformité de 65 %. Selon la gravité des constats, ils ont conduit à 189 avertissements, 55 injonctions de mise en conformité et 17 procès-verbaux pour défaut d'information ou pratique commerciale trompeuse. Les formations n'abordent pas les obligations légales et réglementaires incombant aux professionnels. Parallèlement, plusieurs signalements pour exercice illégal de la médecine ou usurpation de titre ont été effectués. De même plusieurs signalements ont été adressés à la CNIL, l'URSSAF et la DGFiP.



Assurer la véracité des allégations sur l'origine des produits

Les mentions « origine France » ou « Made in France », etc. sont des arguments de vente qui emportent de plus en plus souvent la décision du consommateur sensible à des produits relevant de circuits courts, plus « responsables » ou « éthiques » ou à la recherche de produits de qualité. Des opérateurs peu scrupuleux n'hésitent pas à utiliser ces mentions d'origine pour vendre plus chers leurs produits. Plusieurs enquêtes ont été menées contre ces pratiques qui trompent le consommateur et installent une concurrence déloyale avec les opérateurs qui se conforment aux règles. L'objectif était également d'accompagner les professionnels dans la mise en œuvre de procédures de traçabilité.

Deux dirigeants condamnés pour des masques faussement « Made in France »

Les investigations menées en février 2021 par les services d'enquête de la DGCCRF ont conduit à la condamnation, en janvier 2022, de la société Coveix et ses dirigeants pour escroquerie aggravée, tromperie et pratique commerciale trompeuse. Les enquêteurs ont démontré que les masques n'étaient pas fabriqués dans les usines de la société en France, ni même fabriqués en France, mais importés d'Asie et simplement reconditionnés dans des boîtes présentant la mention « Made in France ». Ils respectaient toutefois les normes de filtration et de respirabilité.

Le dirigeant et son associé ont été condamnés respectivement à trois et deux ans de prison, dont un an avec sursis. Le dirigeant a été incarcéré immédiatement. Tous deux sont désormais interdits définitivement de gérer une société, d'exercer une fonction commerciale et une fonction publique et ne pourront pas se présenter à une élection pendant cinq ans. Le dirigeant s'est vu infliger une amende de 10 000 euros, son associé de 5 000 euros.

L'ensemble des comptes (soit 500 000 euros) et biens saisis (véhicule, matériel de production, stock de masques) lors des investigations de

la DGCCRF, ont été confisqués par le tribunal qui a ordonné l'indemnisation des victimes. Le recours à l'argument de vente frauduleux du « Made in France » permettait à l'entreprise d'augmenter ses prix. Le bénéfice ainsi dégagé est évalué à plusieurs millions d'euros.

Protéger l'authenticité des mentions d'origine



Agents de la DGCCRF lors de la Grande Exposition du Fabriqué en France à l'Élysée.

La vaste enquête nationale menée visait à vérifier l'ensemble des allégations sur l'origine des produits et notamment les mentions telles que « fabriqué en France », ou plus locales comme « fabriqué en Bretagne ». Elle a ciblé la bijouterie, l'horlogerie, la maroquinerie, les cosmétiques, le textile, avant d'être élargie aux masques et gels hydro alcooliques, mais aussi d'autres produits.

L'enquête a été menée dans 45 départements parmi 11 régions différentes et a concerné 740 établissements (y compris des sites de vente en ligne) ciblés après des signalements ou pour leur importance. Un taux de 14 % d'irrégularité a été observé. Un site internet arborait un drapeau tricolore et mentionnait une « marque à l'origine française » pour vendre des cachemires tricotés aux États-Unis. Un autre commercialisait des filtres pour robinet « créés avec bienveillance en Martinique » et alléguait

740
établissements
contrôlés sur l'origine
des produits.

91
avertissements,
injonctions
ou PV dressés.

de qualités de filtrations alors qu'ils étaient importés de Chine et que les tests ne justifiaient pas des vertus prêtées.

Alors que les articles en vente mentionnaient des lieux de production européens ou français ou venaient d'Asie, une boutique affichait «Création Bretagne depuis 2003». Une société spécialisée dans la décoration proposait à des collectivités territoriales des masques prétendument «grand public», issus de ses ateliers et «prix coûtant» alors qu'elle se les procurait en Chine. Les techniques de vente et les allégations employées (démarchage, communication trompeuse sur l'identité réelle du fabricant et sur l'origine géographique des masques, ainsi que sur l'économie réalisée par les collectivités) ont révélé clairement une pratique commerciale trompeuse, aggravée par la quantité de masques vendus (plus de 1 million). Un procès-verbal pour pratique commerciale trompeuse a été transmis au Parquet.

Au total, les contrôles ont donné lieu à 91 suites dont 55 avertissements, 36 injonctions de mise en conformité, 3 procès-verbaux administratifs et 14 procès-verbaux pénaux pour pratique commerciale trompeuse sur l'origine des produits.

La DGCCRF a par ailleurs participé, avec les Douanes, à la «Grande Exposition du Fabriqué en France» qui s'est tenue à l'Élysée, début juillet 2021, et au salon du Made in France, à Paris, en novembre. L'objectif était d'informer les consommateurs mais aussi d'accompagner les entreprises dans leur volonté de valoriser leur production française.

1035
établissements
vitivinicoles contrôlés.

211
avertissements,

76 injonctions et

37 procès-verbaux
ont été délivrés.



Vins: l'enjeu de la traçabilité

Les services ont réalisé en 2021 une enquête auprès de 1035 établissements vitivinicoles pour rechercher les fraudes sur l'étiquetage et la composition de ces produits et plus largement vérifier le respect de la réglementation. Le marché des produits vitivinicoles satisfait globalement aux exigences réglementaires (86,16% en conformité). Les anomalies (13,84% stable par rapport à 2020) portaient, le plus souvent, sur le défaut des registres permettant d'assurer la traçabilité des produits, des erreurs d'étiquetage, ou des pratiques œnologiques non conformes comme l'ajout de colorants. Ces anomalies ont donné lieu majoritairement à des avertissements et à des injonctions de mise en conformité.

Par ailleurs, 298 prélèvements ont été analysés en laboratoire. 40,27% d'entre eux ont été considérés comme non conformes (+ 10 points par rapport à 2020), avec des non-conformités mineures (proportion d'éthanol par exemple), mais parfois davantage préjudiciables aux consommateurs comme une acidité volatile trop élevée et rendant le vin impropre à la consommation. Une cave coopérative a ainsi fait l'objet d'un procès-verbal et 475 hectolitres de vins piqués ont été envoyés à la distillation.

Les brigades spécialisées dans les vins et spiritueux sont restées vigilantes sur d'éventuelles fraudes, le gel du printemps 2021 ayant pu conduire certains opérateurs à se fournir à l'étranger. Les enquêtes ont permis également de se pencher sur l'usage de la mention *Wine seltzer*, une nouvelle boisson faiblement alcoolisée à base de vin et d'eau pétillante, qui ne peut utiliser le terme «vin» protégé dans l'Union européenne.



Contrôle de l'affichage de l'origine des produits dans un supermarché

1021

établissements
contrôlés.

221

avertissements,

82

injonctions et

100 PV dressés.

Combattre la fraude sur l'origine des fruits et légumes

Dans la continuité des actions déjà entreprises pour lutter contre la francisation et la falsification des denrées alimentaires d'origine végétale, la DGCCRF a mené une enquête sur l'ensemble du territoire métropolitain. 1021 établissements ont été contrôlés. 26% présentaient

des anomalies, principalement des pratiques commerciales trompeuses ou des tromperies en lien avec la provenance ou l'origine, mais aussi concernant les règles d'étiquetage, l'information sur les prix, la traçabilité, la facturation ainsi que sur les règles générales d'hygiène.

Ces anomalies ont fait l'objet de 100 procès-verbaux pénaux ou administratifs, 82 mesures correctives et 221 avertissements.

Origine des ingrédients: le CNC privilégie la mention explicite du pays

L'avis adopté le 20 septembre 2020, par le groupe de travail du Conseil national de la consommation (CNC) consacré à l'indication de l'origine des denrées alimentaires et de leurs ingrédients, recommande :

- de privilégier une information sur le pays d'origine des ingrédients primaires plutôt qu'une information telle que « UE » ou « non UE » ;
 - de préciser, « fabriqué/élaboré/cuisiné en France » lorsque la mention d'origine France ou des symboles représentatifs de la France sont utilisés, alors que les ingrédients primaires ne sont pas d'origine française, afin d'éviter toute ambiguïté pour le consommateur ;
 - de privilégier, pour les ingrédients transformés, l'indication de l'origine de la matière première agricole.
- La DGCCRF s'appuiera sur cet avis pour préciser la doctrine qu'elle mettra en œuvre dans ses contrôles afin de veiller à une concurrence loyale entre opérateurs et de garantir la loyauté de l'information des consommateurs.

Veiller à la sécurité du consommateur

Sécurité des produits alimentaires: 976 gros opérateurs contrôlés

3%
des produits
analysés témoignent
d'une non-maîtrise
des règles d'hygiène.

Les contrôles de la DGCCRF ont notamment pour objectif de s'assurer que les denrées alimentaires mises sur le marché soient sûres et que leurs conditions de fabrication garantissent un niveau élevé de protection sanitaire.

En 2021, les agents de la DGCCRF ont ainsi contrôlé les «process» et la maîtrise sanitaire de 976 gros opérateurs du secteur alimentaire dans le cadre des contrôles de la première mise sur le marché. Encore près de 30% d'entre eux ne respectaient pas la réglementation, que ce soit en matière d'hygiène, de traçabilité ou de maîtrise des risques chimiques et microbiologiques. Ces constats ont conduit les enquêteurs à dresser 214 avertissements, 73 injonctions, deux arrêtés, sept procès-verbaux pénaux et un procès-verbal administratif.

Par ailleurs, la DGCCRF réalise des prélèvements de denrées alimentaires sur les lieux de vente: plus de 11 900 prélèvements ont été réalisés en 2021. Pour plus de 6% d'entre eux, l'analyse menée en laboratoire a mis en évidence une non-conformité à la réglementation en matière de sécurité sanitaire. En particulier, les résultats pour 3% des produits témoignaient de la méconnaissance des règles d'hygiène par les opérateurs, qui pouvaient rendre les denrées alimentaires impropres à la consommation.

Retrait massif de glaces en raison de la présence d'oxyde d'éthylène

En 2021, comme en 2020, les alertes portant sur la détection d'oxyde d'éthylène dans des denrées alimentaires ont fortement mobilisé la DGCCRF.

RappelConso, le site de référence pour les alertes de produits dangereux

Lancé en avril 2021, le site rappel.conso.gouv.fr centralise les alertes de produits dangereux (sauf médicaments et dispositifs médicaux). Les professionnels ont l'obligation d'y déclarer leurs produits faisant l'objet d'un rappel, en même temps qu'ils doivent en informer les autorités et faire afficher l'information sur les lieux de vente. Les consommateurs y retrouvent la liste exhaustive et actualisée des produits dangereux rappelés. Ils disposent de toutes les informations utiles: photo du produit, marque, numéro de lot le cas échéant, distributeur et zone géographique concernés, risque encouru et la démarche à suivre s'ils ont déjà acheté le produit rappelé.

Les rappels les plus fréquents concernent l'alimentation, les articles pour bébé et enfants, les vêtements, les produits d'ameublement et de décoration, les appareils électriques et outils.



3 576
rappels
de produits publiés
sur RappelConso
depuis sa création
en avril 2021.
Près de **8 millions**
de pages vues.

13 825

lots contrôlés.

4 681

produits rappelés.

L'oxyde d'éthylène est utilisé par certains pays comme pesticide par fumigation sur des denrées sèches. Il est interdit depuis 10 ans dans l'Union européenne du fait de son caractère cancérigène, mutagène et reprotoxique.

Sa présence dans les denrées alimentaires importées au-delà des limites résiduelles autorisées a initialement concerné les graines de sésame importées d'Inde. Mais les contrôles menés par la DGCCRF ont notamment révélé que d'autres denrées pouvaient être concernées. En juin 2021, la détection de cette substance dans de la farine de caroube originaire de Turquie, largement utilisée comme stabilisant dans des glaces, a conduit à d'importants retraits et rappels de ces produits.

La gestion de ces alertes s'effectue dans un cadre européen harmonisé. Les matières premières non conformes et les produits transformés qui les incorporent doivent être ainsi retirés du marché et rappelés.

La DGCCRF a par ailleurs identifié que plusieurs produits utilisés dans l'alimentation des animaux (soja, caroube, plantes aromatiques, etc.) pouvaient aussi être contaminés par de l'oxyde d'éthylène, ce qui a conduit à la

gestion d'alertes dans ce domaine. La France a demandé qu'un cadre européen harmonisé soit également défini pour ces alertes, ce que la Commission a fait en octobre 2021.

De janvier à novembre 2021, 4 681 références de produits grand public ont été rappelées pour 13 825 lots, 12 655 établissements contrôlés et 610 prélèvements analysés dont 24% non conformes. Les contrôles de la DGCCRF se poursuivront en 2022.

39 articles de puériculture testés

La DGCCRF a déployé un plan de contrôle de la sécurité des articles de puériculture. Les produits testés présentent un fort taux de non-conformité et de dangerosité. Deux cent six établissements ont été contrôlés. Sur les 39 produits testés, 29 se sont révélés non conformes, voire dangereux pour 13 d'entre eux (lire le tableau ci-dessous).

Les produits non conformes et dangereux ont fait l'objet de mesures de retrait/rappel ou de modification des productions à venir.

Taux et détails des principales non conformités et dangerosités relevées lors du plan de contrôle des articles de puériculture

	Non-conformités	Dont dangerosité
Berceaux	14/14 produits Pas d'avertissement sur l'interdiction d'ajouter un matelas autre que le matelas-sommier ou d'utiliser le produit dès que l'enfant peut s'asseoir. Pas d'avertissement sur l'obligation d'attache des co-dodo au lit des parents	5/14 Risque de coincement de membre, de chute ou de suffocation
Lits à nacelle	8/13 Pas d'avertissement ou de marquage sur l'interdiction d'ajouter un second matelas. Pas d'indication de l'épaisseur maximale du matelas. Mentions incomplètes notamment sur les mécanismes de verrouillage	4/13 Risque de coincement de membre et de tête, de blessure ou de chute
Balancelles	1/6	1/6 Risque de déplacement pouvant conduire à une blessure
Porte-enfants dorsaux	3/3 Pas d'avertissement sur la bonne utilisation du produit	1/3 Risque d'ingestion de petits éléments
Couchette	1/1 Déchirure de la toile du sommier en une extrémité durant les essais	

19 produits ressemblant aux armes à feu analysés

Les agents de la DGCCRF ont conduit une enquête pour vérifier le respect de la réglementation sur la sécurité des produits ayant l'apparence d'une arme à feu et des appareils à laser sortant. Les enquêteurs ont procédé à des contrôles à la fois au stade de la première mise sur le marché, de la distribution et sur internet, soit 84 établissements. La réglementation reste mal connue et près de la moitié des établissements étaient en anomalie.



Jouet pistolet

Sur les 19 produits, potentiellement les moins sûrs, analysés en laboratoire, 9 se sont avérés non conformes (principalement du fait de l'absence de marquages imposés par la réglementation), dont un dangereux, soit un taux de non-conformité de 47 %. Les professionnels concernés ont procédé, de façon généralement volontaire, à un ré-étiquetage conforme ou à un retrait et rappel de produits. L'ensemble des anomalies relevées a conduit à la rédaction de 43 avertissements, 55 injonctions et trois procès-verbaux pénaux.

Retraits des produits mélangeant plastique et bambou

Dans le cadre de son enquête annuelle relative aux matériaux destinés au contact des denrées alimentaires (MCDA), la DGCCRF s'est intéressée aux articles en plastique et bambou, dont la composition est soumise aux exigences européennes qui fixent notamment une liste de substances autorisées dans les matières plastiques et dans laquelle le bambou est absent. En effet, il a été constaté que l'utilisation de fibres de bambou dans des matières plastiques a pour

Enquêter pour vérifier le sucre ajouté dans les boissons Outre-mer

La loi n° 2013-453 du 3 juin 2013, dite « loi Lurel », vise à garantir que la quantité de sucres ajoutés dans les produits vendus dans les départements ultramarins n'est pas supérieure à celle trouvée dans les produits métropolitains. L'enquête a porté sur l'application de cette loi au cas particulier des boissons rafraichissantes sans alcool ne contenant pas de jus de fruits (et donc pas d'autres sucres que des sucres ajoutés), commercialisées à la fois outre-mer et en métropole. De façon exploratoire, les investigations ont aussi porté sur des boissons de ce type commercialisées uniquement en outre-mer. Ces boissons rafraichissantes représentent en effet beaucoup de sucres et de calories sans apport de nutriments.

28 établissements ont été contrôlés en Martinique, en Guadeloupe, en Guyane, à Mayotte et à La Réunion. L'enquête a mis en évidence une bonne sensibilisation des fabricants locaux à la problématique. Certains ont choisi de mettre sur le marché des formules à base de sucres et d'édulcorants intenses. L'enquête ne révèle pas de non-conformité à la « loi Lurel » pour les boissons de même marque et similaires à celles commercialisées en métropole. En revanche, une des 13 références de boissons spécifiques aux outre-mer, s'est révélée non conforme.

9
produits réétiquetés
ou rappelés.

effet de déstabiliser le produit fini menant ainsi à des migrations (notamment en formaldéhyde ou mélamine) supérieures à celles observées dans les produits plastiques conventionnels.

La DGCCRF a inscrit une partie de ses contrôles dans le plan d'action *Bamboozling* de la Commission européenne visant à coordonner les actions européennes des États membres notamment sur les sites de ventes en ligne. La DGCCRF a réalisé des contrôles sur les principales places de marché. Les annonces de vente en ligne des articles en plastique additionnés de fibres végétales ont ainsi été retirées des sites de vente en ligne pour non-respect de la réglementation européenne en vigueur.

Veiller à la sécurité des produits chimiques, biocides et détergents

La DGCCRF réalise chaque année des contrôles de produits chimiques, biocides et détergents. En 2021, elle a ciblé certaines pratiques de consommation (vente en ligne des produits chimiques, fabrication maison « *do it yourself* » et vente en vrac) et les produits d'accastillage et de camping, les gels et solutions hydro-alcooliques, les mélanges contenant de l'hypochlorite de sodium, les produits pour le modélisme, les produits chimiques vendus dans le secteur sportif et les machines de distribution d'e-liquides pour les cigarettes électroniques.

La DGCCRF a réalisé 2 230 visites et contrôlé 1 754 établissements, dont 40 % étaient en anomalie. 340 prélèvements ont été analysés, dont 51 % ont été déclarés non conformes (substances interdites, taux d'alcool insuffisant dans des produits hydro-alcooliques, absence d'indication sur la présence de substances sensibilisantes, non-respect des obligations d'étiquetage).

Les constatations ont donné lieu à la rédaction de 477 avertissements, 216 mesures de polices administratives et 35 procès-verbaux.

Avec la crise sanitaire liée à la Covid-19, des solutions, permettant de générer sur leur lieu d'utilisation des substances actives biocides, sont apparues sur le marché, aussi bien à destination des professionnels que des consommateurs. Compte tenu des interrogations que soulèvent ces produits, la DGCCRF est particulièrement vigilante quant à leur conformité.

1754

établissements visités.

477

avertissements,

216

injonctions et

35

procès-verbaux dressés.

Entrée en application du nouveau règlement sur la surveillance des produits mis sur le marché

Le règlement (UE) n° 2019/1020 du 20 juin 2019 sur la surveillance du marché est entré pleinement en application le 16 juillet 2021. Il a pour but de veiller au fait que les produits mis sur le marché européen (appareils électriques, jouets, équipements de protection individuelle, ...) soient conformes aux législations d'harmonisation de l'Union qui assurent un niveau élevé de protection des intérêts publics, tels que la santé et la sécurité en général, la santé et la sécurité sur le lieu de travail, la protection des consommateurs ou la protection de l'environnement. Il fixe un certain nombre d'obligations que les opérateurs de la chaîne d'approvisionnement se doivent de respecter et prescrit aux États membres d'assurer une surveillance effective du marché intérieur et de ses frontières pour assurer la conformité des produits.



Analyse de produit au laboratoire DGCCRF - Douane.

Réétiquetages et retraits de produits après une enquête sur les nanomatériaux dans les cosmétiques

Les enquêtes relatives aux cosmétiques comprennent depuis 2017 un volet consacré aux nanomatériaux avec, chaque année, un focus différent qui tient compte des précédents résultats. L'enquête menée en 2021 ciblait les produits de maquillage et solaires et les fournisseurs de matières premières. Les contrôles menés auprès de 127 établissements ont mis en évidence des défauts d'étiquetage, l'utilisation de colorants sous forme de nanomatériaux non autorisés (seul le noir de carbone est autorisé),

et le non-respect de certaines limites de taille réglementaires. Ces manquements proviennent souvent de défauts de caractérisation des ingrédients dus à des méthodes d'analyse inadaptées ou à une lecture contestable des textes.

Sur les 35 produits présentant un risque élevé de non-conformité analysés, plus des trois quarts étaient effectivement non conformes. Les suites apportées étaient proportionnées aux risques encourus par le consommateur. Des demandes de réétiquetage, de retrait de produits ou de remise en conformité ont été adressées aux professionnels (16 avertissements, 15 injonctions). Les produits qui relevaient de fabricants étrangers ont fait l'objet de demandes à ces opérateurs et d'un signalement à leurs autorités nationales.

35

produits analysés.

31

avertissements ou injonctions établis.

Lancement de la négociation pour un nouveau règlement sur la sécurité des produits

Le projet de règlement européen publié le 30 juin 2021 sur la sécurité générale des produits vise à remplacer et rénover l'actuelle directive sur la sécurité générale des produits n° 2001-95-CE. Il s'agit de prendre en compte les évolutions récentes du marché (objets connectés, essor du commerce électronique et des places de marché) et d'aligner le cadre de la surveillance des produits non soumis à des réglementations européennes harmonisées sur celui applicable aux produits qui y sont soumis (cadre fixé par le règlement (UE) n° 2019-1020).

Programme national d'enquêtes 2022

Trois orientations stratégiques	54
Protéger les consommateurs et accompagner les entreprises pour réussir la transition écologique	54
Investiguer et réguler les pratiques des acteurs de l'économie numérique	55
Garantir le fonctionnement loyal de l'économie et la préservation des intérêts des consommateurs et ainsi conforter le plan de relance	56
Les autres enjeux couverts par le programme d'enquêtes 2022	56

Trois orientations stratégiques

La programmation 2022 s'organise autour de trois orientations stratégiques au service de la confiance des consommateurs et des entrepreneurs :

- **protéger les consommateurs et accompagner les entreprises pour réussir la transition écologique;**
- **investiguer et réguler les pratiques des acteurs de l'économie numérique;**
- **participer à la relance en garantissant le fonctionnement loyal de l'économie et la préservation du pouvoir d'achat.**

Le programme est composé de 155 enquêtes venant couvrir certains risques ou enjeux économiques spécifiques d'envergure nationale ou régionale (fraudes économiques, sécurité du consommateur, lutte contre le blanchiment des capitaux...). Il peut être amené à évoluer en cours d'année pour prendre en compte des alertes sanitaires et le retrait de produits dont la consommation est dangereuse, ou des problématiques nouvelles comme le renchérissement du coût de l'énergie causé par la guerre en Ukraine.

1

Protéger les consommateurs et accompagner les entreprises pour réussir la transition écologique

Au titre de l'accompagnement de la transition écologique, les enquêtes couvrent plusieurs thématiques :

- **la lutte contre les risques liés à l'usage des pesticides;**
- **la politique de rénovation énergétique;**
- **la loyauté des allégations environnementales** ou reposant sur la thématique de l'achat responsable;

- **les droits des consommateurs en matière d'économie circulaire ou de durabilité des produits** : étiquetage énergétique, indice de réparabilité, ...;
- **la sécurité des équipements de nouvelles mobilités électriques** (vélos, trottinettes) en forte croissance;
- **les dysfonctionnements concurrentiels de marchés** liés à l'environnement.

Assainir le secteur de la rénovation énergétique

Sur tout le territoire, les services poursuivront l'enquête concernant les opérateurs frauduleux dans le domaine de la rénovation énergétique et de l'efficacité énergétique des logements afin de maintenir une pression de contrôle compte-tenu du haut niveau d'irrégularités encore observé. Cette enquête s'inscrit dans le plan gouvernemental de lutte contre la fraude lancé fin 2019 qui se poursuit avec la mobilisation de l'ensemble des acteurs publics et privés concernés.



Prélèvement en magasin d'un jouet pour enfant afin qu'il soit tester en laboratoire pour en vérifier sa non-dangerosité.

2 Investiguer et réguler les pratiques des acteurs de l'économie numérique

Les enquêteurs poursuivront leurs investigations sur les nouveaux modèles économiques associés au développement du numérique, qu'il s'agisse :

– **des relations commerciales entre les plateformes et les entreprises** qui y commercialisent des biens ou services ;

– **de la conformité et de la sécurité des produits** vendus sur les places de marchés ;
– **des influenceurs sur les réseaux sociaux** dont les pratiques commerciales peuvent abuser les consommateurs.

Combattre les pratiques abusives dans le *dropshipping*

Le *dropshipping*, modèle de vente en ligne en forte expansion depuis quelques années, permet au vendeur de commercialiser et de vendre un produit fabriqué par une autre entreprise.

Les vendeurs proposent par ce canal de vente de multiples références de produits à la mode ou « miracles », parfois mis en avant par des influenceurs, et le plus souvent importés.

Ce procédé génère de nombreuses plaintes et concentre de nombreuses pratiques déloyales, abusives et illicites à l'égard du consommateur, liées à la qualité et à la sécurité des produits, à leur origine, aux promotions annoncées, aux faux avis en ligne, à la disponibilité et surtout aux délais de livraison.

Cette enquête sera menée sous un format innovant en associant des compétences nationales, régionales et départementales : réalisation de 250 contrôles.



3

Garantir le fonctionnement loyal de l'économie et la préservation des intérêts des consommateurs et ainsi conforter le plan de relance

La préservation de l'intérêt économique du consommateur et la loyauté des relations commerciales sont au cœur du métier de la DGCCRF. Plusieurs enquêtes sont ainsi poursuivies ou engagées sur :

– **les pratiques commerciales de la grande distribution** et le respect des dispositions des lois EGalim 1 et 2 ;

– **les délais de paiements interprofessionnels**. L'accent est mis sur les plus grandes entreprises, compte tenu de l'impact économique de leurs éventuels retards, et le secteur des transports ;

– **l'origine des produits alimentaires et la véracité des labels** valorisants, des allégations concernant le *Made in France*, le bio et l'impact environnemental des produits ;

– **les secteurs de l'économie les plus concernés par les fraudes et arnaques** dont pâtissent souvent les personnes les plus vulnérables, qu'il s'agisse d'offres bancaires ou de placements financiers frauduleux, de la monétisation de démarches administratives ou d'arnaques comme dans le dépannage à domicile ou le démarchage autour de la formation.

Les autres enjeux couverts par le programme d'enquêtes 2022

Outre les trois orientations principales, la DGCCRF a complété sa programmation par des actions liées aux :

– **risques, notamment émergents, pour la santé et la sécurité des consommateurs** : contaminants chimiques, ingrédients issus du chanvre, cosmétiques, dispositifs médicaux, équipements de protection individuels, ... ;

– **à la lutte contre le blanchiment de capitaux** et le financement du terrorisme, dans le secteur du luxe, de l'immobilier ou encore des domiciliataires d'entreprises ;

– **les risques régionaux**. Les Dreets ont travaillé avec les départements à l'élaboration d'enquêtes correspondant à des enjeux régionaux, comme l'hébergement atypique en Auvergne Rhône-Alpes, la filière du cidre en Bretagne et Normandie ou celle de la banane en Martinique.



Contrôle dans le secteur des services

Glossaire

AAC : assistance administrative et de coopération sur la fraude alimentaire au sein de l'UE

ACPR : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

ANSM : Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé

ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse

AMF : Autorité des marchés financiers

ANSSI : Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

BIEC : Brigade interrégionale d'enquête de concurrence

CEC : Centre européen des consommateurs

CECMC : Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

CNC : Conseil national de la consommation

CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés

CRAFE : Cellule de renseignement anti-fraude économique de la DGCCRF

Credoc : Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

DACG : Direction des affaires criminelles et des grâces

DD(ETS)PP : Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations

DDPP : Direction départementale de la protection des populations

DEETS : Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

DGPE : Direction générale de la performance économique et environnementale des entreprises

DHUP : Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages

DGITM : Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer

DGS : Direction générale de la santé

DGT : Direction générale du Trésor

Directive ECN+ : donne davantage de moyens aux autorités de concurrence des États membres de l'UE pour garantir le bon fonctionnement du marché intérieur

DGAL : Direction générale de l'alimentation

DGALN : Direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature

DGDDI : Direction générale des douanes et droits indirects

DGE : Direction générale des entreprises

DGEC : Direction générale de l'énergie et du climat

DGFIP : Direction générale des Finances publiques

DGPR : Direction générale de la prévention des risques

DMA : *Digital Markets Act*

DREETS : Direction régionale de l'emploi, du travail et des solidarités

DRIEETS : Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi du travail et des solidarités

DROM : départements et régions d'outre-mer

DSA : *Digital Services Act*

DSS : Direction de la Sécurité sociale

Fintechs : startups innovantes, utilisant les technologies du numérique, du mobile, de l'intelligence artificielle, pour fournir des services financiers

GAFI : groupe d'action financière

INC : Institut national de la consommation

INCA : intermarché – casino - achats

IRSN : Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire

Label RGE : label reconnu garant de l'environnement (BTP – rénovation énergétique)

LBC-FT : lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Loi AGECE : loi anti gaspillage et économie circulaire

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

Loi EGAlim : loi pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire et une alimentation saine, durable et accessible à tous

Loi Essoc : loi pour un État au service d'une société de confiance

MCDA : les matériaux au contact des denrées alimentaires

MEFR : Ministère de l'économie des finances et de la relance

OCM pêche : organisation commune des marchés dans le secteur des produits de la pêche et de l'aquaculture

OGM : organisme génétiquement modifié

PGE : prêt garanti par l'État

PME : petites et moyennes entreprises

PNCEE : pôle national des certificats d'économies d'énergies

PNE : programme national d'enquêtes

SNE : service national des enquêtes

TRACFIN : service de renseignement placé sous l'autorité du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance. Lutte contre les circuits financiers clandestins, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Pour signaler un problème de consommation
à une entreprise et se renseigner sur ses droits :

Signal
Conso

signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :


Rappel
Conso

rappel.conso.gouv.fr

Pour contacter la DGCCRF :

Réponse
Conso

0809 540 550

DGCCRF - RéponseConso - B.P.60
34935 Montpellier Cedex

Retrouvez l'actualité
et abonnez-vous à la lettre d'information de la DGCCRF

www.economie.gouv.fr/dgccrf


dgccrf


dgccrf


dgccrf

DGCCRF
59, boulevard Vincent Auriol
75703 Paris CEDEX 13
T: 0144871717