



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

REPÈRES



Les contrôles de la DGCCRF

**Pouvoirs d'enquête
et de sanction**

DG CCRF

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

SYNTHÈSE

Les pouvoirs d'enquête

Le Code de commerce et le Code de la consommation donnent aux agents de la CCRF deux types de pouvoirs d'enquête :

1. Les pouvoirs d'enquête ordinaires

Les agents de la CCRF peuvent accéder aux locaux utilisés par les professionnels afin d'y recueillir des documents et renseignements et d'y effectuer des constatations. Ils peuvent ainsi, notamment :

- se faire communiquer des documents (contrats, factures) et recueillir des renseignements,
- prendre un échantillon ou prélever un produit aux fins d'analyse pour démontrer le manquement ou l'infraction,
- consigner provisoirement des marchandises lorsqu'ils ont un doute sur leur conformité pour empêcher leur commercialisation, dans l'attente de résultats de contrôles,
- saisir des marchandises non conformes,
- utiliser une identité d'emprunt pour pouvoir vérifier la conformité des procédures de vente sur les sites internet,
- différer la révélation de leur qualité d'enquêteur de la ccrf et commencer leurs investigations « incognito »,
- se faire accompagner lors de leurs contrôles par une personne qualifiée dans un domaine utile au contrôle.

2. Les pouvoirs d'enquête exceptionnels, sur autorisation du juge

La DGCCRF peut demander au juge des libertés et de la détention l'autorisation d'utiliser des pouvoirs de perquisition, appelés « opérations de visite et saisie », lorsque les pouvoirs simples ne permettent pas de recueillir les preuves d'un manquement ou d'une infraction.

Les suites

Plusieurs catégories de suites peuvent être données aux constatations :

1. Comment sont déterminées ces suites ?

Chaque obligation ou interdiction prévoit la sanction applicable en cas de non-respect : par exemple le montant maximal de l'amende encourue. Ce plafond n'est pas systématiquement appliqué et l'administration décide, en fonction des circonstances de chaque affaire, de prononcer ou non une sanction, et dans l'affirmative, une sanction proportionnée à la gravité des faits.

Certaines sanctions sont décidées et mises en œuvre par l'administration elle-même : par exemple avertissements, injonctions ou amendes administratives.

Pour d'autres, la DGCCRF initie la procédure mais ne prend pas elle-même la décision qui relève de la compétence du juge civil ou pénal.

2. Ces suites se répartissent en trois catégories :

La suite pédagogique est préférée en cas de manquement ou infraction de faible gravité. Un avertissement est adressé au professionnel pour l'informer du constat d'un manquement ou infraction mineur résultant soit d'une méconnaissance du droit soit d'une négligence dans son application.

Les suites correctives permettent d'obtenir du professionnel sa mise en conformité rapide :

- Les mesures de police administratives notamment les injonctions permettent à l'administration d'enjoindre au professionnel, c'est-à-dire d'exiger de lui qu'il adopte, dans un délai défini, les mesures correctives nécessaires pour se mettre en conformité avec la réglementation.
- Les assignations déclenchent la mise en œuvre d'une procédure devant le juge judiciaire auquel la dgccrf peut demander d'ordonner, par exemple, la cessation d'une pratique illicite ou la suppression d'une clause abusive.

Les sanctions : l'administration y a recours si le comportement du professionnel est particulièrement grave et doit être sanctionné. Selon le type de manquement :

- L'entreprise peut être assignée en vue du prononcé d'une sanction civile (amende, nullité de clauses contractuelles, etc.).
- Un procès-verbal peut être transmis au parquet en vue de demander au juge pénal le prononcé d'une amende ou d'une peine d'emprisonnement.
- Ou l'administration peut prononcer elle-même une sanction administrative : amende avec ou sans publication de la décision de sanction.

3.3. De nouveaux pouvoirs pour la DGCCRF

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

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

LES MISSIONS DE LA DGCCRF



2 940 AGENTS

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

CONTRIBUER À LA CONCEPTION DES POLITIQUES DE CONCURRENCE ET DE CONSOMMATION

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

INFORMER ET ACCOMPAGNER

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

EFFECTUER DES ENQUÊTES ET DES CONTRÔLES



inscrits au programme national d'enquêtes.



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

DONNER DES SUITES AUX CONSTATATIONS RÉALISÉES



suites pédagogiques



suites correctives



suites répressives

Au sein du ministère chargé de l'Économie, la DGCCRF a pour mission de protéger les consommateurs et les entreprises en garantissant le bon fonctionnement des marchés. Elle contrôle le respect des règles de protection économique des consommateurs et des règles relatives à la concurrence (pratiques anticoncurrentielles et pratiques restrictives de concurrence), ainsi qu'à la sécurité et la conformité des produits et des services.

Pour exercer ses missions, la DGCCRF :

- informe les consommateurs et les professionnels sur le droit applicable,
- effectue des enquêtes programmées et des contrôles, de sa propre initiative ou à la suite de réclamations,
- décide des suites à donner lorsqu'elle constate des manquements ou des infractions au droit de la consommation ou au droit de la concurrence.

Les règles encadrant son action sont principalement rassemblées au sein du Code de la consommation (Livre V « Pouvoirs d'enquête et suites données aux contrôles ») et du Code de commerce (Livre IV « De la liberté des prix et de la concurrence »).

À NOTER

- **La DGCCRF ne peut intervenir dans le règlement de litiges d'ordre contractuel¹.** La DGCCRF n'est pas compétente pour traiter de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'un contrat qui est par ailleurs conforme à la loi : ainsi, en cas de litige contractuel, le consommateur doit s'adresser directement aux tribunaux civils pour obtenir satisfaction ou saisir le médiateur de la consommation compétent afin de trouver un règlement à l'amiable du litige. C'est le cas, par exemple, si des travaux de réparation sur un véhicule ou une machine à laver ont été mal effectués ou n'ont pas été terminés, ou si des vêtements ont été endommagés lors de leur nettoyage au pressing. Concernant les litiges contractuels entre professionnels, nés dans le cadre de leur activité, ce sont les tribunaux de commerce qui sont compétents ; si un règlement amiable du différend est envisageable, le médiateur des entreprises peut aussi être saisi.
- **La DGCCRF n'est pas non plus compétente en matière de « concurrence déloyale »**, c'est-à-dire pour sanctionner des pratiques d'une entreprise traduisant un abus dans la liberté d'entreprendre, et causant un préjudice à un autre professionnel (par exemple dénigrement, pratiques tendant à créer dans l'esprit de la clientèle une confusion entre entreprises, etc.). La victime peut demander au juge judiciaire la cessation de ces pratiques ou l'indemnisation de son préjudice.

¹ Consulter la fiche pratique « Litige de consommation courante ».

² Cf. Glossaire, quant à la signification des sigles relatifs aux directions territoriales.

ORGANISATION DE LA DGCCRF

AU NIVEAU RÉGIONAL

DIRECCTE

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



RÉGULATION ÉCONOMIQUE DES MARCHÉS

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



PILOTAGE ET SOUTIEN AUX ENQUÊTES

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

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

AU NIVEAU DÉPARTEMENTAL

DDPP / DDCSPP

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



RÉALISATION DES ENQUÊTES DE CONSOMMATION ET DE CONCURRENCE

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

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

DANS LES OUTRE-MER

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

I - LES POUVOIRS D'ENQUÊTE

Le Code de la consommation (art. L. 511-3) et le Code de commerce (art. L. 450-1) habilite les enquêteurs de la CCRF à rechercher et constater les infractions et manquements à leurs dispositions, et définissent les pouvoirs d'enquête (art. L. 512-8 et suivants du Code de la consommation et L. 450-3 et suivants du Code de commerce).

1. Les pouvoirs d'enquête ordinaires

Pour l'exercice de leurs missions, les enquêteurs de la CCRF peuvent accéder aux locaux utilisés par les professionnels afin d'y recueillir des renseignements et d'y effectuer des constatations. Ils peuvent ainsi :

Se faire communiquer des documents et recueillir des renseignements

Les agents de la CCRF peuvent exiger la communication des livres comptables, factures et autres documents professionnels de toute nature, propres à faciliter l'accomplissement de leur mission (art. L. 512-10 du Code de la consommation et L. 450-3 du Code de commerce). Il s'agit notamment des documents que le professionnel a l'obligation de détenir au titre de son activité professionnelle tels que par exemple des contrats, documents comptables, etc. Les enquêteurs peuvent obtenir l'original de ces documents, en prendre copie (art. L. 512-8 du Code de la consommation et L. 450-3 al. 4 du Code de commerce).

EXEMPLES

- Pour démontrer des retards de paiement, les enquêteurs vont examiner et prendre copie des factures d'achat ainsi que du grand livre comptable.
- Pour mettre en évidence la francisation d'un lot de bouteilles d'huile d'olive, les agents vont examiner les factures d'achat et éventuellement les bons de livraison.

Ces pouvoirs permettent aux agents de recueillir les déclarations et documents du professionnel dans les locaux où s'exerce son activité ou de lui demander de se présenter, muni de ces documents, dans les locaux de l'administration.

Prendre un échantillon ou prélever un produit aux fins d'analyse

Lorsqu'ils constatent une infraction, les enquêteurs peuvent procéder à la prise d'un échantillon de marchandise ou d'un exemplaire de celle-ci, destinée à servir de pièce à conviction, c'est-à-dire à matérialiser le manquement ou l'infraction. (art. L. 512-12 du Code de la consommation).

Par ailleurs, il n'est pas toujours possible d'identifier l'infraction par une simple constatation. En effet, pour connaître précisément la composition d'un produit ou s'assurer qu'il répond aux exigences de la réglementation, certains produits doivent faire l'objet d'une analyse physique, mécanique ou chimique. C'est pourquoi les agents ont la possibilité de prélever des échantillons pour les faire analyser par un laboratoire³ (art. L. 512-23 du Code de la consommation).

EXEMPLES

- Pour vérifier qu'un vin vendu sur un marché et annoncé comme français a bien été produit sur le territoire national, les agents peuvent prélever un ou plusieurs échantillons des produits mis en vente. Les prélèvements sont envoyés au laboratoire qui, grâce à des analyses adaptées, pourra vérifier l'origine du vin.
- Les analyses permettent aussi de vérifier l'effectivité des allégations figurant sur l'emballage de certains produits, par exemple « sans sucre », ou encore de s'assurer qu'un produit est sûr (absence de produits dangereux dans des cosmétiques ou respect des normes pour des produits de construction).

Consigner des marchandises dans l'attente des résultats des contrôles

La consignation est une mesure provisoire qui permet à l'administration, dans l'attente des résultats des contrôles nécessaires, d'empêcher la commercialisation de produits qui sont susceptibles d'être falsifiés, corrompus ou toxiques, ou d'être impropres à la consommation, d'être non conformes aux lois et règlements en vigueur et de présenter un danger pour la santé ou la sécurité des consommateurs ou encore d'être des contrefaçons (art. L. 512-26 et suivants du Code de la consommation).

³Le service commun des laboratoires de la DGCCRF et de la Direction générale des douanes et droits indirects compte 11 laboratoires sur l'ensemble du territoire.

EXEMPLES

- Dans l'attente des résultats d'un prélèvement effectué sur un lot de produits électriques suspectés d'être dangereux pour l'utilisateur, les enquêteurs pourront consigner le lot de produits en cause.
- Dans l'attente des résultats des vérifications relatives à la marque sous laquelle des articles de sport, ou des produits dérivés d'une manifestation sportive (par exemple « Euro 2016 »), sont proposés à la vente, ces articles et produits peuvent être consignés.

Saisir des marchandises non conformes

Les agents de la DGCCRF peuvent procéder à la saisie de produits notamment en cas de flagrant délit de falsification, ou lorsqu'ils sont reconnus falsifiés, corrompus ou toxiques, ou impropres à la consommation, ou de produits, objets ou appareils propres à effectuer des falsifications ou reconnus non conformes aux lois et règlements en vigueur et présentant un danger pour la santé ou la sécurité des consommateurs, ou encore de contrefaçons (art. L. 512-29 du Code de la consommation).

EXEMPLES

- Si les résultats des analyses effectuées sur un produit électrique confirment sa non-conformité et sa dangerosité.
- Si les résultats des vérifications relatives à la marque sous laquelle des articles de sport, ou des produits dérivés d'une manifestation sportive (par exemple « Euro 2016 »), sont proposés à la vente, confirment une contrefaçon, ces articles et produits peuvent être saisis.

Utiliser une identité d'emprunt pour contrôler les sites internet

Pour le contrôle de la vente de biens et de fourniture de services sur internet (art. L. 512-16 du Code de la consommation et art. L. 450-3-2 du Code de commerce), les agents de la DGCCRF peuvent utiliser une identité d'emprunt afin de pouvoir effectuer un achat comme n'importe quel consommateur et ainsi « tester » la procédure jusqu'à son terme. Cela est notamment utile pour vérifier l'information qui est donnée par le vendeur au consommateur.

EXEMPLES

- Lors d'un achat, l'enquêteur peut ainsi vérifier que, conformément au Code de la consommation, le site internet indique bien à l'acheteur la date de livraison du bien ou s'il met bien à sa disposition un formulaire de rétractation.
- Lors de la souscription sur internet d'un abonnement de vidéos à la demande, l'enquêteur peut ainsi vérifier les allégations sur l'offre commerciale faite au consommateur (disponibilité des vidéos, mois gratuit, caractéristiques essentielles de l'offre).

Différer la révélation de leur qualité d'enquêteur

Lorsque la preuve de l'infraction ou du manquement en dépend, les enquêteurs peuvent commencer leurs investigations sans indiquer immédiatement leur qualité d'enquêteur de la CCRF (art. L. 512-7 du Code de la consommation, art. L. 450-3-2 du Code de commerce).

EXEMPLES

- Lors d'une enquête portant sur des propositions de placements financiers, l'enquêteur peut, afin de recueillir le discours commercial habituellement adressé au consommateur, ne révéler sa qualité d'enquêteur qu'à la fin de l'enquête.
- Lors d'une enquête relative aux pratiques commerciales d'une entreprise, cette méthode permet de vérifier si le professionnel respecte effectivement son engagement de rembourser deux fois la différence si le consommateur trouve moins cher ailleurs.

Se faire accompagner par une personne qualifiée désignée par l'administration

Ils peuvent ainsi bénéficier de l'assistance d'un expert lors d'investigations exigeant des connaissances techniques pointues (art. L. 512-17 du Code de la consommation).

2. Les pouvoirs d'enquête sur autorisation du juge

Ils sont utilisés lorsque les pouvoirs simples ne permettent pas de recueillir les preuves d'un manquement ou d'une infraction et si les circonstances exigent une intervention au sein d'une ou plusieurs entreprises afin d'éviter la disparition ou la dissimulation d'éléments matériels. La DGCCRF peut alors demander au juge des libertés et de la détention l'autorisation d'utiliser des pouvoirs exceptionnels (pouvoirs de perquisition) pour contrôler le respect des dispositions du livre IV du Code de commerce et de certaines dispositions mentionnées dans le Code de la consommation.

Ces « opérations de visite et saisie » (OVS) (art. L. 512-51 et suivants du Code de la consommation et L. 450-4 du Code de commerce) ont été effectuées surtout en matière de concurrence mais peuvent aussi l'être en matière de consommation.

Au cours des OVS, les enquêteurs peuvent procéder à la saisie de tous objets, documents et supports d'information (y compris numériques) utiles aux besoins de l'enquête. Ils peuvent aussi prélever des échantillons de produits. Avec les pouvoirs d'enquête ordinaires, les enquêteurs ne peuvent exiger que les documents dont ils connaissent l'existence avec certitude (notamment les documents que l'entreprise a l'obligation de détenir, tels que les factures). Les visites et saisies sont donc utiles pour avoir accès à des documents internes à l'entreprise dont les enquêteurs ne peuvent avoir connaissance a priori : notes internes, échanges de mails, etc.

Le secret professionnel ne peut être opposé aux enquêteurs par les entreprises contrôlées (art. L. 512-3 du Code de la consommation et L. 450-7 du Code de commerce).

Le fait, pour les personnes contrôlées de faire obstacle à l'exercice des fonctions des agents est une infraction pénalement sanctionnée (art. L. 512-4 et L. 531-1 du Code de la consommation et L. 450-8 du Code de commerce).

Les constats effectués donnent généralement lieu à l'établissement de procès-verbaux (art. L. 450-2 du Code de commerce, art. L. 512-2 du Code de la consommation) qui le cas échéant viendront étayer les procédures de sanction.

II - LES SUITES DONNÉES AUX CONSTATATIONS

Elles varient selon les sanctions et procédures prévues par la loi et les circonstances particulières de chaque affaire.

1. La détermination des suites

Chaque règle de droit qui définit une obligation ou une interdiction définit aussi une sanction en cas de manquement ou d'infraction à celle-ci.

EXEMPLES

- Le commerçant qui n'affiche pas les prix de ses produits est passible d'une amende administrative pouvant atteindre 3000€ pour une personne physique et 15000 € pour une personne morale (art. L. 113-3-2 du Code de la consommation).
- Le restaurateur qui indique sur sa carte n'utiliser que des produits frais alors qu'une grande partie de ses ingrédients de base sont achetés surgelés, encourt, pour pratique commerciale trompeuse, une amende pénale d'un montant maximum de 300 000€ et/ou une peine d'emprisonnement de 2 ans (art. L. 132-2 du Code de la consommation).
- En cas de non-respect des délais de paiement obligatoires entre professionnels, le fautif peut être condamné à une amende administrative pouvant atteindre 75000€ pour une personne physique et 2M€ pour une personne morale (art. L. 441-6 et L. 443-1 du Code de commerce).

La loi fixe la nature des sanctions (par exemple amende ou emprisonnement) et leur plafond. Bien sûr, ces plafonds ne sont pas systématiquement appliqués et les suites données sont décidées en fonction des circonstances de l'affaire et proportionnées à la gravité des faits constatés.

Ces suites se répartissent en trois catégories :

- **pédagogiques** : avertissement,
- **correctives** : mesures de police administrative, dont les injonctions ou assignations (c'est-à-dire mise en œuvre d'une procédure devant une juridiction judiciaire),
- **répressives** : assignations en vue du prononcé d'une sanction civile (amende, nullité de clauses contractuelles, etc.), sanction pénale (amende ou emprisonnement) ou sanction administrative (amende avec ou non publicité de celle-ci).

Certaines sont décidées et mises en œuvre par la DGCCRF elle-même : avertissements, injonctions et amendes.

Pour d'autres, la DGCCRF dispose du pouvoir d'initier les procédures de sanction mais ne prend pas elle-même les décisions. Pour certaines mesures de police administrative, elle met en œuvre la procédure contradictoire et soumet la décision finale à la signature du préfet ou du ministre (décision susceptible d'être déférée au juge administratif). Dans le cas des assignations et de la transmission d'un procès-verbal au Parquet, ce sont les juridictions judiciaires (respectivement civiles ou pénales) qui rendent les décisions.

Enfin, les indices ou rapports d'enquête de la DGCCRF en matière de pratiques anticoncurrentielles sont transmis à l'Autorité de la concurrence, qui peut s'en saisir; si elle ne s'en saisit pas, la DGCCRF poursuit elle-même la procédure.

2. Les catégories de suites

A. La suite pédagogique : l'avertissement

C'est un courrier adressé au professionnel pour l'informer du constat d'un manquement ou infraction mineur résultant soit d'une méconnaissance du droit soit d'une négligence dans son application. Dans les mois qui suivent l'envoi de l'avertissement, les enquêteurs contrôlent généralement à nouveau l'entreprise pour vérifier qu'elle a bien pris les mesures nécessaires à sa mise en conformité.

EXEMPLES

- Un petit producteur de fromage frais en faisselle n'indiquait pas sur l'étiquette le taux de matière grasse de ses produits, ni l'espèce animale dont est issu le lait. Un avertissement peut lui être adressé pour lui rappeler la réglementation et l'informer des mentions qu'il doit porter sur ses étiquettes.
- Un loueur de voiture remet à ses clients un devis détaillé préalablement à la location mais pas de facture. Un avertissement pourra lui confirmer que la rédaction d'un devis détaillé accepté par le client, ne le dispense pas de la remise d'une facture (ou note).

B. Les suites correctives

L'administration dispose de plusieurs types de suites pour obtenir la mise en conformité rapide de la situation constatée avec la réglementation.

Les mesures de police administrative

L'injonction

Elle permet à l'administration d'enjoindre au professionnel, c'est-à-dire d'exiger de lui, qu'il adopte, dans un délai défini, les mesures correctives nécessaires pour se mettre en conformité avec la réglementation (art. L. 521-1 et suivants du Code de la consommation et art. L. 470-1 du Code de commerce).

Elle est prononcée au terme d'une procédure contradictoire. Dans certains cas, la loi prévoit que si le professionnel ne se conforme pas à l'injonction, il peut se voir infliger une amende administrative ou une sanction pénale.

EXEMPLES

- Pour contraindre un professionnel à corriger des défauts d'étiquetage sur un produit alimentaire, tels que l'usurpation d'un signe de qualité (label rouge ou agriculture biologique notamment), une injonction est prononcée de manière à avoir un effet immédiat sur l'information du consommateur.
- Une injonction peut être adressée à tout e-commerçant afin qu'il délivre les informations prévues par la loi⁴ pour permettre son identification par le consommateur (Identité, raison sociale de sa société, coordonnées électroniques ou téléphoniques, n° de TVA intracommunautaire, appartenance à une profession réglementée, titre professionnel...).

⁴Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

LES MESURES SPÉCIFIQUES AUX PRODUITS, AUX ÉTABLISSEMENTS OU AUX SERVICES (ART. L. 521-5 ET SUIVANTS, ET L. 521-19 ET SUIVANTS DU CODE DE LA CONSOMMATION)

Elles sont prises lorsque des produits ne sont pas conformes à la réglementation ou sont dangereux (ou susceptibles de l'être) pour la santé publique ou pour la sécurité des consommateurs, notamment en raison des conditions de fonctionnement d'un établissement qui les fabrique. L'administration peut alors ordonner par arrêté les mesures correctives nécessaires⁵. De même, lorsqu'une prestation de service n'est pas conforme à la réglementation, l'administration peut en ordonner la mise en conformité.

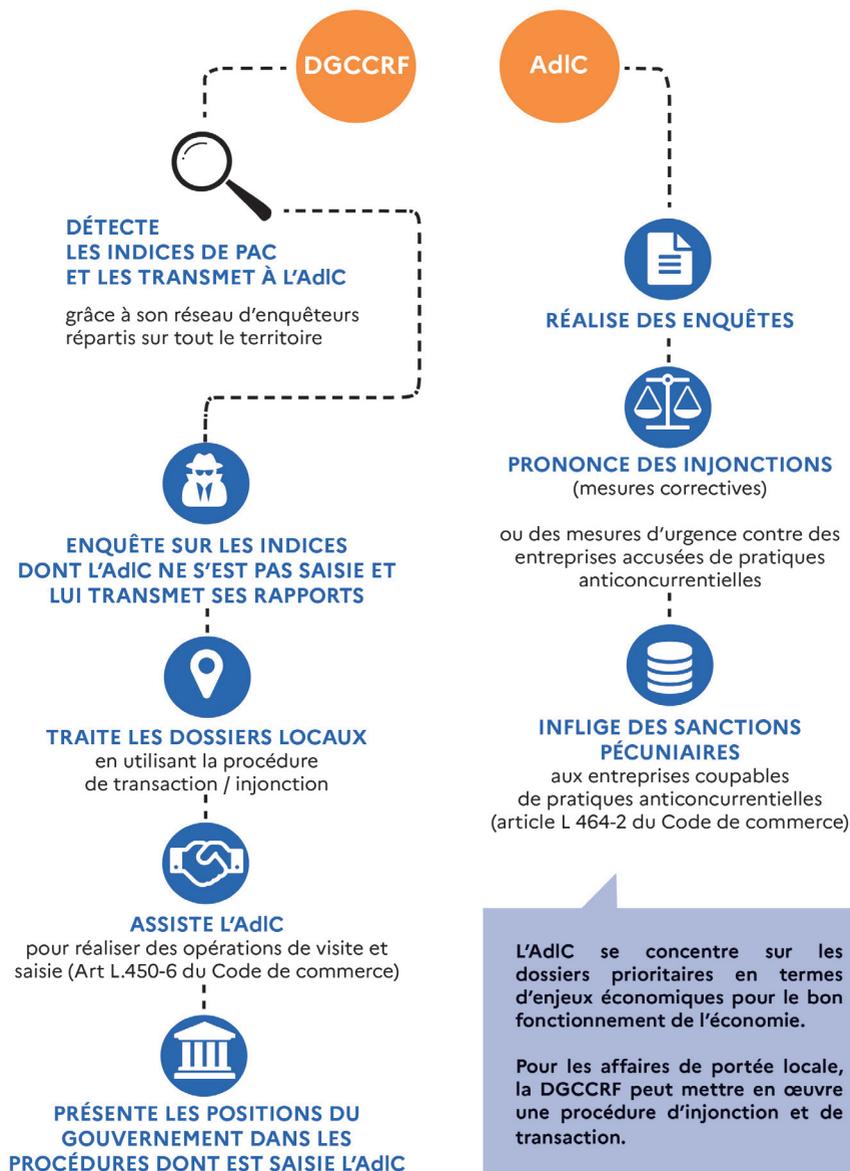
En cas de non-respect, l'administration peut décider de prendre elle-même les mesures correctives nécessaires, aux frais du professionnel concerné, qui en outre peut être pénalement sanctionné (art. L. 532-3 et L. 532-4 du Code de la consommation).

EXEMPLES

- Si lors d'un contrôle dans un établissement de restauration rapide, les agents constatent un défaut d'hygiène important pouvant nuire à la santé des clients, ils peuvent imposer au restaurateur un nettoyage complet de son établissement.
- Si lors d'un contrôle dans une entreprise vendant des équipements électro-ménagers un manquement est constaté dans la mise en œuvre des garanties commerciales, légales et des prestations de service après-vente, alors les agents enquêteurs peuvent prescrire des actions de formation du personnel à l'application de ces types de garanties et prestations de service.

⁵ Par exemple, pour les manquements ou infractions relatifs aux établissements, le renforcement des autocontrôles, des actions de formation du personnel, la réalisation de travaux ou d'opérations de nettoyage, la fermeture de tout ou partie de l'établissement ; pour les manquements ou infractions relatifs aux produits, la suspension de la mise sur le marché, le retrait, le rappel ou la destruction des produits, la diffusion de mises en garde ; pour les manquements ou infractions relatifs aux prestations de service, leur mise en conformité notamment des produits et équipements mis à la disposition des consommateurs ou la suspension de la prestation en cas de danger grave ou immédiat.

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



LES INJONCTIONS ET TRANSACTIONS EN MATIÈRE DE PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES

Lorsque les enquêtes de la DGCCRF démontrent l'existence de pratiques anticoncurrentielles dites « locales »⁶, l'administration met en œuvre le pouvoir d'injonction et de transaction dont dispose le ministre de l'économie pour le règlement de ces pratiques (art. L. 464-9 du Code de commerce). En cas de refus de la transaction ou de non-respect de l'injonction, le dossier est transmis à l'Autorité de la concurrence.

EXEMPLES

- La DGCCRF a adressé des injonctions à des entreprises qui avaient conclu une entente en vue de se répartir des lots dans le cadre de marchés publics locaux; elles avaient échangé des informations commerciales avant de soumettre leur offre, et ainsi porté atteinte à la concurrence, au détriment de l'acheteur public; les entreprises concernées ont donné suite à ces injonctions et accepté les transactions qui leur avaient été proposées.
- La DGCCRF a relevé un abus de position dominante dans l'activité d'une société commerciale de pompes funèbres, également gestionnaire, en vertu d'une délégation de service public, du seul crématorium du département et profitait de cette double activité pour tromper les familles des personnes décédées et imposer aux entreprises funéraires concurrentes des conditions discriminatoires pour le recours à la crémation; dans ce dossier l'entreprise a refusé la transaction et a été condamnée à une amende par l'Autorité de la concurrence.

Les mesures prononcées par le juge civil

Afin d'assurer la protection économique du consommateur, la DGCCRF peut assigner l'entreprise devant les juridictions civiles et soumettre au juge différentes demandes, notamment en vue d'ordonner la cessation d'une pratique illicite, la suppression d'une

⁶C'est-à-dire que les pratiques illicites n'affectent qu'un ou plusieurs marchés de dimension locale et sont commises par des entreprises dont le chiffre d'affaires est inférieur à 50 millions d'euros sur le plan individuel et à 200 millions d'euros pour l'ensemble des entreprises responsables.

clause abusive ou de prescrire aux hébergeurs ou fournisseurs d'accès à internet toute mesure relative au contenu illicite d'un service de communication en ligne (art. L. 524-1 et suivants du Code de la consommation).

La DGCCRF peut:

EXEMPLE

- Assigner un club de sport qui inclurait dans son contrat une clause l'autorisant à changer librement les heures et jours d'ouverture ou à supprimer une des activités offertes afin d'obtenir devant une juridiction civile la suppression de cette clause.
- Assigner un organisme d'enseignement imposant à tout étudiant le paiement de toute année commencée.
- Assigner un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes imposant par contrat des modalités de résiliation asymétriques (un délai de préavis plus long pour le consommateur que pour l'établissement).

C. Suites répressives

Si le comportement du professionnel est particulièrement grave, les agents de la CCRF peuvent considérer qu'il doit être sanctionné. Selon le type de manquement, cette sanction peut être de nature civile, pénale ou administrative.

Sanction civile

En cas de constatation de pratiques restrictives de concurrence (art. L. 442-6 du Code de commerce), la DGCCRF peut exercer la compétence conférée par la loi au Ministre de l'Économie pour demander au tribunal de grande instance ou au tribunal de commerce le prononcé d'une amende.

EXEMPLES

- Une assignation peut être déposée devant le tribunal de commerce à l'encontre d'un distributeur qui impose à ses fournisseurs une clause contractuelle déséquilibrée, prévoyant l'alignement automatique de son tarif sur le tarif le plus favorable pratiqué envers n'importe quel autre client.

- Le ministre de l'Économie peut assigner devant le tribunal de commerce une entreprise à l'origine d'une rupture brutale de ses relations commerciales avec son client ou son fournisseur.

Sanction pénale

Les enquêteurs rédigent un procès-verbal transmis au Parquet auquel appartient la décision de poursuivre ou non les auteurs de l'infraction devant les juridictions répressives. En cas de poursuite, le juge peut prononcer, en fonction de la gravité des faits, une peine d'amende ou d'emprisonnement (dans la limite des peines maximales prévues par la loi) et des peines complémentaires (par exemple la publication de la sanction, ou l'interdiction de participer aux procédures d'attribution de marchés publics).

EXEMPLES

- En matière de « ping call » (ou fraude au numéro surtaxé⁷), un procès-verbal de délit à l'encontre de l'entreprise est rédigé et transmis au procureur de la République afin de sanctionner une pratique qui trompe gravement et porte préjudice au consommateur. La société pourra être condamnée, pour pratique commerciale trompeuse, à payer une amende d'un montant maximum de 300 000 €, et à une peine complémentaire facultative (par exemple l'interdiction d'exercer certaines activités professionnelles pendant une durée maximum de 5 ans ou l'obligation de procéder, à ses frais, à l'affichage de la décision prononcée ou à la diffusion de celle-ci soit par la presse écrite, soit par tout moyen de communication au public par voie électronique). En outre, les dirigeants de l'entreprise encourent un emprisonnement d'une durée maximale de deux ans.
- Si un professionnel a trompé les consommateurs sur la quantité et la qualité de filets de poisson en utilisant des additifs pour favoriser leur conservation et maintenir leur couleur, et en y ajoutant de l'eau et du sel pour augmenter leur poids, un procès-verbal sera transmis au parquet et le professionnel pourra être poursuivi pour tromperie (peines

⁷Fraude consistant à émettre des appels ou à envoyer des sms à destination de millions de numéros de téléphone chaque mois, dans le but d'inciter les destinataires à rappeler un numéro surtaxé et de permettre aux personnes à l'origine de ces appels ou messages d'encaisser les frais liés à la communication téléphonique.

maximales: 2 ans d'emprisonnement, 300 000€ d'amende et jusqu'à 1 500 000€ s'il s'agit d'une personne morale).

- Dans certains cas, le procureur peut aussi, à l'initiative de la DGCCRF, proposer à l'entreprise une transaction pénale qui permet de donner une suite (paiement d'une somme d'argent) au dossier dans des délais plus courts que ceux d'une procédure pénale.

Sanction administrative

Certains manquements constatés par les enquêteurs de la CCRF peuvent donner lieu au prononcé d'amendes à l'encontre des professionnels, à l'issue d'une procédure contradictoire, qui permet à ceux-ci, informés de l'intention de l'administration de les sanctionner, de disposer d'un délai pour présenter leurs explications avant le prononcé de la sanction.

Les décisions d'amendes peuvent être publiées, aux frais de l'entreprise, par voie de presse, ou par voie électronique ou d'affichage (art. L. 522-6 du Code de la consommation et L. 470-2 du Code de commerce).

EXEMPLES

- En matière de consommation, un site internet de vente en ligne peut se voir infliger une amende pour avoir coché par défaut («précoché») la case relative à l'adhésion par le consommateur à une assurance multirisque optionnelle.
- En pratique restrictive de concurrence, une entreprise peut être sanctionnée pour avoir mis en œuvre une politique généralisée de paiement de ses fournisseurs après l'expiration du délai de paiement légal (art. L. 441-6 ou L. 443-1 du Code de commerce).

En matière de pratiques anticoncurrentielles, la DGCCRF transmet à l'Autorité de la concurrence (AdC) les pratiques identifiées par ses services. Si elle fait le choix de se saisir de ces pratiques, l'AdC peut aussi prononcer des sanctions administratives.

La DGCCRF communique régulièrement sur son site internet, sur les enquêtes qu'elle mène ainsi que sur les autres qui leur sont donnés.
<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/résultats-enquete-dgccrf>



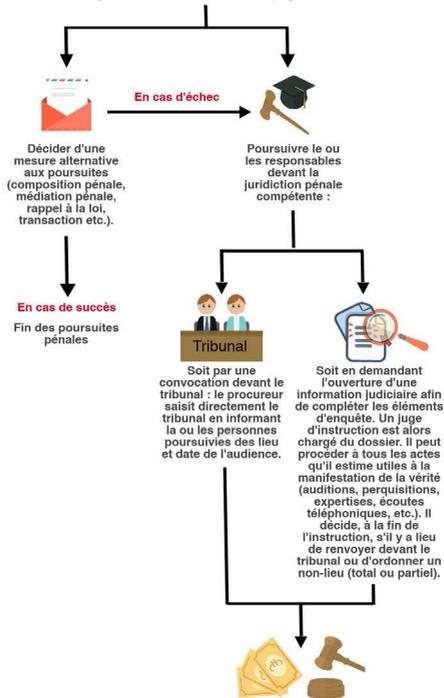
Les infractions sont constatées par des procès-verbaux rédigés par des agents habilités de la DGCCRF.



Les procès-verbaux sont transmis au procureur de la République.



Le procureur de la République décide des suites pénales à donner. S'il considère qu'une infraction est constituée, il peut :



La sanction est prononcée par le tribunal de police pour les contraventions, par le tribunal correctionnel pour les délits. Lors du procès, le prévenu peut exposer au juge ses arguments, de même que le Parquet : c'est ce que l'on appelle la procédure contradictoire.

Les enquêteurs peuvent éventuellement être entendus à l'audience. Le tribunal peut soit prononcer la relaxe d'un prévenu jugé non coupable soit le condamner à une peine s'il est reconnu coupable d'une infraction. Chaque partie peut faire appel du jugement.

Glossaire

Contentieux civil: Il a pour objet de régler les différends entre particuliers. En cas de désaccord entre deux parties, le juge civil peut être saisi pour trancher le conflit. Lorsqu'il est saisi par un particulier, le juge dit le droit, en tranchant entre les arguments des deux parties, mais il ne prononce pas de sanction. La personne ayant tort peut simplement être condamnée à réparer le dommage causé à autrui (corporel, matériel ou moral) en versant des dommages-intérêts ou à exécuter une obligation à laquelle elle s'était engagée. À titre d'exception à ce principe, lorsqu'il est saisi par l'administration, le juge civil peut, le cas échéant, prononcer les sanctions prévues par la loi.

Contentieux pénal: Il a pour objet de punir les actions contraires à la loi, appelées « infractions ». Les poursuites sont décidées par le parquet (ou ministère public) auquel sont transmis les procès-verbaux établis par les services de la DGCCRF.

Infraction: comportement prohibé par la loi et passible, selon sa gravité, d'une peine pénale principale (amende, emprisonnement) éventuellement assortie de peines complémentaires ou accessoires. Il existe trois catégories d'infractions, selon leur degré de gravité: les contraventions, les délits et les crimes. Seules les deux premières catégories d'infraction existent en droit la concurrence ou de la consommation.

Injonction: pour certains types d'infractions (défaut d'affichage des prix, d'information du consommateur, d'application du délai de rétractation pour la vente à distance) ou de manquements (prévus au Code de commerce), les agents de la DGCCRF peuvent enjoindre à un professionnel de se mettre en conformité avec la réglementation dans un délai imparti. Le prononcé de l'injonction est précédé d'un échange contradictoire avec le professionnel et l'injonction peut être contestée devant les juridictions administratives.

Juge des libertés et de la détention: il intervient dans tous les cas où une liberté individuelle est en jeu (notamment pour le placement en détention provisoire des personnes mises en cause par la justice et pour statuer sur les demandes de mise en liberté de ces personnes); il est également compétent pour autoriser les opérations de visite et saisie demandées par la DGCCRF pour assurer le respect du droit de la concurrence ou de la consommation.

Manquement: comportement prohibé par la loi et passible d'une sanction civile ou administrative.

Médiation de la consommation: processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. Les professionnels ont l'obligation de communiquer au

consommateur les coordonnées du ou des médiateurs dont ils relèvent, sur leur site internet, dans leurs conditions générales de vente, etc.

Pratique anticoncurrentielle: comportement qui ont pour objet ou pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence sur un marché. Les principaux types de pratiques anticoncurrentielles sont les ententes illicites, et les abus de position dominante ou de dépendance économique.

Pratique restrictive de concurrence: comportement portant atteinte à l'équilibre des relations commerciales, qui sont sanctionnés en eux-mêmes, indépendamment de l'impact qu'ils ont sur le fonctionnement du marché. Le ministre de l'Économie dispose d'une action prévue au Code de commerce pour faire sanctionner par le juge civil ou commercial les pratiques ou clauses contractuelles portant atteinte à la loyauté des relations commerciales (cette action est mise en œuvre par la DGCCRF). Les principales pratiques restrictives de concurrence sont l'avantage sans contrepartie, le déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties ou la rupture brutale de relations commerciales. La DGCCRF dispose également d'un pouvoir de sanction administrative par exemple en matière de retards de paiement.

Procédure contradictoire: principe de droit procédural existant en procédure juridictionnelle, qui implique que chacune des parties a été mise en mesure de discuter l'énoncé des faits et les moyens juridiques que les autres parties lui ont opposés, avant décision par le juge compétent. Cette procédure est également appliquée dans les procédures de sanction administrative: l'administration a l'obligation, avant de prononcer la sanction, de laisser un délai raisonnable à la personne physique ou morale qui encourt cette sanction pour qu'elle puisse présenter ses observations en défense (par exemple, le professionnel peut tenter de démontrer une erreur de l'administration dans la constatation matérielle des faits constitutifs du manquement ou dans l'analyse juridique ayant conduit à envisager la sanction).

Protection économique du consommateur: contrôle de la qualité que les consommateurs sont en droit d'attendre d'un produit ou d'un service (règles d'étiquetage, de composition et de dénomination des marchandises, contrôle des falsifications et tromperies). À ce titre, la DGCCRF recherche et constate les infractions et manquements aux règles de protection des consommateurs (publicités mensongères, faux rabais, abus de faiblesse, etc.) et vérifie la bonne application des règles de publicité des prix.

Sécurité et conformité des produits: contrôle de la conformité des produits industriels (au stade de la production, de l'importation et de la distribution) ainsi que des services. La DGCCRF suit au niveau européen les indices de dangerosité des produits qui lui sont communiqués par les États membres de l'Union européenne. Son action est renforcée dans les domaines à risque tels que les jouets et articles de puériculture, les activités sportives et de loisirs ou les accidents domestiques. Les actions en matière de sécurité des produits s'appuient sur l'expertise des laboratoires du service commun des laboratoires de la DGCCRF et de la Direction générale des douanes et droits indirects.

Transaction pénale: en matière de procédure pénale, la transaction est une alternative aux poursuites. Le ministère public peut, dans certains cas, proposer à l'auteur présumé d'une infraction de payer une somme d'argent qu'il définit. S'il accepte, l'auteur présumé de l'infraction ne sera pas poursuivi. En cas de refus ou d'inexécution de la transaction pénale, le procureur de la République peut le poursuivre devant les juridictions répressives. Pour certaines infractions, la DGCCRF peut proposer au procureur de la République la mise en œuvre d'une transaction pénale.

Pour plus d'information			
www.economie.gouv.fr/dgccrf			
			DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol — 75703 Paris Cedex 13 T : 01 44 87 17 17