

Présentation du bilan d'activité 2020 de la DGCCRF – 22 avril 2021

Alain GRISET

Madame la directrice générale, Mesdames, Messieurs, bonjour à toutes et à tous, merci de votre présence, virtuelle, physique pour quelques-uns, à l'occasion de cette présentation du bilan 2020 de la DGCCRF. Ce que je vous propose, Madame la directrice, peut-être avant de vous dire quelques mots c'est de vous présenter une vidéo sur l'action menée, elle dure quelques minutes, et puis après on va échanger.

[Extrait vidéo]

Madame la directrice, Mesdames Messieurs, 2020 a été une année terrible pour la vie de chacun d'entre vous, de chacun d'entre nous, avec cette crise sanitaire. Cela a été une année de bouleversements dans notre vie familiale et sociale, bouleversements dans les vies professionnelles. A cet instant, permettez-moi d'avoir une pensée particulière pour les indépendants qui, pour une partie d'entre eux, ont dû fermer leur activité et pour qui je sais que cette fermeture a été très difficile. C'est aussi un bouleversement dans la vie des consommateurs avec le renforcement notable de deux grandes tendances d'une part, l'accélération de la numérisation de nos modes de consommation ; et d'autre part, l'attrait de plus en plus important des consommateurs pour les produits locaux, et d'une manière plus large pour une consommation plus sobre et pour des produits plus respectueux de l'environnement. J'articulerai mon intervention sur ces deux thématiques car il est fondamental que la DGCCRF accompagne ces évolutions et y joue pleinement son rôle de garante de l'ordre public économique et de la protection des consommateurs. Pour autant, je n'oublie pas le rôle capital de la DGCCRF sur d'autres volets de son action que vous retrouverez en détail soit dans la présentation de la directrice générale, soit dans la brochure de résultats très complète qui vous sera transmise à l'issue de cette conférence de presse. Je pense évidemment tout d'abord à l'action sur les délais de paiement et sur les relations commerciales dans les filières agricoles et alimentaires. Je pense également à l'action de la DGCCRF qui protège les Français dans leur quotidien, que ce soit la lutte contre les sollicitations téléphoniques indésirables ou encore les contrôles pour garantir la sécurité des objets qui nous entourent (les couches pour bébés, les trottinettes électriques en passant par les jouets de Noël). En ce qui concerne le développement de l'e-commerce, pour moi il y a un point qui est totalement fondamental, c'est les questions de sécurité et d'équité de traitement. La numérisation accélérée de l'économie nécessite une vigilance particulière pour protéger les consommateurs mais également les entreprises. C'est une question de sécurité pour les consommateurs et c'est une question très importante d'équité de traitement entre les différentes formes de commerce. Depuis le début des années 2000, nous observons un essor continu du commerce en ligne, et en 2020 particulièrement avec une augmentation de 8,5 % pour atteindre 112 milliards d'euros. Les épisodes de fermeture des commerces physiques que nous avons connus lui ont fait gagner plusieurs années de croissance. Cette tendance est durable car des publics qui n'étaient pas familiarisés avec l'e-commerce ont maintenant sauté le pas. L'e-commerce est néanmoins une opportunité pour les consommateurs qui vont pouvoir bénéficier d'un choix plus large de produits et de services complémentaires qui peuvent leur simplifier la vie. C'est aussi une opportunité pour que nos entreprises fassent découvrir leurs produits et atteignent de nouveaux clients. C'est d'ailleurs pour cela que, dans le cadre du plan de relance, il y a une ligne spécifique sur la numérisation des entreprises. C'est ainsi aussi une opportunité pour que nos entreprises fassent découvrir leurs produits et atteignent de nouveaux clients. Mais c'est un risque si une régulation adaptée n'est pas mise en place pour éviter la concurrence déloyale et la captation de la valeur par les grandes plateformes. La règle que nous devons nous fixer est simple il ne peut y avoir une protection des consommateurs ou de concurrence à deux vitesses entre le commerce physique et le commerce électronique. Et l'e-commerce ne doit pas obéir à la loi du plus fort. C'est en cela que le rôle de garant de l'ordre économique de la DGCCRF est capital. En 2020, plus de 21 000 contrôles de sites ont été effectués, c'est 38 % de plus qu'en 2019, ce qui marque une véritable rupture. Et parmi ces 21 000 contrôles, il

Il y a deux affaires en particulier sur lesquelles on peut mettre un accent. D'abord, la transmission à la justice des conclusions de l'enquête sur la plateforme Wish, avec une des principales places de marché sur le marché français. Et nous avons considéré avoir mis en évidence des infractions graves par rapport aux règles de protection des consommateurs, et notamment la présence généralisée d'annonces de réductions de prix particulièrement alléchantes mais trompeuses. Et puis, deuxième élément, la sanction à l'égard de Google, une amende de plus d'un million d'euros pour le caractère trompeur de son système de classement des hôtels. La plateforme avait substitué au classement d'Atout France une classification établie selon ses propres critères et qui induisait en erreur l'internaute. Cette pratique était dommageable à double titre, d'une part pour les consommateurs trompés pour le niveau de prestation, d'autre part pour les hôteliers qui d'ailleurs s'étaient beaucoup plaints, dont les établissements pouvaient être présentés à tort comme moins bien notés que dans le classement officiel. Pour protéger efficacement, il faut doter les autorités de contrôle d'outils efficaces et rapides pour faire cesser ces pratiques prohibées. La lutte contre les fraudes liées à la Covid-19 ou les enquêtes sur le drop shipping le montrent et une intervention rapide des services de l'Etat est indispensable. C'est pour cela que le Gouvernement a complété l'arsenal juridique de la DGCCRF par la loi dite la loi DDADUE du 3 décembre 2020. Elle dispose maintenant de la capacité d'imposer l'affichage d'un message d'avertissement sur un site, voire d'en ordonner le blocage. Je ne doute pas que nous allons utiliser à bon escient ces outils en 2021. Je pense que c'est important d'agir rapidement et efficacement quand on constate une infraction qui peut mettre en danger le consommateur ou mettre en place une concurrence déloyale. Enfin, nous devons nous adapter aux nouvelles formes que prend le commerce électronique. C'est pour cela que nous devons prendre acte de la place grandissante prise par les plateformes numériques ayant une activité de place de marché. Selon certaines études, elles représenteront un tiers des ventes en ligne en 2021. Les opérateurs de places de marché ont mis en place un modèle économique qui facilite l'accès au marché national à des vendeurs implantés dans des pays tiers et qui ne sont pas toujours au fait des règles européennes de protection des consommateurs. S'il ne faut pas évidemment mettre toutes ces places de marché dans le même panier, il ne faut pas que l'on permette à certaines d'entre elles de devenir un cheval de Troie permettant l'importation de produits dangereux depuis l'autre bout de la planète. En 2020, les services de la DGCCRF ont analysé dans leur laboratoire 130 produits achetés sur des places de marché. Comme c'était déjà le cas en 2018-2019, les constats sont malheureusement accablants. Sur l'ensemble des produits contrôlés, la moitié n'étaient pas conformes et un tiers présentait un danger. Les jouets, les bijoux fantaisie, les adaptateurs électriques présentaient notamment des taux de défaut sensiblement plus importants que ceux observés dans les autres canaux de distribution. Et j'ai eu l'occasion au cours de l'hiver dernier d'une visite d'un laboratoire de la DGCCRF de mesurer la gravité de ces dangers que peuvent représenter ces produits. Il serait évidemment inacceptable que de tels manquements soient observés dans des commerces physiques. Il n'y a pas de raison de tolérer cette situation sur les places de marché et je sais que les équipes de la DGCCRF sont pleinement mobilisées sur ces enjeux. Au niveau européen, cela devrait également évoluer en 2022. Et avec Bruno LE MAIRE et Cédric O, nous sommes pleinement mobilisés dans les négociations autour des propositions de règlement portant sur la régulation des acteurs du numérique. Je pense en particulier au Digital Services Act qui vise la responsabilisation des plateformes numériques et nous souhaitons que la conclusion de ces négociations permette de faire peser sur les places de marché des obligations spécifiques. Ensuite, deuxième grande tendance, c'est le fait que les consommateurs attendent beaucoup de la qualité des produits et sont très sensibles à la proximité des services. C'est le second point sur lequel je voulais mettre l'accent, c'est l'accompagnement de l'attrait toujours plus grand des consommateurs pour les produits locaux, et de manière plus large pour une consommation plus responsable et pour des produits plus respectueux de l'environnement. D'après le Crédoc, le caractère local est un caractère important d'achat pour 83% des Français, soit 8 points de plus qu'en 2019 et 25 points de plus qu'il y a 10 ans. D'après une récente enquête d'opinion, 64% des Français auraient ainsi acheté en 2020 plutôt des produits fabriqués en France. Acheter des produits fabriqués en France est à

l'interface entre plusieurs aspirations des consommateurs d'une part, le souhait d'une consommation plus responsable et plus protectrice de l'environnement ; et d'autre part, la crainte de la dépendance aux importations qui a été amplifiée par la crise sanitaire. Le "Fabriqué en France" est indispensable pour assurer la pérennité de nos savoir-faire d'excellence, entre autres. C'est aussi un moyen de développer l'activité et l'emploi sur nos territoires. C'est pour cela que nous y avons affecté des crédits dans le cadre du plan de relance. Et il faut le dire, notre pays regorge de ressources. D'ailleurs, à cet égard, j'ai eu l'occasion avec Agnès PANNIER-RUNACHER de présider le comité de sélection de la deuxième Exposition du Fabriqué en France, qui devrait se tenir à l'Elysée quand les conditions sanitaires le permettront. Les candidatures reçues ont montré d'abord la diversité, l'innovation, la qualité des produits fabriqués en France et les nombreuses initiatives prises par les entrepreneurs. Pour qu'une dynamique vertueuse s'installe durablement, il faut la confiance des consommateurs. C'est pour cela que l'action de la DGCCRF de lutter contre les tromperies aux faux "made in France" est primordiale. Dans le domaine alimentaire, on se souvient des suites pénales données aux affaires de francisation de vin, de miel et de fruits et légumes ces dernières années. Cette année encore, près de 400 établissements ont été contrôlés et 23 procédures pénales seront enclenchées pour des cas de fraude avérés. L'épisode terrible de gel que nous avons vécu au début du mois justifiera une vigilance particulière sur ces pratiques. Nous ne laisserons pas nos producteurs subir à la fois les conséquences du gel et la concurrence déloyale de produits importés et fausement présentés comme des produits français. Cette lutte est aussi indispensable hors du champ alimentaire. A titre d'exemple, la DGCCRF a ouvert début 2021 une enquête pour tromperie sur des masques qui étaient importés depuis l'autre bout de la planète, puis changés d'emballage et estampillés "made in France". Près de 4 millions de masques ont été saisis, ce qui laisse envisager une fraude représentant plusieurs millions d'euros. A ma demande, la pression de contrôles sera doublée en 2021 sur les allégations trompeuses au "Fabriqué en France". Au-delà de cette tendance à privilégier les produits locaux, c'est toute la consommation française qui doit se verdir pour que nous puissions lutter contre le dérèglement climatique. A ce titre, l'année 2020 a été une année charnière avec le vote de la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire et avec la préparation du projet de loi climat et résilience porté par Barbara POMPILI. Informer clairement les consommateurs est le meilleur moyen de leur permettre de choisir les produits plus durables. C'est pour cela que nous avons mis en place un indice de réparabilité et travaillons sur un affichage environnemental simple. C'est aussi pour cela que nous luttons contre l'obsolescence programmée et contre les allégations environnementales trompeuses et l'éco-blanchiment. Sur ces sujets, la DGCCRF mènera une action remarquable, mène une action et mènera une action remarquable et Madame la directrice vous en expliquera plus en détail les résultats, et ce notamment ce que nous escomptons obtenir cette année. Pour finir, la crise que nous vivons depuis un an déjà nous appelle tous à questionner le fonctionnement de nos structures pour plus de simplicité et de compréhension. C'est évidemment en premier lieu le cas de l'action de l'Etat au service des usagers. Ce travail, la DGCCRF l'a aussi accompli au cours de ces derniers mois avec la mise en place de deux services innovants et particulièrement utiles. En février 2020, nous avons ainsi mis en place le site Signal Conso qui permet aux consommateurs de signaler les litiges de consommation. Au bout d'un peu plus d'un an de fonctionnement, force est de constater qu'il a trouvé son public tant du côté des consommateurs que du côté des entreprises. Plus récemment, nous avons lancé Rappel Conso qui permet aux consommateurs d'accéder facilement à la liste exhaustive des produits de grande consommation qui sont susceptibles de présenter un danger pour leur santé. Voilà, Mesdames, Messieurs, pour ces propos d'introduction. Je vais maintenant laisser Madame la directrice générale prendre la parole pour que je puisse vous présenter en détail les résultats de cette direction. Je me permets à cet instant, Madame la directrice générale, de vous remercier et de remercier l'ensemble des équipes de votre direction pour ce travail qui est un travail minutieux qui demande beaucoup d'investissement et de patience et de leur transmettre nos remerciements.

Virginie BEAUMEUNIER

Bonjour à tous et merci d'abord, Monsieur le ministre, pour vos propos introductifs qui ont bien résumé les enjeux et les priorités que vous nous assignez, et surtout pour les encouragements pour les équipes qui sont très, très mobilisées. Donc je suis heureuse d'être parmi vous aujourd'hui, même si c'est par écran interposé mais je pense que vous êtes maintenant habitués à ce genre d'exercice. Vous pourrez naturellement poser des questions, soit dans la salle pour ceux qui sont présents, soit par l'intermédiaire de la boucle WhatsApp. Donc comme le ministre l'a rappelé, et comme beaucoup d'institutions, 2020 nous a collectivement obligés à nous adapter, à changer nos modes de fonctionnement, nous adapter rapidement. Mais il faut toujours voir le côté positif des choses, ça a permis aussi une accélération positive du changement, des modernisations que nous aurions mis peut-être plus de temps à obtenir. Dans ce contexte, je suis particulièrement fière d'illustrer une fois encore la capacité d'adaptation aux contraintes et aux évolutions de marché que sont capables de mettre en œuvre les services et les agents de la DGCCRF, qui ont su trouver les moyens d'exercer leurs missions dans ce contexte difficile. Et ce contexte a quand même, je crois, montré à quel point nos missions étaient particulièrement utiles en ces temps troublés. Je crois que c'est aussi la culture de la réactivité au service des acteurs économiques que nous partageons avec tous nos collègues de Bercy qui s'est manifestée à travers notre action durant cette crise. Vous le savez, le leitmotiv de la DGCCRF, c'est la lutte contre les fraudes économiques et les arnaques. Évidemment, elles pénalisent les consommateurs mais aussi les entreprises sérieuses, et elles ont malheureusement tendance à fleurir dans ces périodes de plus grande vulnérabilité ou lorsque des opportunités sont créées avec des mesures d'aides, par exemple, comme le plan de relance les prévoit. Je le répète souvent, mais par essence la DGCCRF c'est l'administration du quotidien, mais c'est aussi celle qui contribue à la confiance entre les acteurs, consommateurs, mais aussi entre professionnels, confiance qui est évidemment indispensable à la croissance. Notre rapport d'activité 2020 que vous allez découvrir aujourd'hui en témoigne. Alors, évidemment, je ne serai pas exhaustive sur toutes les actions que nous menons et, vous le savez, elles sont extrêmement diverses, mais je voudrais en évoquer quelques-unes parmi les plus marquantes. S'agissant des chiffres de notre activité, vous avez pu voir dans la petite vidéo ces résultats, vous les retrouverez dans le rapport donc je ne vais pas y revenir en détail, juste insister sur certains aspects. Le ministre l'a dit, nous avons fortement développé les contrôles sur Internet, évidemment, puisque les gens ont plus utilisé le commerce en ligne. Alors c'est non seulement une augmentation des contrôles, mais c'est aussi le développement de nouvelles techniques d'enquête par notamment l'appui d'une cellule numérique, mais qui... Une technique qui se développe dans l'ensemble de notre réseau. En matière de sécurité, nous avons été aussi fortement mobilisés —1900 alertes gérées par notre unité d'alerte et nos services —mais aussi l'appui de nos laboratoires et de développement d'actions de sécurité dans des domaines nouveaux les gels hydroalcooliques, bien sûr, mais aussi les masques. Et cela a amené nos laboratoires, qui sont communs avec la douane, à développer des nouvelles techniques et des nouvelles compétences d'analyse. S'agissant des suites que nous donnons à nos contrôles, nous nous adaptons aussi au contexte. Quand je parle du contexte, c'est aussi évidemment les difficultés des entreprises, ce qui peut vouloir dire une certaine mansuétude pour tenir compte des difficultés financières liées à la crise, mais aussi, éventuellement, une sévérité accrue pour ceux qui profitent de la plus grande vulnérabilité des consommateurs. De manière générale, nous privilégions toujours les suites pédagogiques et correctives pour les entreprises qui commettent des erreurs dans la logique de la loi Essoc. Mais en revanche, évidemment, pour ceux qui sont des fraudeurs patentés, nous sommes particulièrement exigeants. Ce qui est intéressant de noter, c'est que nous faisons donc beaucoup de mesures correctives, c'est-à-dire que nous enjoignons aux entreprises de modifier leur comportement et, dans ce cas, dans 95 % des situations, les entreprises se remettent en conformité après ces injonctions. En revanche, comme je le disais, nous n'hésitons pas donc à infliger ou à demander au juge des sanctions importantes pour les fraudes les plus nuisibles et à communiquer sur ces manquements pour renforcer l'impact de ses suites, y compris le cas échéant avec l'accord du procureur lorsque cela donne lieu à des transactions pénales. La transaction pénale est un outil intéressant parce

qu'il permet une réponse judiciaire rapide. Et donc 70 % de nos PV pénaux donnent lieu à des transactions, enfin à des propositions de transaction, et dans 85 % des cas les entreprises les acceptent. Voilà pour quelques chiffres rapides, mais je vais maintenant vous présenter des interventions importantes de la DGCCRF en 2020 et puis en même temps, tracer quelques perspectives pour 2021. Donc, deux axes majeurs dans ma présentation. D'une part, notre action spécifique à la crise sanitaire notamment pour garantir l'accessibilité aux gels et aux masques et puis notre action tout au long de l'année pour accompagner la transformation des modes de consommation comme le ministre l'a évoqué avec des thèmes majeurs comme la transition écologique ou économie numérique. Alors, tout d'abord, l'action de la DGCCRF pendant la crise sanitaire. Donc, comme vous le savez sans doute déjà, nous avons réagi avec une agilité à cette situation inédite notamment en proposant et en mettant en oeuvre des mesures d'encadrement du prix du gel et des solutions hydroalcooliques et puis dans un deuxième temps des masques chirurgicaux et bien sûr, il ne suffit pas d'encadrer les prix, mais il faut aussi vérifier qu'ils sont bien respectés. Donc, nous avons contrôlé plus de 40 000 établissements à ce titre. Cela a été aussi l'occasion de développer de nouvelles méthodes de contrôle. Comme je l'ai évoqué notamment sur Internet pour repérer les ventes de gels, en particulier à des prix non conformes sur les plateformes et nous avons ainsi fait retirer plus de 2 300 offres de gels hydroalcooliques aux prix non conformes qui étaient présentés sur des plateformes. Donc à la suite des contrôles de prix, on a aussi développé des contrôles sur la sécurité de ces produits. Le gel était devenu vraiment un produit quotidien et donc il faut qu'il soit efficace. Nous avons ciblé un certain nombre de produits et donc avec 183 prélèvements qui ont été analysés donc par nos laboratoires et dont 74 % des cas de ces produits ciblés, nous avons constaté une non-conformité, voire une non-conformité avec une dangerosité. La dangerosité étant généralement due au fait qu'il y avait suffisamment d'alcool dans le produit et dans ces cas-là, évidemment, nous avons fait retirer ces produits avec des rappels. Un exemple tout récent pour illustrer notre action en matière de conformité des gels. Le 30 mars dernier, à la suite d'une enquête de nos services de la Haute-Loire qui avait été menée fin mars 2020, le tribunal du Puy-en-Velay a prononcé en première instance une peine de 6 mois de prison ferme à l'encontre d'un gérant de laboratoires qui avait produit et vendu 2 000 flacons de gel alcoolique non conformes. Quand je dis non conformes, c'était une teneur en alcool de 35 % au lieu de 60 % qui est la norme. Et donc, cette condamnation était assortie d'une interdiction définitive de gérer une société et d'une amende. S'agissant des masques mis à disposition du grand public et des masques de type chirurgical, dans l'ensemble, on a eu un bon respect de l'encadrement des prix de ces masques chirurgicaux. Un peu plus de nuances sur la question de l'information du consommateur, les conseils d'utilisation mais je crois que maintenant, tout ça est rentré en conformité. En revanche, ce qui s'est développé, je parlais de vulnérabilité et de profiteurs de guerre, entre guillemets, pendant cette période, on a dû évidemment se focaliser sur tout un tas d'arnaques qui ont fleuri, et en particulier sur les sites Internet. Des fausses cagnottes en ligne, des faux sites de soutien aux petits commerces, des produits anti Covid prétendument miracles et donc pour être encore plus efficaces sur cette action, nous avons été à l'initiative de la création d'une task force anti-fraude pilotée par la DGCCRF qui réunissait de nombreux services de l'Etat comme la douane, la gendarmerie, les services de police, mais aussi nos collègues de la DGFIP et des autorités comme la CNIL ou l'AMF. Cela a permis de mettre en commun des informations et d'optimiser l'efficacité de l'action publique et de mieux sanctionner ou faire sanctionner toutes ces arnaques. Juste un exemple de cette action sur un signalement de la douane avec examen des certificats et autres documents de conformité de masques chirurgicaux et de masques FFP2 qui étaient détenus par un grossiste francilien, nous avons repéré, les documents avaient été falsifiés et étaient insuffisants pour garantir la conformité de ces masques et donc nous avons fait prendre un arrêté préfectoral de suspension de commercialisation et avec consignation des stocks. Plusieurs autres affaires sont en cours d'instruction et sortiront dans les prochaines semaines. Je me permets juste de signaler que cette task force a édité, à la sortie du confinement, du premier confinement l'été dernier, un guide à destination à la fois des consommateurs, mais aussi des entreprises, notamment les plus petites d'entre elles, des préventions contre les arnaques liées à la Covid donc ce jeudi,

il est accessible sur notre site. Il a d'ailleurs été récemment actualisé. J'en viens maintenant à notre action de plus long terme qui est l'accompagnement de la relance de notre économie et la transformation des modes de consommation avec plusieurs dimensions. D'abord, une action qui est maintenant assez traditionnelle, qui est l'idée de favoriser des relations saines et loyales entre entreprises. Le ministre l'a évoqué à travers notamment notre action sur les délais de paiement ou sur la filière agroalimentaire. Donc, c'est une action de long terme qui porte ses fruits. On voit qu'il y a quand même des délais de paiement, des retards de paiement qui diminuent, mais on n'est pas complètement à zéro bien sûr. Cette année, du fait de la crise, nous avons mis l'accent à partir de la rentrée sur les entreprises qui sont celles d'une taille significative qui ont bénéficié d'un PGE. L'idée était... d'un Prêt Garanti par l'Etat. L'idée était que ce Prêt doit aussi servir à éviter des situations de risque en chaîne si une entreprise se met à avoir des retards de paiement avec le risque systémique que l'on connaît. Alors, parallèlement, durant l'année 2020, nous avons eu aussi des sanctions parfois significatives sur des grandes entreprises alors sanctions qui correspondent en revanche, là à des pratiques antérieures à la crise. Un ou deux exemples d'entreprises de grande distribution Cora, qui a eu une amende de 2 millions d'euros ou le PSG qui a eu une amende de 700 000 euros. Donc, vous voyez, on s'intéresse à tout type d'entreprises. Deux autres problématiques importantes relatives aux relations entre les entreprises sur lesquelles nous sommes particulièrement mobilisés, ce sont bien sûr les négociations commerciales entre fournisseurs et distributeurs et puis le respect des dispositions de la loi Egalim, c'est-à-dire le relèvement du seuil de revente à perte et l'encadrement des promotions. Deux exemples simplement pour illustrer notre action dans ce domaine. L'assignation de la centrale internationale AGECOR qui est l'Intermarché et partie prenante des pratiques commerciales abusives dans ses relations avec 93 fournisseurs d'Intermarché avec une sanction très importante demandée aux juges. Plus de 150 millions d'euros qui, pour nous, doit viser à sanctionner des pratiques qui s'apparentent en quelque sorte à un droit d'entrée abusif pour commencer à négocier et qui détournent la loi française qui encadre les relations commerciales. Une sanction d'un niveau moins important, évidemment, mais qui illustre aussi l'action sur l'encadrement des promotions. Une sanction de 425 000 à l'encontre de Carrefour pour un contournement de l'encadrement en valeur des promotions. Donc, évidemment, ces actions en 2021 demeurent une priorité et avec une surveillance spécifique sur des pratiques qui commencent à se développer de manière indue, à savoir des pénalités logistiques abusives dans les relations entre les fournisseurs et les distributeurs. Le ministre l'a aussi beaucoup évoqué. Nous avons déjà mais nous allons avoir encore plus une action pour soutenir le mouvement de transition écologique et la consommation responsable. Il est évident que pour que ça fonctionne, il faut que les consommateurs puissent faire des choix conformes à la transition écologique. Et pour cela, il faut qu'ils soient bien informés, qu'ils puissent faire des choix en toute transparence et par ailleurs, des politiques publiques sont menées avec des aides importantes pour notamment favoriser la transition écologique, la rénovation écologique des logements et donc nous sommes très, très présents sur ce sujet. Quelques illustrations la rénovation énergétique, oui, c'est quelque chose de bien. Un démarchage abusif, un démarchage téléphonique abusif, non, il ne faut pas qu'on puisse tromper le consommateur par cette voie et donc nous sommes très engagés sur ce sujet. Vous le savez, une loi a été adoptée en juillet 2020 qui vise à mieux encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux qui vraiment perturbent la vie de nos concitoyens et donc nous agissons très, très rapidement en application de cette loi. Et vous savez, elle prévoit notamment l'interdiction complète du démarchage téléphonique pour la rénovation énergétique et donc nous avons d'ores et déjà sanctionné des entreprises dans ce domaine avec une publicité également de cette action. Un exemple tout récent la Direction départementale de la protection des populations du Gard donc nos services locaux a ainsi prononcé une amende administrative de plus de 366 000 euros à l'encontre d'une société qui a démarché des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique et qui a donc enfreint l'interdiction de démarcher dans ce secteur. Alors des achats responsables et des produits durables, c'est donc aussi une aspiration des consommateurs et une nécessité et donc nous sommes très, très investis. Le ministre a parlé de la loi sur... anti-gaspillage et pour une

économie circulaire, donc nous allons appliquer et nous avons commencé par une enquête sur le secteur du vrac. Vous avez pu le voir dans la petite vidéo. Nous avons visité plus de 1 600 établissements qui vendent des produits en vrac de toutes sortes, des grandes surfaces, des épiceries, des magasins bio, des épiceries ambulantes. Donc, c'est une forme de vente qui se développe, mais sur laquelle, évidemment, il faut encore être vigilant puisqu'on avait 46 % des professionnels qui étaient en anomalie. Alors, quand on entend anomalie, évidemment, ce sont des choses plus ou moins graves. Il y a parfois des origines trompeuses, de la francisation, des défauts d'hygiène ou parfois aussi des balances, par exemple, mal tarées, qui font qu'il y a un petit peu de défaillances de ce côté-là. Bon, dans l'ensemble, c'était une enquête qui visait d'abord à ce que les professionnels se remettent en conformité, mais lorsque évidemment, les pratiques sont graves, nous n'hésitons pas à sanctionner. Nous allons continuer sur cette modalité de vente pour accompagner son développement, qui est d'ailleurs prévu, vous le savez sans doute dans le projet de loi climat et résilience. Nous sommes également présents sur des secteurs un peu nouveaux comme les produits reconditionnés, notamment les smartphones et tablettes et c'est une forme de vente qui se développe, qui est intéressante sur le plan écologique et sur le plan économique pour les consommateurs. Là aussi, il y a des améliorations qui sont souhaitables. Les mentions ne sont pas toujours très claires. Il manque parfois de précisions sur l'état réel du produit ou des mentions sont parfois trompeuses, par exemple sur les garanties. Un petit conseil pour les consommateurs sur ce type de produits il faut être évidemment vigilant, faire attention aux offres qui paraissent les plus alléchantes et surtout bien prendre le temps de lire en détail les informations qui sont communiquées et ne pas hésiter à demander des informations complémentaires aux vendeurs avant l'achat. Pour revenir sur des actions qui sont peut être plus marquantes en termes d'entreprises concernées et toujours dans cette logique d'accompagnement de la transition écologique, il faut dire quelques mots de l'affaire Apple. Elle a conduit donc après notre enquête au paiement d'une transaction pénale de 25 millions d'euros et à la publication pendant un mois d'un communiqué sur le site internet de la société. Vous en souvenez peut-être donc cette affaire, c'est une affaire de quelque sorte d'obsolescence programmée, même si ce n'est pas le terme juridique, puisqu'il y avait un défaut d'information des consommateurs sur le ralentissement possible du fonctionnement de leur appareil après l'installation d'un certain nombre de mises à jour. Vous voyez que c'est la DGCCRF n'hésite pas à traiter de tout type d'entreprises, y compris les plus grandes d'entre elles. Donc, en 2021, nous allons continuer sur cette lancée, notamment avec la mise en place de l'indice de réparabilité pour 5 catégories de produits les lave-linges à hublots, les smartphones, les ordinateurs portables, les téléviseurs et les tondeuses à gazon électrique. L'idée, c'est qu'il y ait une information du consommateur sur la réparabilité des produits et en particulier est-ce que les pièces sont démontables, sont interchangeable, etc. Là aussi, il s'agit d'orienter le choix des consommateurs. Mais pour cela, il faut que les choses se fassent en toute transparence. L'autre tendance sur lequel le ministre a beaucoup insisté, à juste titre, c'est donc nos interventions dans l'économie numérique. Elles peuvent être coercitives. Ça a été le cas, par exemple, avec l'affaire Wish dont a parlé le ministre, mais aussi exploratoire pour voir comment des nouveaux secteurs fonctionnent. Et pour vous donner un exemple de l'enquête exploratoire sur la prestation de services très nouvelle et qui a été malheureusement d'actualité cette année, nous avons mené une enquête sur les plateformes de télémedecine. Et donc, ça a permis de constater qu'il y avait quand même près d'un quart d'opérateurs contrôlés qui présentaient des anomalies, alors le type d'anomalie qu'on rencontre, c'est un défaut d'information sur les tarifs et les honoraires ou parfois même une pratique commerciale trompeuse, telles que la présentation confuse d'un service de téléconseil qui lui n'est pas prise en charge par l'assurance maladie, à la différence d'une téléconsultation. Comme on était dans une enquête exploratoire auprès d'opérateurs qui sont souvent nouveaux, nous avons évidemment privilégié les suites pédagogiques et correctives, mais évidemment, il faudra rester vigilant sur ce secteur. Sur la sécurité des produits vendus en ligne, je n'y reviens pas, le ministre a beaucoup insisté, à juste titre là aussi sur les résultats édifiants que nous avons constatés. Bien sûr, nous ciblons nos prélèvements, mais néanmoins il y a un vrai sujet sur ces plateformes. Et je

voulais simplement en profiter aussi pour rappeler donc nos concitoyens à la vigilance et notamment les aider dans leurs achats avec nos fiches conseils. Nous avons une fiche conseil sur les achats en ligne qui figure donc sur notre site Internet et d'être vigilants aussi sur les produits rappelés grâce maintenant à la plateforme, RappelConso. Donc, vous voyez que la DGCCRF est présente dans des secteurs variés, soit des secteurs nouveaux, soit des secteurs qui sont déjà largement déployés. En 2021, donc, comme le ministre l'a dit, nous utiliserons sans doute en tout cas si c'est nécessaire, les nouveaux pouvoirs et les sanctions issues de la loi dite DDADUE qu'il a évoquée. Et pour compléter ses propos sur l'action en matière de grandes plateformes, il y a la partie sur le Digital Services Act, sur la sécurité, les pratiques commerciales sur les plateformes mais je dirais aussi quelques mots sur notre action en matière de concurrence autour du Digital Market Axe qui, vous savez, est un texte qui vise à réguler les pratiques des grandes plateformes au niveau européen, sur lequel nous sommes très actifs avec d'autres collègues de Bercy pour construire la position française. Je terminerai donc ma présentation par quelques mots sur notre contribution à la transformation des relations entre l'administration, les citoyens et les entreprises. Le ministre en a parlé, mais c'est quelque chose auquel nous sommes particulièrement attachés. La DGCCRF adapte ses modalités d'enquête, mais aussi de services pour être en permanence à l'écoute des consommateurs et des entreprises avec l'idée d'une simplicité de contact, de proximité et d'accessibilité. L'idée, c'est d'internaliser la complexité de l'administration pour faciliter la vie des citoyens. Donc vous avez connaissance de nos nouveautés de 2020. Dans l'ordre chronologique, je vous les rappelle SignalConso. Ce site qui vous permet des signalements très faciles, mais qui surtout présentent un intérêt, c'est que ça donne la capacité à l'entreprise de réagir directement vis-à-vis du consommateur, de lui apporter une réponse et finalement, de régler le problème en toute simplicité, sans que nous ayons besoin d'intervenir. Et à l'inverse, ça nous permet, à nous, de bien cibler nos enquêtes vers celles qui ne se remettent pas en conformité. Nous avons aussi un autre service en ligne qui est né cette année, qui est plus ciblé. C'est le comparateur officiel du prix des prestations des centres de contrôle technique automobile qui vise, là aussi, à améliorer le service à l'utilisateur sous un angle un peu pouvoir d'achat, puisqu'il peut comparer facilement avec un système de géolocalisation. Les prix des prestations des centres qui sont situés près de chez lui. Et enfin, le petit dernier de cette année, RappelConso que le ministre a évoqué qui a été le fruit d'une collaboration très fructueuse entre le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation, le ministère de la Transition écologique et nous-mêmes, qui permet d'avoir un site unique sur l'ensemble des rappels de produits de consommation. Ça va effectivement des produits alimentaires aux jouets ou aux véhicules ou aux cocottes minute puisqu'il y en a beaucoup. Et je ne résiste pas au plaisir d'évoquer pour 2021 le troisième membre de la famille conso qui sera le centre DGCCRF, RéponseConso qui, là aussi, vise à améliorer la qualité de l'accueil des publics à leur accueil téléphonique, mails et courriers et donc j'aurai sans doute l'occasion de vous le présenter dans les prochaines semaines. Voilà, j'ai sans doute été très longue. J'espère que par ce biais, vous aurez une présentation convaincante de notre mobilisation pour répondre aux attentes des citoyens et des entreprises et je suis naturellement prête à répondre à vos questions désormais, je vous remercie.

Intervenante non identifiée

Je ne sais pas si on m'entend. Alors, pour la partie des questions réponses, on va commencer par la question de Guillaume BIETRY de Contexte est-ce que des actions spécifiques sont prévues en 2021 dans le secteur de l'énergie, notamment sur le démarchage téléphonique ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors, effectivement, le démarchage téléphonique, j'ai beaucoup parlé de la rénovation énergétique. Mais en réalité, nous appliquerons la loi de 2020 dans tous les secteurs. Donc il y a des dispositions qui visent à encadrer ce démarchage téléphonique pour ceux qui acceptent d'être démarchés avec des horaires qui devront être respectés et puis évidemment, l'interdiction du démarchage téléphonique pour tous ceux qui se sont inscrits sur la liste Bloctel. Un petit rappel Bloctel c'est une obligation pour les entreprises qui font du démarchage téléphonique de s'inscrire afin de prendre un abonnement, de faire appel à Bloctel pour connaître la liste des gens qui ne veulent pas être démarchés

téléphoniquement et pour favoriser la diffusion de l'utilisation de ce service. Les tarifs ont été largement baissés, notamment pour les plus petites entreprises puisque nous avons constaté que certaines rechignaient à s'inscrire en invoquant des raisons financières. Donc, oui, le secteur énergétique, on le sait, c'est un secteur aussi où il y a du démarchage téléphonique qui peut avoir son utilité dans le cadre d'une ouverture à la concurrence, mais qui doit être encadrée.

Intervenante non identifiée

Alors, pour rester sur ce même thème, on vient de recevoir une question de Marie-Caroline CARRÈRE de l'Argus de l'assurance, qui a du coup différentes questions sur le sujet. En cas de non-respect de la liste d'opposition en démarchage téléphonique, allez-vous continuer la pratique du Name and Shame ? Seconde question de nombreuses sanctions pour démarchage téléphonique abusif ont concerné les courtiers d'assurances en 2020. Savez-vous combien de courtiers en assurances ont été sanctionnés ? Et lors de l'annonce des nouveaux tarifs de Bloctel, il était indiqué que les sanctions de la DGCCRF seraient plus sévères, qu'en est-il concrètement ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors oui, les sanctions. La loi dite Naegelen sur le démarchage téléphonique a effectivement augmenté les sanctions pour non-respect de l'inscription sur les listes Bloctel. Alors, c'est vrai que les courtiers en assurance ont fait l'objet d'un certain nombre de plaintes et donc font partie des gens contrôlés. Alors, je n'ai pas forcément le nombre précis des courtiers qui ont été sanctionnés, évidemment en partie, mais comme d'autres, les publics visés, si je puis dire et quant au Name and Shame, lorsqu'il s'agit de sanctions administratives, effectivement, on a la possibilité de communiquer sur... Oui, donc on a la possibilité effectivement de communiquer sur les sanctions dont nous le faisons avec discernement, c'est-à-dire lorsque les infractions sont les plus significatives ou les plus graves. Et donc, nous n'hésiterons pas à le faire si nécessaire. On pourra vous communiquer peut-être directement, si vous le souhaitez, les chiffres pour les courtiers. Je ne les ai pas à disposition, mais on pourra le faire.

Intervenante non identifiée

Alors, on va passer à la prochaine question de Thibaut LAMY de Capital. La semaine dernière, la DGCCRF a publié les conclusions d'une enquête menée en 2018 sur les syndicats de copropriété. Depuis le début de la crise, certaines associations dénoncent des abus des syndicats concernant l'organisation des votes en Assemblée générale distancielle. Est-ce un dossier sur lequel la DGCCRF s'est penchée ? Avez-vous observé une augmentation du nombre de signalements ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors, le secteur immobilier, et en particulier les syndicats ou les agences immobilières, sont un secteur que nous contrôlons régulièrement. Alors nous, on n'est pas chargé de contrôler le bon fonctionnement des assemblées générales de copropriété. Ça, ce sont des règles qui relèvent du ministère du Logement. En revanche, effectivement, nous sommes notamment chargés du respect du contrat type, de la bonne information des consommateurs. Et donc, vous avez vu par la publication effectivement qu'on a faite la semaine dernière, qu'il y a encore pas mal de progrès à faire dans ce domaine, même si le nombre d'anomalies a diminué par rapport à l'enquête de 2017, puisqu'on est passé de 63 % d'anomalies en 2017 à 46 % en 2018. Mais on est à près d'un syndicat sur deux, ce qui est quand même beaucoup trop. Alors, une augmentation des plaintes. J'ai un secteur qui suscite toujours effectivement des remarques. Je ne crois pas qu'on ait spécialement d'augmentation des plaintes là-dessus. Il faudrait qu'on fasse un petit point sur Signal Conso pour regarder si effectivement, il y a une augmentation. Mais en tout cas, ce qui est certain, c'est que c'est un secteur sur lequel on va continuer à rester vigilant parce qu'à 46 %, c'est encore beaucoup trop en termes de taux d'anomalies.

Intervenante non identifiée

Alors, prochaine question pour Marion-Jeanne LEFEBVRE de l'APM, l'Agence de Presse Médicale. La task force mise en place pour les contrôles des produits liés au Covid-19 est-elle toujours en place ? Quel est son bilan ? Observez-vous déjà des fraudes autour des vaccins Covid ? Qu'a donné l'enquête sur les marchés passés par les établissements de

santé pour certains médicaments et dispositifs médicaux ? Quel est le bilan de l'accord de coopération étendue avec la NSM ?

Virginie BEAUMEUNIER

Ça fait beaucoup de questions.

Intervenante non identifiée

Beaucoup de questions, je peux reprendre.

Virginie BEAUMEUNIER

Alors, la task force, elle fonctionne toujours parce que finalement, ça a créé des liens entre les services. Les gens se connaissent maintenant, et donc effectivement, ils échangent beaucoup d'informations. On a un peu moins de situations d'urgence, comme pendant le premier confinement. Mais on continue, comme je vous l'ai dit, par exemple sur les masques, la francisation de masque, ça permet de continuer d'échanger des informations. Alors, donc ça, c'est positif. Alors, il y avait après...

Intervenante non identifiée

Ensuite, il y avait une question sur observez-vous déjà des fraudes autour des vaccins Covid ?

Virginie BEAUMEUNIER

Ah, fraude autour des vaccins. Alors non, je crois que certains services de police avaient signalé qu'il y a eu du démarchage de personnes sur des prestations de vaccination payantes. Alors voilà, donc, ce ne sont pas des enquêtes de la DGCCRF en tant que telles, mais dans la task force, il y avait eu des informations là-dessus. Et donc, nous, on est vigilant s'il y a des signalements. Et là, effectivement, on les transmettra plutôt à des services de police. Ensuite, il y avait une question...

Intervenante non identifiée

Il y avait une question sur qu'a donné l'enquête sur les marchés passés par les établissements de santé pour certains médicaments et dispositifs médicaux ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors, je pense que c'est une allusion aux enquêtes que nous menons sur des marchés publics en termes de concurrence. Ça, c'est des enquêtes qui ne sont pas achevées, c'est-à-dire que ça donne lieu, le cas échéant, à des indices de pratiques anticoncurrentielles qui ensuite sont approfondies et qui, le cas échéant, sont transmises à l'Autorité de la concurrence. Mais ça, je ne peux pas en dire plus à ce stade, ça reste confidentiel.

Intervenante non identifiée

Et quel est le bilan de l'accord de coopération étendu avec l'ANSM ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors, je ne sais pas ce que ça vise expressément. En tout cas, ce qui est certain, c'est qu'on a une très bonne coopération avec l'ANSM sur tout un tas de sujets, que ce soit effectivement les jouets, les masques, les cosmétiques, les dispositifs médicaux qui sont en vente libre. Donc, on a un partage des compétences. Nous nous occupons des dispositifs médicaux qui sont en vente libre aux consommateurs. Évidemment, l'ANSM sur ceux qui sont destinés aux professionnels de santé. Et donc, c'est un accord qui a d'ailleurs été renouvelé l'an dernier et qui fonctionne très bien.

Intervenante non identifiée

Alors, on a une question de Laura K de Politico sur le panorama des enquêtes en cours sur les plateformes de e-commerce ou autre, et je pense que le bilan de L'action 2020 de la DGCCRF, qui vous sera diffusé à l'issue de cette conférence de presse, vous permettra de répondre à votre question Laura. Et si besoin, n'hésitez pas à nous contacter. On complétera ultérieurement. Prochaine question du coût de Matthieu GUINEBAULT de Fashion Network. Peut-on avoir des précisions sur les fausses cagnottes de soutien aux petits commerces ?

Virginie BEAUMEUNIER

En fait, on a amené avec la task force, notamment avec soit l'ACPR et l'Autorité de Contrôle Prudentiel ou l'ANSM, des contrôles en ce domaine, c'est-à-dire qu'on vérifie que les plateformes de cagnottes en ligne vérifient elles-mêmes la loyauté, l'honnêteté des gens qui ouvrent les cagnottes. Donc, on fait une sorte de contrôle de deuxième niveau. Et par

ailleurs, ce qu'on a fait, c'est qu'on a aussi fait une mise en garde en commun avec les autorités de contrôle bancaires et financières pour le vis-à-vis du grand public pour qu'il s'assure un minimum de l'honnêteté a priori de ces plateformes. Donc, alors, vous avez cité les petits commerces, mais il y avait des soutiens aux professionnels de santé. Enfin, il y avait toutes sortes de cagnottes. Donc, il y en a qui sont des vraies cagnottes, heureusement. Mais évidemment, dans ces périodes-là, il y a toujours des gens qui essaient de profiter de la situation.

Intervenante non identifiée

Très bien. Prochaine question de Thibaut LAMY, à nouveau de Capital, sur le sujet du démarchage téléphonique et de la rénovation énergétique. Savez-vous combien d'entreprises ont été sanctionnées depuis l'entrée en vigueur de l'interdiction de démarcher ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors, est-ce qu'on a les chiffres récents ? On a une enquête, Enquête Rénovation énergétique. Donc en 2020, on a contrôlé 693 établissements, donc avec un taux d'anomalies de 49 %, ce qui est quand même très élevé. Et là-dessus, on a mis 130 avertissements, 115 injonctions administratives, donc c'est des obligations de remise en conformité, 100 procès-verbaux pénaux, ce qui est beaucoup et 50 procès-verbaux administratifs. Alors les infractions relevées, c'est malheureusement du grand classique dans ce domaine. C'est non-respect des droits des consommateurs en matière de vente au rétablissement, c'est-à-dire non-respect du droit de rétractation, des manquements relatifs à l'information précontractuelle sur les prix et les conditions de vente. La violation des règles applicables aux crédits affectés ou l'usage de pratiques trompeuses, voire agressives. On sait que dans ce domaine, il y a parfois du démarchage extrêmement agressif. Peut-être pour illustrer, deux affaires récentes dans le cadre du démarchage téléphonique en matière de rénovation énergétique, une affaire, une entreprise s'appelle Envir qui était menée par la direction de la Sarthe. Donc, c'était une enquête de 2019 avec la collaboration de la police et de la gendarmerie. Et donc, ça a abouti à des condamnations d'amendes de 50 000, 25 000 euros, 5 000 euros aux diverses sociétés, des peines d'emprisonnement de 10 mois à 3 ans pour 8 personnes, parfois 6 mois fermes pour deux d'entre elles et 12 mois fermes pour deux autres d'entre elles. Et puis, il y a l'affaire du Gard, que j'ai cité tout à l'heure sur là qui est une sanction administrative en démarchage.

Intervenante non identifiée

Prochaine question d'Eloïse RENOUE du Moniteur du BTP. De nombreux consommateurs reçoivent encore beaucoup d'appels pour les offres de rénovation énergétique malgré l'entrée en vigueur de la loi, sans pouvoir identifier les entreprises. Pensez-vous développer davantage d'actions en 2021 pour lutter contre cela ou baisser à terme les prix des abonnements Bloctel ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors oui, on va continuer, comme je le disais tout à l'heure, les actions. Donc, il ne faut pas hésiter à nous signaler les numéros de téléphone qui apparaissent, par exemple par le biais de SignalConso pour les démarchages abusifs, ce qui nous permettra, nous de cibler effectivement nos contrôles. Et donc, on va être en 2021 très, très, très vigilant là-dessus. Et vous voyez, on peut avoir des sanctions importantes donc ça doit aussi avoir un effet dissuasif.

Intervenante non identifiée

Prochaine question de Corentin DAUTREPPE de l'AFP. La liste des produits rappelés pour cause de teneurs d'oxyde d'éthylène supérieures à la limite autorisée est très importante. Certaines associations de consommateurs déplorent une information insuffisante. Peut-on avoir des éléments sur d'éventuels risques pour la santé des consommateurs ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors, l'oxyde d'éthylène, c'est un pesticide inquiétant qui est interdit dans l'Union européenne et qui sert à désinfecter en quelque sorte les produits. Il est interdit parce qu'il est classé cancérigène, mutagène et reprotoxique. Et donc, ce simple fait, si je puis dire, suffit à considérer qu'il ne doit pas être utilisé. Et donc, en fait, un produit classé CMR

conduit à ce qu'on limite l'exposition des consommateurs au maximum et donc ce n'est pas forcément un risque immédiat en tout cas, aux doses qu'on a constatées, on n'a pas eu de signalements de gens qui auraient été immédiatement malades. On n'a pas eu de risque aigu. En revanche, effectivement, c'est plutôt un risque de long terme. Mais ça c'est enfin, les autorités de santé, moi, je ne peux pas me prononcer sur le risque immédiat, mais en tout cas, les autorités de santé nous disent ce produit comme il est classé CMR, on doit en limiter l'exposition pour les consommateurs et donc c'est pour ça qu'on procède à des retraits rappel des produits quelle que soit la quantité de produits contaminés qui figurent dans les produits quand il s'agit de produits transformés parce que l'idée, c'est de limiter l'exposition des consommateurs.

Intervenante non identifiée

Et pour compléter la question de l'AFP, est-il possible de faire un point sur les contrôles effectués par la DGCCRF dans le cadre des dernières négociations commerciales ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors oui, bien sûr. Alors, nous avons notamment augmenté les contrôles cette année sur ces négociations même si nous sommes déjà présents depuis pas mal d'années sur ce sujet. Donc, c'est plus de 2 300 contrôles auprès d'entreprises. Alors en plus, on a, non seulement on fait des contrôles maintenant au stade de la relation entre les fournisseurs et les distributeurs, mais on fait aussi des contrôles plus en amont entre les producteurs et les transformateurs dans des secteurs sensibles comme le lait, la viande, les céréales. On a aussi, le ministre de l'Agriculture avait invité les consommateurs pour les professionnels à faire des signalements, par exemple sur des prix abusivement bas, sur des problèmes d'indication d'origine. Donc, on a traité, enfin on est en train de traiter ces signalements. On a, comme je l'ai dit cette année aussi, une focalisation sur le problème des pénalités logistiques. Et puis, on continue la partie encadrement des promotions. Donc, alors les contrôles que nous menons sont à plusieurs étapes. On a des contrôles pendant la période des négociations qui permettent de voir ce qui se passe, de faire aussi des remontées au ministre, d'avoir aussi un effet préventif. Et puis, les informations que nous recueillons à cette période sont ensuite traitées après le 1er mars pour donner lieu à des enquêtes approfondies qui peuvent aboutir, par exemple, à l'assignation d'Eurelec en 2019 ou d'AGECOR en 2021. Et donc, par exemple, en 2020, on avait aussi mis des sanctions sur les contrats qui n'étaient pas signés à la date du 1er mars, donc à la fois Leclerc, Système U, Carrefour et Intermarché avaient été sanctionnés par des amendes administratives pour non-respect de cette date du 1er mars. En ce qui concerne le bilan plus global de 2020 sur les relations commerciales, donc on a fait 14 600 actions de contrôle auprès de plus de 10 000 établissements sur ces différents volets de la loi Egalim. Je ne sais pas si ça répond à votre question.

Intervenante non identifiée

Prochaine question de Elsa CASALEGNO pour Que choisir. Est-il envisagé d'étendre la pratique du Name and Shame à d'autres secteurs ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors, la pratique du Name and Shame, c'est effectivement l'idée d'augmenter l'impact de notre action. Impact préventif, impact dissuasif. C'est à la fois préventif pour le consommateur qui comprend qu'il existe parfois des arnaques. C'est préventif vis-à-vis des entreprises et c'est dissuasif vis-à-vis des fraudeurs potentiels. Alors, c'est à utiliser avec discernement parce qu'il faut que ça soit pour des infractions particulièrement graves. On ne va pas non plus clouer au pilori une entreprise pour des anomalies qui peuvent être corrigées. Donc, c'est pour ça qu'on a un panel de suites possibles entre pédagogie pure si je puis dire qu'il y ait de l'avertissement, du correctif qui sont plutôt des injonctions qui sont, comme je l'ai dit, très largement respectées et puis du répressif qui sont soit des sanctions administratives, soit des sanctions pénales qui sont prises par les juges. Donc oui, l'idée, c'est de l'utiliser mais encore une fois, avec discernement et en fonction des secteurs, la gravité des infractions.

Intervenante non identifiée

Alors, la prochaine question est de Morgan LECLERC de LSA sur les négociations commerciales. Je vais vous poser la question, mais je pense que vous y avez déjà répondu. Pouvez-vous nous indiquer les dossiers en cours en matière de pratiques contraires à la loi dans le domaine de la grande distribution qui concernent des acteurs français ? Il y a le dossier AGECOR Intermarché, mais également Leclerc (inaudible), le sujet des centrales d'achat internationales semble être l'objet d'une attention particulière depuis plusieurs années. Est-ce le cas ? Parce que vous avez déjà répondu, je vous laisse

Virginie BEAUMEUNIER

La réponse est oui. Les centrales internationales effectivement, c'est une priorité donc...

Intervenante non identifiée

La prochaine question de Guillaume GAVEN de FranceInfo. Est-ce qu'avec le Covid, il y a eu plus ou moins de fraudes ?

Virginie BEAUMEUNIER

En tout cas, il y a eu des fraudes spécifiques. Effectivement, comme on l'a évoqué avec des arnaques particulières sur des produits, je pense notamment à des produits qui promettaient de vous préserver du Covid, des compléments alimentaires, des lampes qui éliminent les microbes et puis des prix qui ne respectaient pas la réglementation sur les gels, la francisation de masques, les cagnottes en ligne également comme on l'a évoqué. Donc, il y a forcément, dans ces périodes de crise, des fraudes particulières qui apparaissent et qui supposent effectivement, qu'on s'adapte à cette situation. Après, il y a eu beaucoup de commerces fermés aussi, mais comme le commerce électronique a pris la place et on sait qu'il y a des systèmes de vente en ligne qui se développent, comme le drop shipping, qui sont des ventes sur des sites Internet souvent d'ailleurs en mise en valeur par des influenceurs, je vous renvoie d'ailleurs à une petite vidéo que Bruno LE MAIRE a posté ce matin pour faire de la pédagogie sur ce système qui s'adresse souvent souvent aux jeunes. Et donc c'est vrai que le risque c'est que dans ces périodes où les gens sont attentifs à leur pouvoir d'achat achètent plutôt en ligne, il y a un risque plus fort et donc c'est pour ça que nous sommes vigilants évidemment, c'est sur ces secteurs-là.

Intervenante non identifiée

Prochaine question de Antoine CORLAY de AEF Info. Pouvez-vous préciser le rôle de la DGCCRF dans le cadre de la loi Agec ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors oui, il y a eu pas mal de choses qu'on doit faire donc dans le cadre de la loi AGEC, il y a un certain nombre d'informations supplémentaires qui doivent être données aux consommateurs. J'ai parlé notamment de l'indice de réparabilité et donc ça, c'est quelque chose qui doit être contrôlé. Donc, pour l'instant, comme je l'ai dit, ça concerne 5 types de produits courants, soit électroménager, soit smartphones ou ordinateurs portables. Dans l'avenir, cet indice de réparabilité sera complété par un indice de durabilité donc à partir de janvier 2024 pour certains équipements électriques et électroniques. Donc, cela permettra de faire un choix finalement entre des produits peut-être pas trop chers, mais qui vont durer très peu de temps. Et puis des produits peut-être plus chers, mais qui finalement, avec le coût d'usage, reviendront moins chers et qui sont meilleurs pour l'environnement finalement. Il y a aussi des contrôles en matière de produits reconditionnés puisqu'il y a maintenant une définition des produits reconditionnés donc nous devons vérifier que c'est bien respecté. Il y a un certain nombre... c'est les principaux mais voilà ! Je pense que pour plus de détails, je vous renvoie aussi à notre rapport d'activités.

Intervenante non identifiée

Prochaine question de Martin DUMAS PRIMBAULT du Quotidien du Médecin. La DGCCRF s'est-elle penchée sur les fraudes liées à la réforme du 100 % santé, notamment s'agissant des centres d'ophtalmo dont certains pratiqueraient des actes abusifs ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors, on s'est penché sur la réforme du 100 % santé. J'ai eu le plaisir de présenter les premiers résultats de notre enquête lors d'une réunion du ministre de la Santé la semaine dernière. Cette enquête a commencé au dernier trimestre 2020. Elle s'écoule jusqu'à la rentrée 2021. Alors, nous ne contrôlons pas, je veux dire, le sérieux des actes

médicaux, donc pas les centres d'ophtalmologie qui sont évoqués. En revanche, dans le cas du 100 % santé, des devis normalisés doivent être présentés aux consommateurs en matière d'optique, d'audioprothèses et aussi en matière dentaire d'ailleurs. Alors, pour l'instant, nous avons fait des contrôles en optique et en audiologie, à la fois avec la technique du client mystère et donc à la fois sur la présentation du devis et sur la manière dont le professionnel présente l'offre 100 % santé, notamment, nous avons pu constater dans certains cas, il y avait une forme de dénigrement, notamment chez des opticiens de cette offre ou par exemple, un certain nombre de montures correspondant à l'offre 100 % santé doivent être présentées. Un nombre suffisant pour que les consommateurs aient le choix, ce n'est pas toujours le cas. En audiologie, il y a un peu moins de difficultés pour l'instant. On a fait part de ces premiers constats aux professionnels dans la conférence que j'évoquais avec monsieur VÉLAN la semaine dernière. Donc, on compte bien sur le fait que cette alerte modifiera les comportements d'ici la fin de notre enquête. Mais oui, nous sommes particulièrement mobilisés sur ce sujet.

Intervenante non identifiée

Et, dernière question de Thibault LAMY de Capital à nouveau. Les arnaques aux faux produits d'épargne avec ou sans usurpation d'identité se multiplient sur Internet et les listes AMF ACPR ne cessent de s'enrichir. Beaucoup d'internautes se laissent toutefois avoir par ces offres. Que peut faire la DGCCRF pour endiguer ce fléau ? Des sanctions pour les escrocs ainsi que les plateformes qui relaient ces annonces sont-elles prévues ?

Virginie BEAUMEUNIER

Alors, effectivement les produits financiers, c'est un vrai sujet et là aussi encore, en période de crise ou de vulnérabilité, c'est particulièrement... Alors, nous avons, nous travaillons bien avec l'AMF et l'ACPR. Là aussi, on collabore entre nous, donc à la fois en préventif et en dissuasif. Et s'il s'agit, alors on fait des contrôles aussi sur les produits financiers au sens large. Et s'il y a des sujets justement sur des plateformes qui trompent le consommateur, on pourra peut-être utiliser nos nouveaux pouvoirs qu'évoquait le ministre tout à l'heure lié à la loi DDADUE pour mettre des avertissements sur les sites lorsqu'il n'y a pas de mise en conformité soit aller plus loin si les pratiques persistent, comme on disait, y compris jusqu'à bloquer des noms de domaine ou faire référencer des sites par les moteurs de recherche, par exemple.

Intervenante non identifiée

Et c'était la dernière question. Merci beaucoup.

Virginie BEAUMEUNIER

Merci.