



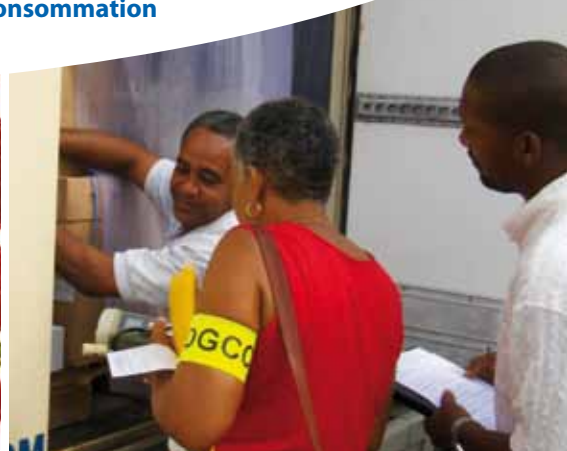
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

Résultats 2012 de la DGCCRF

Direction générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des fraudes



002846-85107721-87210-3

Les chiffres clés 2012

Les contrôles de la DGCCRF

740 000 vérifications effectuées

142 000 établissements contrôlés

246 000 analyses réalisées

11 000 sites internet contrôlés



Une mission au service de l'efficacité économique

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

Elle agit en faveur :

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

Autorité de contrôle, elle intervient :

- ✓ sur tous les champs de la consommation (produits alimentaires et non alimentaires, services)
- ✓ à tous les stades de l'activité économique (production, transformation, importation, distribution, commerce électronique).

Des priorités d'action fixées dans une directive nationale d'orientation (DNO)

- ✓ répondre aux obligations communautaires de la France en matière de surveillance des marchés
- ✓ contribuer à assurer le fonctionnement concurrentiel des marchés et l'équilibre des relations commerciales
- ✓ concourir à la protection du consommateur en vérifiant la conformité et la sécurité des produits et des services, et en contrôlant la loyauté des transactions.

Les suites des actions de la DGCCRF

142 000 manquements constatés

15 700 infractions relevées par procès-verbaux

11 400 mesures de police administrative

353 saisies

231 consignations

Régulation et concurrence

Équilibre des relations commerciales entre acteurs économiques

Objectif : préserver un équilibre raisonnable dans les relations entre entreprises, au bénéfice de l'emploi, du pouvoir d'achat et de la compétitivité des filières industrielles et alimentaires.

La DGCCRF intervient dans tous les secteurs de l'économie

- ✓ enquête sur les relations entre sous-traitants et donneurs d'ordre (aéronautique, automobile et BTP) élargie au secteur ferroviaire
- ✓ contrôle de l'équilibre des relations fournisseurs-distributeurs dans un contexte de hausse des prix des matières premières agricoles
- ✓ contrôle des délais de paiement interentreprises
- ✓ recherche de pratiques commerciales abusives pénalisantes pour les producteurs dans le secteur des fruits et légumes
- ✓ enquête sur les pratiques commerciales dans le transport routier dans un contexte de hausse du prix du gazole

Les contrôles réalisés par la DGCCRF

- ✓ 11 750 vérifications auprès de 3 760 établissements
 - ✓ 202 signalements de pratiques abusives.
- Une attention particulière a été portée aux PME.

Les suites contentieuses données aux contrôles

- ▶ **Contentieux civil et commercial**
- ✓ 20 décisions judiciaires (déséquilibre significatif, rupture brutale des relations commerciales, obtention d'un avantage financier sans contrepartie ou disproportionné par rapport au service commercial rendu)
- ✓ 4 767 000 € d'amendes
- ✓ 3 assignations déposées au nom du Ministre
- ▶ **Contentieux pénal**
- ✓ 105 décisions judiciaires (non-respect des règles de facturation et des délais de paiement réglementés)
- ✓ 285 dossiers réglés sous forme de transaction pour un montant de 1 857 178 €

Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

Objectif : rechercher et sanctionner les ententes et les abus de position dominante permettant à leurs auteurs de retirer un profit illicite de ces pratiques, au détriment des autres entreprises et des consommateurs.

La DGCCRF détecte les indices de pratiques anticoncurrentielles et réalise des enquêtes

- ✓ 73 rapports d'enquête de concurrence réalisés
- ✓ 17 affaires mettant en évidence l'existence de pratiques (2 abus de position dominante, 15 ententes)
- ✓ 5 avertissements réglementaires
- ✓ 2 transactions financières
- ✓ 1 suite pénale

Depuis décembre 2012, publication sur internet des décisions prises dans le cadre du dispositif d'injonction et de transaction.

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

Observatoire des prix et des marges

Suivi mensuel de l'évolution des prix des produits de consommation dans la grande distribution, des produits pétroliers, des produits agricoles

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/concurrence/Observatoire-des-prix-et-des-marges>



Action en outre-mer

- ✓ Création du " bouclier qualité-prix ", (dispositif d'accords de modération de prix sur un panier de produits de grande consommation)

Sécurité du consommateur

Objectif : protéger la santé des consommateurs et veiller à la sécurité des produits de consommation.

Une réactivité forte : gestion des alertes et des crises

✓ 954 alertes gérées par l'Unité d'alerte de la DGCCRF en 2012 avec l'appui des services départementaux (dont 20 % d'origine communautaire)

✓ 317 alertes émises par la DGCCRF sur les réseaux d'alertes européens

Produits non alimentaires 528 alertes nationales

La moitié des alertes concerne :

- les jouets (risque de suffocation)
- les appareils électriques.

124 alertes ont fait l'objet d'une notification sur le réseau européen RAPEX

Produits alimentaires 215 alertes nationales

Principaux sujets d'alertes :

- les compléments alimentaires
- les produits d'origine végétale (contaminants et résidus de pesticides)
- l'alimentation animale.

193 alertes ont fait l'objet d'une notification sur le réseau d'alertes RASFF (79% concernent des rejets de produits aux frontières)



Forte mobilisation à l'automne 2012 suite à la découverte d'une contamination par de l'atropine de graines de sarrasin utilisées pour la fabrication de farines.

Le Service Commun des Laboratoires

- ✓ un réseau de laboratoires communs à la DGCCRF et à la DGDDI
- ✓ 246 000 analyses effectuées en 2012

Quelques sujets d'actualité

▶ Produits alimentaires

- ✓ présence de datura dans des produits congelés
- ✓ thé vert provenant de Chine contenant 16 pesticides
- ✓ denrées à base de manioc contenant du plomb
- ✓ surveillance de produits provenant du Japon (contaminants et résidus de pesticides)

▶ Produits industriels

- ✓ nanoparticules dans des textiles
- ✓ amine aromatique (polluant de colorants) contenue dans des encres de tatouage
- ✓ articles chaussants contenant du chrome VI à des teneurs susceptibles d'entraîner des réactions cutanées
- ✓ éthylotests non conformes ou dangereux (400 000 produits retirés)
- ✓ détecteurs de fumée non conformes (retrait des modèles dangereux)

Protection économique du consommateur

Objectif : veiller à la qualité de l'information des consommateurs et au respect de leurs droits

Quelques dates importantes en 2012

- ✓ **30 janvier** : décret relatif à l'étiquetage des denrées alimentaires issues de filières " sans OGM" (applicable depuis le 1er juillet 2012)
- ✓ **18 avril** : arrêté relatif aux factures de gaz et d'électricité (applicable depuis le 1er janvier 2013)
- ✓ **14 juin** : adoption de deux avis du Conseil national de la consommation (CNC) pour une meilleure information du consommateur concernant :
 - ▶ les services à la personne,
 - ▶ la fourniture d'électricité et de gaz naturel.
- ✓ **4 décembre** : adoption de l'avis du CNC relatif à l'action de groupe
Pour consulter les résultats de la consultation publique lancée sur le site de la DGCCRF :
<http://www.economie.gouv.fr/resultats-consultation-publique-sur-laction-groupe-et-avis-cnc>
- ✓ **14 décembre** : entrée en vigueur du règlement européen n°432/2012 établissant la liste des allégations de santé autorisées

Quelques exemples d'enquêtes

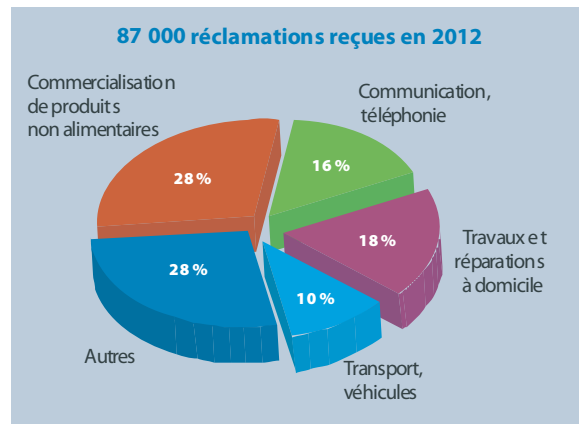
- ▶ **Services**
 - ✓ immobilier (agents immobiliers, contrats de construction de maison)
 - ✓ maisons de retraite (conformité des contrats, loyauté des publicités)
 - ✓ assurances (habitation, automobile)
 - ✓ services financiers (distribution de crédit sur le lieu de vente, découverts et dépassement de découverts)
 - ✓ télécommunications (utilisation du terme " illimité " dans les forfaits)
 - ✓ transports (péages autoroutiers, économiseurs de carburants inefficaces)

▶ Produits alimentaires

- ✓ loyauté (allégations, labels, composition des produits)
- ✓ additifs (noix de Saint-Jacques, thon rouge)
- ✓ tromperies et falsifications de denrées alimentaires vendues en fin d'année (enquête internationale pilotée par Europol et Interpol)

Le baromètre des réclamations

4 secteurs concentrent plus de 70% de réclamations des consommateurs



4000 visites - 25 000 appels téléphoniques
28 000 courriels - 30 000 courriers papier

Commerce électronique

Contrôle de 11 000 sites par le Centre de Surveillance du Commerce électronique (SNE-CSCE) de Morlaix.

Les actions 2012 ont plus particulièrement ciblé :

- ✓ les faux avis de consommateurs circulant sur la toile
- ✓ la recherche d'allégations de santé trompeuses (site proposant des « chaussures tonifiantes »)
- ✓ les sites de loteries prohibées.

Le taux d'anomalies constaté est de 14,6 %.

Les temps forts de la consommation

Une présence renforcée de la DGCCRF pendant les périodes de vacances et les fêtes de fin d'année

- ▶ 42 000 établissements contrôlés
- ▶ 170 000 actions de contrôles
- ▶ taux de suites contentieuses : 1,9 %

Opération interministérielle vacances

- ✓ Surveillance renforcée des secteurs intéressant la vie quotidienne des vacanciers : restaurants, hôtels, campings, locations saisonnières, agences de voyages (notamment sur internet), clubs d'activités sportives, etc.
- ✓ Suivi spécifique de la sécurité des aires de jeux, des parcours acrobatiques en hauteur, ...



Opération vacances à la neige

- ✓ Contrôle de la sécurité des matériels de sport de glisse,
- ✓ Vérification du respect des règles d'hygiène et de la qualité des denrées alimentaires.

Opération fin d'année

- ✓ Surveillance des sites internet de vente de produits culturels (livres CD/DVD), de produits photo/vidéo, de jeux et jouets, de vêtements et chaussures,
- ✓ Vérification du respect des règles d'hygiène et de la qualité des denrées alimentaires,
- ✓ Contrôle des produits festifs.



Soldes

- ▶ 23 400 vérifications
- ▶ 53 mises en demeure
- ▶ 487 procès-verbaux.

Le portail internet de la DGCCRF

www.economie.gouv.fr/dgccrf

Ses outils de communication

Fiches pratiques et dépliants

Des réponses aux questions fréquemment posées en matière de concurrence et de consommation.

Téléprocédures pour faciliter la vie des entreprises

- ▶ télédéclaration des périodes de soldes complémentaires,
- ▶ téléprocédure pour l'exportation des fruits et légumes, etc.

Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

- ▶ publication des avis de la Commission de la sécurité des consommateurs,
- ▶ publication des indices mensuels des salaires régionaux de la fédération française du bâtiment.

DGCCRF-éco

Notes d'études économiques sur les prix et la consommation, sur des questions macroéconomiques et microéconomiques.



Ateliers de la DGCCRF

Quatre ateliers organisés en 2012 :

- ▶ 13 mars - Harmonisation des droits de la concurrence internationaux et stratégie des entreprises
- ▶ 25 septembre - Santé : fonctionnement du marché et information du consommateur
- ▶ 24 octobre - Comparateurs de prix sur internet
- ▶ 27 novembre - Le futur consommateur en 2030

Voir sur le site : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Manifestations-1180>

Contactez les services de la DGCCRF

Une présence territoriale

► En métropole :

- ✓ en région : les DIRECCTE (directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)
- ✓ dans les départements : les DDPP (directions départementales de la protection des populations) et les DDCSPP (directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations)

- **Outre-mer** : les DIECCTE (directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi et la DCSTEP (direction de la cohésion sociale, du travail, de l'emploi et de la population).

Info Service Consommation

**Allo,
service public**

La première réponse
à vos questions
administratives

 **3939**
0,06 €/minute en moyenne

Horaires :
du lundi au vendredi
de 8h à 20h
et le samedi
de 8h30 à 18h



<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacts>



<https://twitter.com/dgccrfmedia>

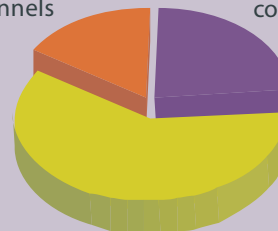


<https://www.facebook.com/alertes.presse>

144 000 contacts en 2012

23 000 demandes
d'information de
professionnels

34 000 demandes
d'informations
consommation



87 000 réclamations de
consommateurs



Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes
59, bd Vincent Auriol 75703 Paris CEDEX 13

www.economie.gouv.fr/dgccrf