

## Objectif:

- **veiller à la qualité de l'information du consommateur et au respect de ses droits;**

- **lutter contre les fraudes et les pratiques déloyales, qui faussent la concurrence entre opérateurs économiques et trompent le consommateur.**

## Quelques enquêtes en 2015

### PRODUITS ALIMENTAIRES

#### ► Dans le secteur viticole

✓ Le réseau des brigades d'enquête vins et spiritueux (BIEV, placées dans les Direccte) a mis en évidence les activités frauduleuses d'un important négociant de vins qui vendait, sous AOC Chablis, des vins du Languedoc, en utilisant de fausses opérations de dédouanement passant par la Suisse. Le négociant a été mis en examen pour escroquerie en bande organisée, tromperie et fraudes sur des vins.

#### ► Dans le secteur des produits à base de viande

✓ Pour les produits bruts, l'indication de l'origine des viandes, obligatoire de longue date pour les bovins, est devenue obligatoire en 2015 pour les viandes porcines, ovines, caprines, et les volailles. Dans ce contexte, la traçabilité des viandes a fait l'objet de nombreuses vérifications (8 686 contrôles à l'occasion de 2 945 interventions). Le taux d'anomalies est de 28 %, le taux de suites pénales pour les infractions les plus graves s'élève à plus de 3 %.

✓ Pour les produits transformés, la composition de plus de 800 produits de charcuterie (merguez, salamis, etc.), de produits à base de viande (kébabs) et de plats cuisinés comportant de la viande a été analysée en laboratoire. Ces produits étaient issus d'ateliers de découpe et de transformation de GMS, ou d'ateliers de transformation artisanaux. Le taux de non-conformités (substitution d'espèces animales, emploi de colorants et d'additifs non mentionnés dans la composition des produits) est de 26 %, conduisant à 151 avertissements, 10 injonctions et 36 procès-verbaux.

#### ► Dans le secteur des fruits et légumes

Parmi les 8 536 établissements contrôlés, plus d'un tiers (2 876) présentait une ou plusieurs anomalies, donnant lieu à 3 740 avertissements, 144 injonctions, 475 constats de non-conformité et 774 procès-verbaux. Les principaux manquements concernent des erreurs d'étiquetage, des défauts de traçabilité, des tromperies sur l'origine des fruits et légumes et sur l'identité des producteurs.

### Fruits et légumes : la DGCCRF incite à renforcer les autocontrôles

En complément de son action de régulation et de contrôle, la DGCCRF développe depuis plusieurs années les incitations des professionnels à faire effectuer des autocontrôles de leurs produits. C'est le cas notamment dans le secteur des fruits et légumes, avec un engagement formalisé des opérateurs à renforcer la sécurité sanitaire, le respect des normes de qualité et la traçabilité de leurs produits dans le cadre d'une démarche qualité encadrée par une convention signée avec la DGCCRF.

Ainsi, le 15 octobre 2015, la DGCCRF et le syndicat représentant les opérateurs de la plateforme logistique Saint-Charles à Perpignan, l'un des plus importants marchés européens de fruits et légumes (1 560 000 tonnes commercialisées) ont signé une nouvelle convention triennale précisant les engagements en termes d'autocontrôles des exportateurs et des importateurs de fruits et légumes présents sur la plateforme.

Une démarche analogue est menée avec les fédérations représentant les opérateurs du secteur des fruits et légumes frais présents sur le MIN de Rungis. Elle s'est traduite par la signature, le 16 décembre 2015, d'une nouvelle convention triennale entre la DGCCRF et les professionnels de la filière (importateurs, grossistes et expéditeurs). À ce jour, 78 entreprises, réparties sur 124 sites et représentant un volume de 1 700 000 tonnes, sont engagées dans cette démarche.

#### ► Dans le secteur des compléments alimentaires

**Compléments alimentaires à base de vitamines et de minéraux:** 114 établissements visités, 57 prélèvements analysés dont 22 ont été jugés non conformes et 4 dangereux, confirmant notamment les suspicions de surdosage. Les manquements ont été sanctionnés par 24 avertissements, 6 injonctions de mise en conformité, 5 suspensions de mise sur le marché ainsi que 4 PV.

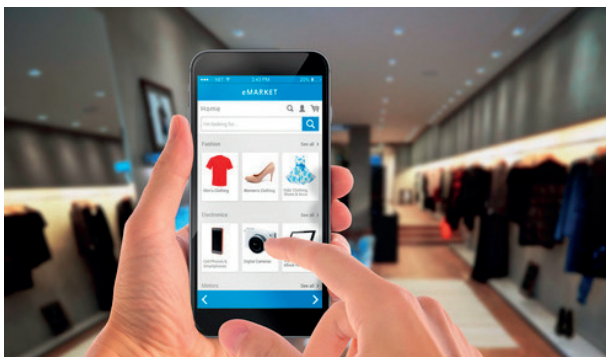
# Protection économique du consommateur

## PRODUITS NON ALIMENTAIRES

### ► Dans le secteur de l'électroménager et de l'électronique

✓ **Étiquetage énergétique** : 380 établissements (distribution, commerce de gros) ont été contrôlés dans le cadre de cette enquête portant sur l'étiquetage énergétique des luminaires, lave-linge, sèche-cheveux, appareils de réfrigération, téléviseurs, fours, hottes et lave-vaisselle. Les manquements relevés ont donné lieu à 136 avertissements, 33 injonctions et 28 procès-verbaux.

✓ **Information sur la garantie légale de conformité** : les contrôles ont porté sur le respect par les professionnels des dispositions du Code de la consommation relatives aux garanties légales et commerciales, à l'information précontractuelle et à la disponibilité des pièces détachées. Les contrôles, menés dans 205 entreprises du secteur des produits électroniques et électroménagers, ont conduit à 71 avertissements, 28 injonctions et 9 procès-verbaux.



## COMPARATEURS DE PRIX SUR INTERNET

✓ **Dans le secteur de la grande distribution à dominante alimentaire** : la DGCCRF a mené une enquête sur les comparateurs de prix des produits de grande consommation, afin de vérifier la véracité des informations accessibles aux consommateurs sur les sites, le fonctionnement de ceux-ci et les publicités associées. L'enquête a mis en évidence l'existence de pratiques en contradiction avec les règles de la publicité comparative. Ces infractions, constituant des pratiques commerciales trompeuses, ont fait l'objet d'un procès-verbal à l'encontre d'une enseigne nationale de la grande distribution.

## SERVICES AUX PARTICULIERS

### ► Dans le secteur immobilier

✓ Des contrôles ont été menés en matière **d'information des consommateurs sur les biens immobiliers**. Au total, 2 000 établissements ont été visités et 1 271 anomalies relevées (absence d'information du consommateur sur les honoraires des agents immobiliers, précisions insuffisantes sur la qualité des biens vendus ou loués). Ces constats ont été suivis de 868 avertissements, 367 injonctions, 108 procès-verbaux et 2 procédures civiles.

### ► Dans le secteur financier

✓ **Assurance obsèques** : l'enquête a révélé des pratiques litigieuses concernant l'information des assurés, le plafonnement des garanties, le bénéficiaire du solde éventuel du contrat d'assurance obsèques, le devis des prestations funéraires. Les contrôles ont donné lieu à 38 avertissements, 9 injonctions administratives et 5 procès-verbaux.

✓ **Crédit aux particuliers** : les investigations ont notamment porté sur le financement automobile et sur le regroupement de crédits. Avec des taux infracionnels relativement élevés (compris entre 20 et 30 %), ces enquêtes ont mis en évidence des manquements en matière de publicité, d'information contractuelle et de démarchage. Les infractions constatées ont été sanctionnées par 50 avertissements, 19 injonctions, 14 procès-verbaux.

### ► Dans le secteur du transport aérien

✓ **Vente de billets dans le secteur low-cost aérien** : cette enquête avait pour objet de vérifier que les compagnies aériennes dites « low-cost » fournissaient à leurs clients une information claire et détaillée sur les prix et les conditions générales de vente tout au long du processus de consultation, puis de formalisation de la transaction. L'information donnée aux consommateurs s'est révélée déloyale dans 70% des cas (9 compagnies sur 13) : facturation de frais de dossier ou de frais de paiement supplémentaires, absence de disponibilité du service au prix annoncé, etc. Les infractions ont donné lieu à 5 avertissements, 1 injonction, 1 PV. En outre, la DGCCRF a saisi le réseau de coopération européen pour qu'il prenne le relais de son action auprès d'un opérateur situé dans un autre pays de l'Union européenne.

## ALLEGATIONS MENSONGÈRES

### Dans le secteur des télécommunications

✓ **Patches anti ondes pour téléphone mobile** : compte tenu du développement de ces produits, une enquête a été consacrée à la vérification de la légalité des offres commerciales de dispositifs « anti ondes » et des allégations mises en avant (protection, absences d'effets négatifs). Elle a permis de faire rectifier les pratiques de plusieurs sites de vente en ligne.

### Dans le secteur de l'énergie

✓ **Économiseurs d'électricité** : il s'agissait de vérifier que les économiseurs d'électricité permettaient effectivement la réduction de la consommation d'électricité promise aux particuliers, petites entreprises, artisans et commerçants. Les constats ont donné lieu à 9 avertissements et 4 PV pour pratique commerciale trompeuse.

### Dans le secteur des denrées alimentaires

✓ **Compléments alimentaires commercialisés en ligne** : sur les 78 sites Internet contrôlés dans le cadre de cette enquête, 80 % utilisaient des allégations de santé non autorisées ou des allégations faisant état de propriétés thérapeutiques, pratique strictement interdite pour les denrées alimentaires. Cette enquête a donné lieu à 56 avertissements, 55 mesures administratives et 15 procédures contentieuses.

## ESCROQUERIES DIVERSES

✓ **Sollicitations non désirées par voie téléphonique** : tous les mois, de 50 000 à 60 000 SPAMS sont transmis par les utilisateurs au numéro de signalement 33 700. Plusieurs procédures contentieuses ont été établies sur le fondement de ces pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

✓ **Vente de prestations administratives normalement gratuites** : une enquête a été lancée à la suite de plaintes d'internautes abusés par des sites Internet faisant payer l'obtention de documents administratifs gratuits (extrait de casier judiciaire, acte de naissance, certificat de mariage, formalité de déclaration d'autoentrepreneurs, etc.). Un procès-verbal pour pratique commerciale trompeuse a été transmis au parquet.



## Le réseau européen Contact-fraudes

Depuis sa création fin 2013, le réseau européen d'assistance et d'échange d'informations en matière de sécurité et d'alertes alimentaires « Food Fraud » a reçu 71 notifications et saisies (ex. : suspicions de fraudes dans les transports alternés, falsifications de miels, tromperies sur la désignation d'espèces de poissons, etc.). La DGCCRF, qui est le point de contact national du réseau, a été saisie de sept demandes d'information et d'assistance par ses homologues européens.

L'affaire la plus emblématique à porter au crédit de ce nouveau réseau a pour origine une information transmise par les autorités maltaises au printemps 2015 qui a permis de mettre en évidence, grâce à la mobilisation des autorités de contrôle européennes, un trafic de grande envergure dans le secteur des sous-produits d'origine animale. La DGCCRF a enquêté sur les entreprises françaises impliquées et relevé les pratiques frauduleuses par un procès-verbal et des signalements au Parquet et à TRACFIN.

Ce réseau définit par ailleurs des listes de produits à contrôler de manière coordonnée dans les États de l'Union européenne. Ainsi, dans le cadre du plan de contrôle destiné à apprécier la qualité des miels, la France a réalisé 149 prélèvements, dont les analyses ont révélé des non-conformités dans 19 % des cas (défauts d'étiquetage, indications d'une origine géographique erronée, mentions d'origine florale erronée, ajouts de sucres exogènes).

À terme, le réseau « Food Fraud » élargira sa veille aux fraudes susceptibles d'affecter d'autres marchés de la consommation.