

Paris, le 19 décembre 2019

Achats de fin d'année, mobilisation toujours forte de la DGCCRF en faveur de la sécurité et de la loyauté des produits vendus sur les places de marché numériques.

Autorité de protection des consommateurs, la DGCCRF veille à la sécurité et la loyauté des produits vendus sur les places de marché de commerce électronique. Dans la continuité de l'enquête déjà menée en 2018¹, la DGCCRF a diligenté en 2019 une nouvelle vague d'enquête relative à la sécurité des produits vendus sur les plus grandes plateformes en ligne. Au travers d'achats effectués en « client mystère », la DGCCRF a ainsi testé de manière ciblée plusieurs types de produits recherchés des consommateurs (cosmétiques, produits en cuir...) et, en cette fin d'année, a orienté cette action sur les jouets, afin de faire retirer les éventuels produits dangereux. Les résultats obtenus demeurent préoccupants.

À l'approche des fêtes de fin d'année, la DGCCRF est fortement mobilisée pour contrôler la sécurité et la conformité des produits, en particulier ceux qui font l'objet de fortes ventes saisonnières, comme les jouets. Elle porte une attention particulière aux offres des vendeurs ciblant les consommateurs français sur les places de marché de commerce électronique. En effet, ces places de marché représentent environ un tiers du commerce électronique en France, une part en constante progression ces dernières années. Elles permettent aux consommateurs d'accéder depuis leur ordinateur, tablette ou smartphone à un très grand nombre d'articles vendus par des professionnels installés dans le monde entier, y compris dans des pays où les normes de sécurité ne sont pas aussi élevées que les standards européens.

Au cours de l'année 2019, les services de la DGCCRF ont acheté en « client mystère »² près de 150 produits directement auprès des vendeurs sur huit places de marché³ internet, parmi les plus populaires en France en termes de nombre de transactions réalisées. Ont notamment été testés plusieurs dizaines de produits cosmétiques (compositions parfumantes), d'articles en cuir (bracelets, chaussures) ou de puériculture (bavoirs en plastique), des produits de constructions (ciments-mortiers et matériaux d'isolation) et, en fin d'année, des jouets (panoplies de déguisement, peluches, jeux d'éveil...).

¹ [Communiqué de presse DGCCRF-DGDDI du 20/12/2018](#)

² Les enquêteurs de la DGCCRF effectuent ces achats en se faisant passer pour un consommateur.

³ Aliexpress, Amazon, Cidscout, Ebay, Fnac.com, Joom, Rakuten-Priceminister, Wish.



Les tests effectués par les laboratoires de la DGCCRF (laboratoires du Service commun des laboratoires⁴) ont révélé que 51 % de ces produits prélevés ne respectaient pas la réglementation. En particulier, 83 % des jouets prélevés se sont à ce stade avérés non conformes, dont 22 % présentaient un danger pour les enfants (risques de suffocation dus à des petits éléments détachables, risques de strangulation liés à la présence de cordes...). Ces taux sont significativement plus élevés que ceux qui sont habituellement constatés lors des contrôles dans les autres circuits de commercialisation⁵.

Les places de marché concernées ont été contactées individuellement par la DGCCRF pour qu'elles retirent, très vite, les annonces de produits dangereux et qu'elles travaillent avec les vendeurs, y compris ceux situés à l'étranger, pour procéder au rappel des produits déjà vendus. Les autorités de protection des consommateurs européennes sont également informées de ces démarches *via* le réseau RAPEX. La liste des produits identifiés comme dangereux dans le cadre de cette enquête est consultable [à cette adresse](#).

La DGCCRF rappelle que les vendeurs de produits sur des places de marché ont les mêmes responsabilités que tout autre vendeur envers les consommateurs. Elle appelle en outre toutes les plateformes de e-commerce à s'assurer que seuls des produits sûrs et conformes à la réglementation sont proposés sur leur site, en veillant notamment à ce que des références de produits ayant déjà fait l'objet d'un rappel officiel ne réapparaissent pas en ligne.

La DGCCRF a présenté les résultats préliminaires de cette enquête à l'occasion du Consumer Safety Network, qui a eu lieu pour la première fois à Paris les 28 et 29 novembre derniers⁶. Elle réitère son appel à toutes les places de marché en ligne à signer le « code de conduite » publié en juin 2018 par la Commission européenne pour améliorer la sécurité des produits non-alimentaires vendus en ligne. Ce code se matérialise par un engagement volontaire sur 12 points, auxquels ont désormais souscrit 6 plateformes en Europe : https://ec.europa.eu/info/files/product-safety-pledge_en.

Contact presse DGCCRF 01 44 97 23 91 - communication@dgccrf.finances.gouv.fr

⁴ Service commun à la DGCCRF et à la DGDDI.

⁵ Pour les autres catégories de produits, si les analyses menées sur les bavoirs en plastique n'ont pas révélé d'anomalies, 38% des produits cosmétiques et 77% des produits de construction ne respectaient pas la réglementation. L'analyse des produits identifiés comme constitués de cuir sur les annonces en ligne a, quant à elle, révélé des multiples fraudes, 7% de ces produits présentant un danger pour les consommateurs et 37% ne comprenant en fait pas du tout de cuir.

⁶ [Communiqué de presse de la DGCCRF du 29/11/2019](#).

