



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Paris, le 15 octobre 2021

N° 1531

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Sécurité et conformité des produits vendus sur les places de marché en ligne

Alain Griset et Cédric O félicitent les agents de la DGCCRF pour leur pleine détermination à protéger les consommateurs

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a présenté les résultats de son étude annuelle sur la sécurité et la conformité des produits vendus sur les places de marché en ligne à Alain Griset, ministre délégué chargé des Petites et Moyennes Entreprises et Cédric O, secrétaire d'Etat chargé de la transition numérique et des communications électroniques.

A cette occasion, **Alain Griset** a déclaré: « Les résultats de l'étude de la DGCCRF renforce l'impératif d'assurer une équité de traitement entre les différentes formes de commerce existantes. Il est donc complètement anormal que l'on puisse encore trouver des produits sur des places de marchés en ligne non conformes à ce que nous exigeons dans le commerce physique. Ces situations sont inacceptables et doivent être traitées avec force. Ce sera l'un des enjeux de la Présidence Française de l'Union Européenne. »

Cédric O a déclaré : « Les places de marchés sont une opportunité pour de nombreuses petites entreprises de vendre leurs produits en ligne. Malheureusement, certaines places de marchés sont envahies de produits qui ne sont pas au standard européen et les contrôles que fait la DGCCRF sont donc indispensables pour protéger les consommateurs. Face à des plateformes parfois peu coopératives nous n'hésiterons pas à utiliser toute la palette des sanctions disponibles, notamment celles récemment créées par la loi DDADUE. ».

La DGCCRF accompagne avec une attention accrue la croissance rapide du commerce électronique, dont le chiffre d'affaires s'est élevé à 112 milliards d'euros en France en 2020¹ - et qui devrait encore atteindre un nouveau record cette année – par des contrôles de la sécurité et de la conformité des produits commercialisés par l'intermédiaire des places de marché de commerce électronique. Elle s'assure que ces dernières prennent toutes leurs responsabilités dans les efforts nécessaires pour assurer la protection des consommateurs.

¹ Source : FEVAD (Fédération française du e-commerce et de la vente à distance)

La DGCCRF réalise chaque année depuis 2018 des actions de contrôle spécifiques basées sur des « achats mystère »² de produits non alimentaires. La dernière vague de ces contrôles a tout particulièrement ciblé des jouets, des cosmétiques, des accessoires électriques ou des bijoux fantaisie, choisis sur les dix places de marché les plus populaires en France³.

Les résultats de ces contrôles montrent qu'une part importante de ces produits ne respecte pas la réglementation et qu'ils présentent fréquemment des risques inacceptables pour la sécurité des consommateurs. Sur près de 450 produits analysés sur trois ans, 63% se sont révélés non conformes dont 28 % dangereux. Ces taux apparaissent significativement plus élevés que ceux habituellement constatés tous circuits de distribution confondus.

La situation est apparue particulièrement préoccupante pour certaines familles de produits, telles que les jouets (25 % de produits dangereux, avec notamment des risques de suffocation ou de strangulation dus à la présence de petits éléments détachables ou de cordelettes), les guirlandes électriques (66 % de produits dangereux, présentant notamment des risques de chocs électriques voire d'incendie), les adaptateurs électriques (87 % de produits dangereux du fait de risques de chocs électriques et d'incendie) ou les bijoux fantaisie (74 % de produits dangereux, du fait notamment de la présence de métaux lourds cancérigènes et toxiques pour la reproduction comme le cadmium, le nickel ou le plomb).

Dès qu'un constat de non-conformité et/ou de dangerosité a été établi, les places de marché concernées ont été systématiquement contactées par les services de la DGCCRF pour qu'elles retirent le plus rapidement possible les annonces correspondantes, comme elles en ont l'obligation.

La DGCCRF s'assure de la bonne information des consommateurs concernant le rappel des produits dangereux, notamment via son site Internet et/ou des publications sur la base de données européenne *Safety Gate (Rapex)*.

La DGCCRF rappelle que les vendeurs de produits sur des places de marché ont les mêmes responsabilités que tout autre vendeur envers les consommateurs.

Par ailleurs, compte-tenu des résultats inquiétants de ses contrôles sur la sécurité de certaines familles de produits vendus en ligne, la DGCCRF poursuit ses enquêtes et sera particulièrement attentive au rôle des opérateurs de places de marché de commerce électronique. Si cela était nécessaire, des mesures fortes seront prises à l'encontre des opérateurs qui ne font pas diligence pour protéger les consommateurs dans ce domaine.

Ainsi, au-delà du statut de simples hébergeurs que ces plateformes revendiquent, les places de marché de commerce électronique, qui assurent la mise en relation des vendeurs issus de tous pays avec les consommateurs français et se rémunèrent sur chaque transaction, ont en effet un rôle important à jouer pour contribuer à la sécurité des consommateurs :

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

³ Aliexpress, Amazon, Cdiscount, Ebay, Fnac.com, Joom, Rakuten, Rueducommerce, Vova et Wish.

- En veillant à ce que les produits qu'elles accueillent sur leur site soient correctement identifiés et que les annonces intègrent bien les informations et marquage de sécurité censés accompagner le produit ;
- En prévenant la mise en ligne d'annonces pour des produits dangereux ou qui ne respectent pas la réglementation ;
- En retirant rapidement (dans un délai de 48h) les offres de produits qui leur sont signalés comme illicites et en s'assurant qu'ils ne réapparaissent pas sur leur site ;
- En prévenant directement les consommateurs ayant déjà acheté un produit dangereux pour leur donner la marche à suivre, notamment si elles n'ont pas reçu l'assurance que le vendeur met en place les mesures correctrices nécessaires.

Fortes des enseignements de ces enquêtes, les autorités françaises militent pour une application effective du principe voulant que ce qui est illégal hors ligne soit également interdit en ligne, à la fois pour garantir la protection effective des consommateurs et pour éviter la concurrence déloyale des opérateurs économiques souvent basés dans des pays tiers qui méconnaissent la réglementation applicable aux produits. Elles promeuvent pour ce faire au niveau européen un renforcement ciblé de la responsabilité des plateformes qui proposent des services de places de marché de commerce électronique dans le cadre des discussions en cours sur le projet de règlement *Digital Services Act*.

La DGCCRF appelle les consommateurs à demeurer particulièrement vigilants lors de leurs achats de produits sur internet et notamment sur des places de marché électronique et les invite à consulter sur son site ses conseils pour les achats en ligne pour limiter les risques d'être victimes d'arnaques et éviter de mauvaises surprises. La liste complète des produits rappelés est disponible sur son site ou sur RappelConso, pour les produits rappelés depuis le 1^{er} avril 2021. Pour améliorer la surveillance des offres sur Internet, les consommateurs peuvent déposer en quelques clics ou depuis leur mobile un signalement de toute anomalie qu'ils auraient constatée sur la plateforme *SignalConso*.

Liens :

- [Lien vers l'actualité de la DGCCRF détaillant les résultats de l'enquête 2020](#)
- [SignalConso](#)
- [RappelConso](#)

Contacts presse

Cabinet d'Alain Griset

01 53 18 46 41

presse.pme@cabinets.finances.gouv.fr

Cabinet de Cédric O

01 53 18 43 10

presse@numerique.gouv.fr

DGCCRF

01 44 97 23 91

communication@dgccrf.finances.gouv.fr