



## Résultats 2009 de la DGCCRF

## Résultats 2009 de la DGCCRF



Photo couverture : Fotolia - Monkey Business



# Bilan général 2009

## LES CHIFFRES CLÉS 2009

Les contrôles de la DGCCRF

**164 872** établissements visités

**900 132** actions de contrôle

**37 660** prélèvements pour analyse

**7 353** contrôles de sites internet

## DES MISSIONS DIVERSIFIÉES

### Des missions déclinées selon 3 axes complémentaires

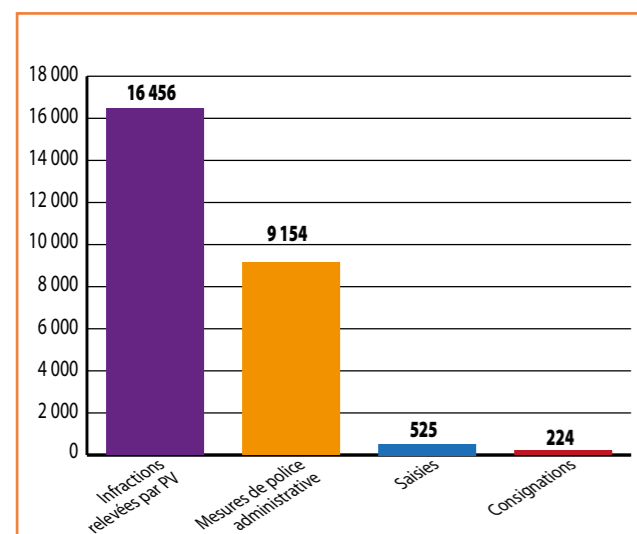
- la protection économique du consommateur
- la sécurité des consommateurs
- la régulation concurrentielle des marchés

### Une couverture sectorielle étendue à tout le champ de la consommation

- les denrées alimentaires
- les produits non alimentaires
- les services

## LES SUITES DES ACTIONS DE LA DGCCRF

Chiffre global : 146 400



80 % des suites sont des rappels de réglementation qui sont suivis dans 50 % des cas d'un nouveau contrôle pour vérifier l'application des textes en vigueur.

## Protection économique du consommateur

On retiendra à ce titre

### • Textes juridiques

#### Une production soutenue

- Clauses abusives (décret du 18 mars 2009)
- Certification des produits et des services (article 137 Loi de Modernisation de l'Economie)
- Contrats de déménagement (article L.121-95 du code de la consommation)
- Information du consommateur par les professionnels de santé (décret du 10 février 2009 et loi du 21 juillet 2009)
- Transparence tarifaire des numéros surtaxés (arrêté du 10 juin 2009)
- Protection pour les contrats de biens à temps partagé (loi du 22 juillet 2009)

### • Quelques exemples d'enquêtes

- Immobilier : location en résidence pour étudiants, contrats de location de résidence principale, pratiques sur le marché du foncier, les syndicats et les diagnostiqueurs immobiliers
- Eau : conformité des contrats de service et des factures des professionnels
- Gaz de pétrole liquéfié / chauffage : clauses abusives des contrats de fourniture
- Banques : obligation de contractualisation et d'information sur les conditions générales et tarifs

### • Sites e-commerce

#### Veille systématique

Nationale

- 7 353 sites contrôlés dont 4 654 de vente à distance
- 34 % d'anomalies (identification de site et information loyale des consommateurs)
- 2 sites fermés

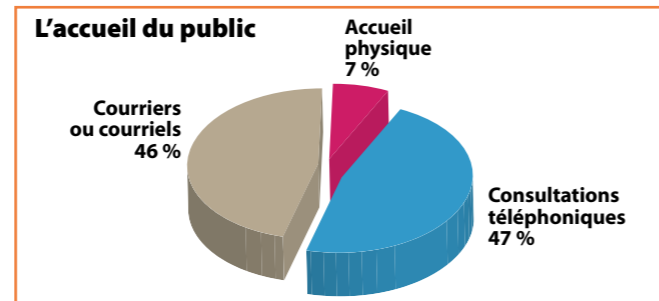
Communautaire (action coordonnée)

- Vente en ligne des produits électroniques : contrôle de 16 sites dont 14 français par le Centre de Surveillance du Commerce Electronique (CSCE) de la DGCCRF

### • Vacances Confiance été 2009

#### Mobilisation et coordination accrue des services de l'Etat

- 48 000 visites d'établissements
- 155 000 contrôles
- taux de suite contentieuse en baisse : 1,6 %



#### Le baromètre des réclamations : un outil de recensement des préoccupations des consommateurs

110 700 réclamations en 2009  
<http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/documentation/barometre/index.htm>

## Sécurité du consommateur

Quelques exemples

### • Des contrôles ciblés

- Articles pour enfant (jouets et articles de puériculture)
- Articles de loisirs (tondeuses à gazon, guirlandes de Noël...)
- Produits d'utilisation courante ou quotidienne
- Écoproduits

### • De nouvelles normes

- Alarmes de piscine (décret du 16 juillet 2009)
- Mini-motos (décret du 27 juillet 2009)

### • De la réactivité : gestion des alertes et des crises

**Produits non alimentaires :**  
71 signalements

- diméthylFumarate (DMF)
- détecteurs de CO
- foyers à éthanol
- laveries automatiques
- disjoncteurs électriques
- scie à onglets multi-usages

**Produits alimentaires :**  
30 signalements

- huile de noix
- pâte à tartiner
- huile de lin
- compléments alimentaires
- produits diététiques
- denrées enrichies

### • Une expertise reconnue

- Étiquetage nutritionnel
- Qualité des produits
- Alimentation particulière (nourrisson, bas âge, enfant, ingrédients à visée nutritionnelle...)



Contrôle routier aux Antilles

## Régulation et concurrence

Parmi d'autres actions, à signaler particulièrement

### • Application de la loi LME du 4 août 2008

- Relations commerciales entre fournisseurs et distributeurs : surveillance renforcée (135 fiches de signalement) grâce à la brigade de contrôle de la LME créée le 18 juin 2009

#### Contentieux civil et commercial :

- 61 procédures (fausse coopération commerciale, rupture brutale de relations commerciales...)
- Octobre 2009 : 9 assignations pour déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties
- 4,5 millions d'euros d'amendes (3 fois plus qu'en 2008)

#### Contentieux pénal : 377 procès verbaux

- 134 décisions judiciaires (non respect des règles de facturation, des délais de paiement, revente à perte)
- 175 dossiers réglés sous forme de transaction

### • Lutte contre les ententes et les abus de position dominante

- 80 propositions d'enquêtes transmises à l'Autorité de la Concurrence
- 51 enquêtes et 21 rapports traités par la DGCCRF

### • Contrefaçons : saisie record

- Saisie de 793 000 cartes téléphoniques prépayées pour une valeur de 5,95 millions d'euros (septembre 2009)

### • Observatoire des prix et des marges

- [www.dgccrf.bercy.gouv.fr/concurrence/prix/observatoire\\_prix.htm](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/concurrence/prix/observatoire_prix.htm)
- Suivi mensuel des prix des produits de grande consommation dans la grande distribution
- Enquêtes de filière pour le lait et les fruits et légumes

### • Action dans les DOM

- Création d'un groupement d'intervention régional (GIR) « concurrence »

### Manifestation externes

Les ateliers de la concurrence  
27 avril 2009  
Le droit de la concurrence  
à l'épreuve de la crise économique  
23 juin 2009  
Restrictions verticales :  
consolidation et modernisation  
20 octobre 2009  
Le secteur bancaire

Les ateliers de la consommation  
3 février 2009  
Les plaintes des consommateurs  
16 juin 2009  
Consommation de l'immatériel  
29 septembre 2009  
Le prix a-t-il encore de la valeur ?