

Bilan d'activité 2010 de la DGCCRF et priorités d'action pour 2011

-

Frédéric LEFEBVRE

Lundi 7 février 2011

Dossier de presse

www.economie.gouv.fr



FREDERIC LEFEBVRE

SECRETAIRE D'ETAT CHARGE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES, DU
TOURISME, DES SERVICES, DES PROFESSIONS LIBERALES ET DE LA CONSOMMATION

Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

Paris, le 7 février 2011
N° 204

Frédéric LEFEBVRE a présenté le bilan de la DGCCRF en 2010 ainsi que ses priorités d'actions pour 2011

Frédéric LEFEBVRE, secrétaire d'État chargé de la Consommation, a présenté le bilan de l'activité 2010 de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF). Il a par ailleurs présenté ses priorités d'actions pour 2011 en rappelant les deux axes sur lesquels il souhaitait concentrer ses efforts : la défense de la qualité et de la transparence.

1. - Le bilan des actions DGCCRF

En 2010 les enquêteurs de la DGCCRF ont réalisé près de **870 000 contrôles**. Ces contrôles ont donné lieu à 134 500 rappels de la réglementation, 10 900 mesures de police administrative, 13 400 infractions relevées par procès verbal et 530 saisies ou consignations. Globalement, le nombre de suites données aux manquements **est en augmentation de plus de 12% pour le nombre de rappels de réglementation et de plus 20% pour les mesures administratives**. Frédéric LEFEBVRE a indiqué que ces résultats témoignaient d'un **meilleur ciblage** des actions de contrôle.

Plusieurs actions sectorielles ont été engagées en 2010. Les plus significatives ont concerné **le secteur de l'immobilier** et se sont traduites par des **avancées réglementaires** concernant les syndicats de copropriété et les diagnostiqueurs immobiliers pour prévenir les conflits d'intérêt. Des **actions opérationnelles** concernant les contrats de location de meublé pour étudiants ont permis de faire baisser le nombre de marchands de listes. **Une nouvelle série de contrôles** sera effectuée après la sortie des recommandations de la commission des clauses abusives.

La DGCCRF s'est aussi particulièrement investie sur les **allégations nutritionnelles** dans les négociations communautaires qui ont permis de compléter les listes d'allégations autorisées, pour permettre aux consommateurs de choisir des produits présentant un réel bénéfice pour leur santé.

2. - Publication du Baromètre des Réclamations 2010

Frédéric LEFEBVRE a présenté le Baromètre des Réclamations qui recense les réclamations adressées à la DGCCRF par les consommateurs. En 2010, ce sont **92 253 réclamations** qui ont été enregistrées, contre 110 701 en 2009 **soit une baisse de 17%**. Cette baisse témoigne de l'efficacité des mesures législatives de janvier et d'août 2008 avec la loi de modernisation de l'économie, pour renforcer la protection des consommateurs.

Le baromètre 2010 montre que **4 secteurs concentrent plus de 70% des réclamations des consommateurs** : la **commercialisation des produits non alimentaires** (notamment vente à distance et commerce électronique), la **communication-téléphonie**, les **travaux et réparations à domicile** et le **secteur transports/véhicules**. Le nombre de réclamations s'inscrit globalement en baisse dans la majorité des secteurs, notamment dans le secteur des télécommunications. **Les services à domicile constituent toutefois un domaine sensible, représentant une part croissante des plaintes des consommateurs.**

3. -Les priorités d'actions de Frédéric LEFEBVRE pour 2011

Frédéric LEFEBVRE a détaillé les priorités d'actions qu'il fixait à la DGCCRF en 2011 avec un triple objectif : **promouvoir davantage de qualité et davantage de transparence, renforcer les droits et la protection des consommateurs**. Dans ce cadre, il a présenté des plans d'action spécifiques axés sur **la régulation du commerce électronique et la qualité de l'alimentation**.

a) Régulation du commerce électronique :

Frédéric LEFEBVRE a rappelé qu'il entendait privilégier une croissance équilibrée du commerce en ligne en :

- développant une coopération renforcée sur la protection des données personnelles, suite au protocole signé avec la CNIL le 6 janvier 2011 ;
- lançant dès janvier des enquêtes spécifiques de la DGCCRF pour lutter contre les faux avis de consommateurs et les pratiques commerciales déloyales dans le secteur de la réservation d'hôtels en ligne ;
- lançant une consultation des acteurs du commerce électronique pour renforcer l'information précontractuelle des consommateurs et **pour mieux lutter contre les SPAM** ;
- renforçant les actions de contrôle de la DGCCRF sur la sécurité des produits, notamment médicaux, mis en vente sur Internet.

b) Qualité de l'alimentation :

Frédéric LEFEBVRE a rappelé les 5 points de son plan d'action présenté à Rungis le 19 janvier en faveur de l'alimentation :

- Renforcement du contrôle des obligations contractuelles dans la réalisation des marchés publics de produits alimentaires ;
- Amélioration de l'étiquetage des produits alimentaires en faisant aboutir le règlement européen relatif à l'information du consommateur et préparer son entrée en vigueur avec les professionnels ;
- Valorisation des engagements volontaires des professionnels en matière de qualité alimentaire ;
- Lancement par les professionnels de la grande distribution d'un panier de produits frais, équilibrés et de qualité, à tarif économique.

c) Vigilance sur l'impact des cours des matières premières dans les prix alimentaires

Dans le contexte d'une augmentation des prix des matières premières, Frédéric LEFEBVRE a **appelé à ce que la répercussion sur les prix de l'alimentation soit juste et transparente**. Il a demandé à la DGCCRF, en lien avec l'observatoire des prix et des marges agricoles, d'être extrêmement vigilante sur les hausses de prix qui seront observées et sur la formation de ces hausses de prix.

Il a indiqué que si des hausses de prix étaient observées sans lien avec la hausse des matières premières, il rendrait public le résultat des enquêtes.

d) Poursuite de l'action de la DGCCRF en faveur de l'équilibre des relations commerciales

Les assignations en cours à l'encontre des enseignes de la grande distribution vont se poursuivre à la suite de la validation par le Conseil Constitutionnel de la notion de « déséquilibre significatif ». **Frédéric LEFEBVRE a confirmé sa décision de donner systématiquement suite aux demandes d'assignations qui seraient faites par la DGCCRF.**

Il a rappelé également quelques chiffres sur les suites des actions menées par la brigade de la LME, notamment 54 contentieux civils en cours et 9 assignations fondées sur le déséquilibre significatif (357 000 € d'amendes ont été prononcées par les tribunaux en 2010). Au plan pénal, 409 procès verbaux ont été dressés, avec près de 810 000 € d'amendes.



e) Quatre nouvelles enquêtes thématiques en 2011 :

Par ailleurs Frédéric LEFEBVRE a annoncé qu'il avait aussi demandé à la DGCRRF d'intervenir sur de **nouvelles thématiques en 2011 en menant des enquêtes spécifiques sur :**

- les pratiques des opérateurs de télécommunications consécutives à la hausse de la TVA. ;
- les services d'aide à la personne pour protéger ces consommateurs parmi les plus vulnérables ;
- **les relations commerciales, pour contrôler l'existence de pratiques abusives dans le secteur de la sous-traitance industrielle plus particulièrement l'aéronautique, l'automobile et le BTP ;**
- la poursuite des enquêtes sur les contrats de syndic et sur l'indépendance des diagnostiqueurs immobiliers, pour vérifier notamment que les évolutions réglementaires décidées en 2010 sont respectées.

De manière générale, Frédéric LEFEBVRE a insisté sur sa méthode d'action pour protéger les consommateurs: « Je privilégierai autant que possible le dialogue avec les acteurs économiques, la voie judiciaire n'étant pas le seul moyen pour faire progresser au quotidien la défense des consommateurs ».

Contacts presse :

Cabinet de Frédéric LEFEBVRE – Sophie LE MOUËL : 01 53 18 40 61 - sophie.le-mouel@cabinets.finances.gouv.fr
Relations presse DGCCRF – Marie TAILLARD : 01 44 97 23 91 - communication@dgccrf.finances.gouv.fr



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

d&ccrf

bilan d'activité 2010

Frédéric LEFEBVRE

Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat,
des Petites et moyennes entreprises,
du Tourisme, des Services, des Professions libérales,
et de la Consommation

Bercy > 7 février 2011



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Une présence territoriale étendue

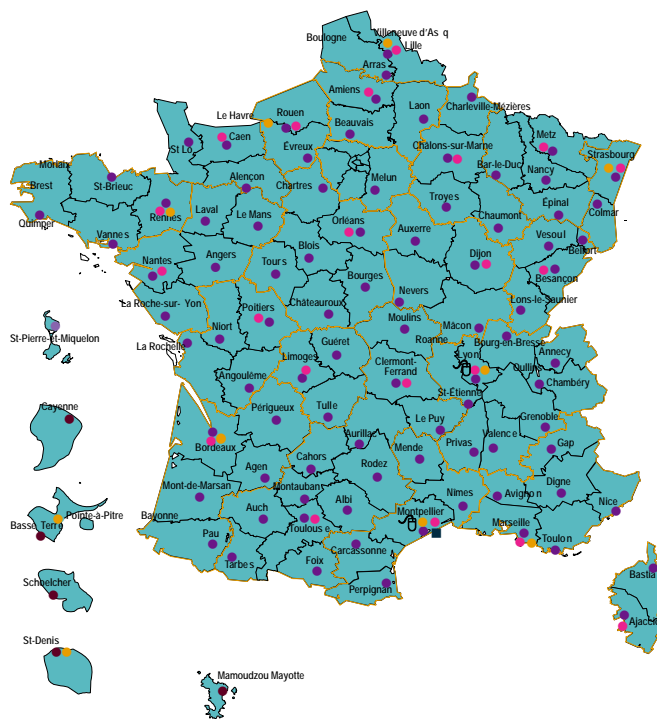
3 361 agents

- Au sein des 22 DIRECCTE (Pôle C)
96 DDI (DDPP et DDCSPP)
5 DIECCTE en Outre-mer

- de 4 services à compétence nationale :

- Service national d'enquêtes (SNE)
- Ecole Nationale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (ENCCRF)
- Service informatique
- Service des Laboratoires, commun avec la Douane

- et en administration centrale



3 missions complémentaires au service des consommateurs

Près de 870 000 contrôles effectués

▶ La protection économique du consommateur

514 000 contrôles

- ▶ Fixer et faire respecter les règles relatives à l'information des consommateurs et à la loyauté des pratiques commerciales à leur égard.

▶ La sécurité du consommateur

270 000 contrôles

- ▶ Garantir la sécurité physique et la santé des consommateurs.

▶ La régulation concurrentielle des marchés

85 000 contrôles

- ▶ Définir et faire respecter les règles de concurrence favorables au développement d'un marché ouvert et loyal, en luttant contre les pratiques qui faussent le jeu de la concurrence.

Les chiffres clés 2010

Une action au plus près du terrain

- ▶ 159 900 établissements contrôlés
- ▶ Près de 870 000 actions de contrôle
- ▶ Plus de 37 000 prélèvements pour analyses
- ▶ Près de 8 400 sites d'e-commerce contrôlés
- ▶ 145 alertes gérées

Les suites données aux contrôles

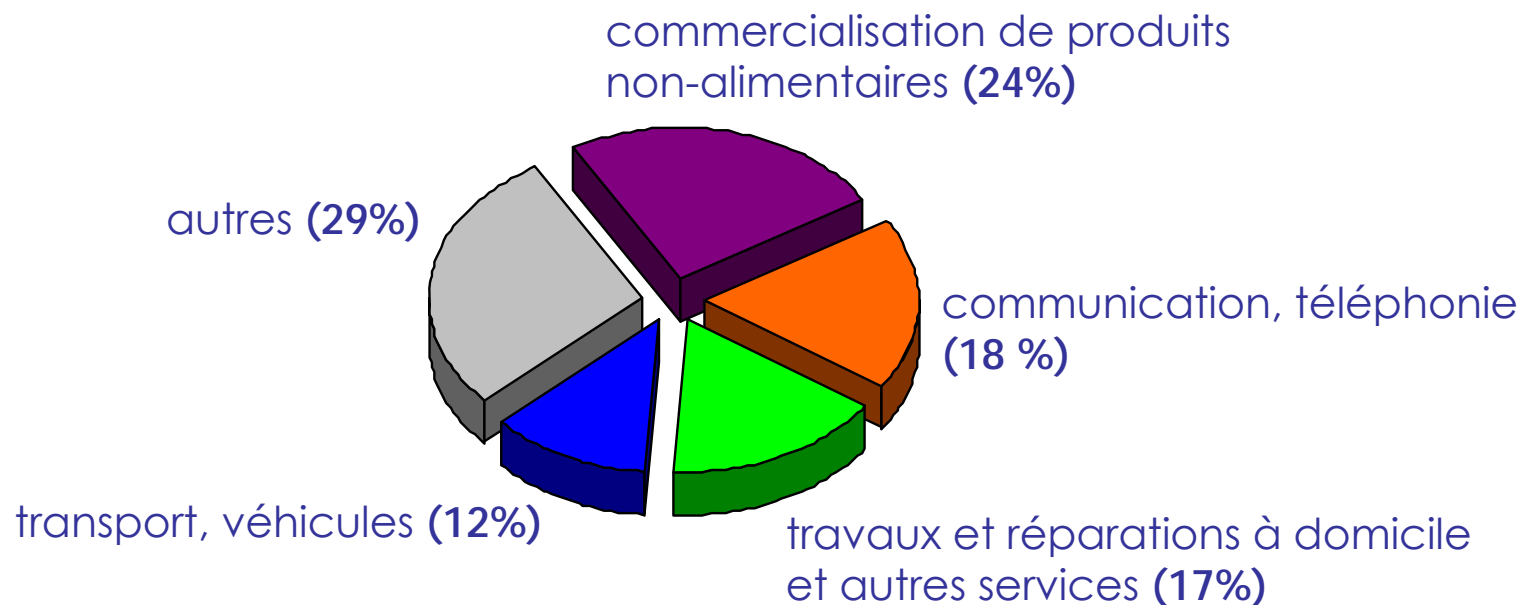
- ▶ 134 000 rappels de réglementation suivis d'un nouveau contrôle dans 50% des cas
- ▶ 11 000 mesures de police administrative
- ▶ 13 400 procès verbaux
- ▶ 530 saisies ou consignations

► La protection des consommateurs

- | Les enseignements
du baromètre des réclamations
- | Les enquêtes sectorielles

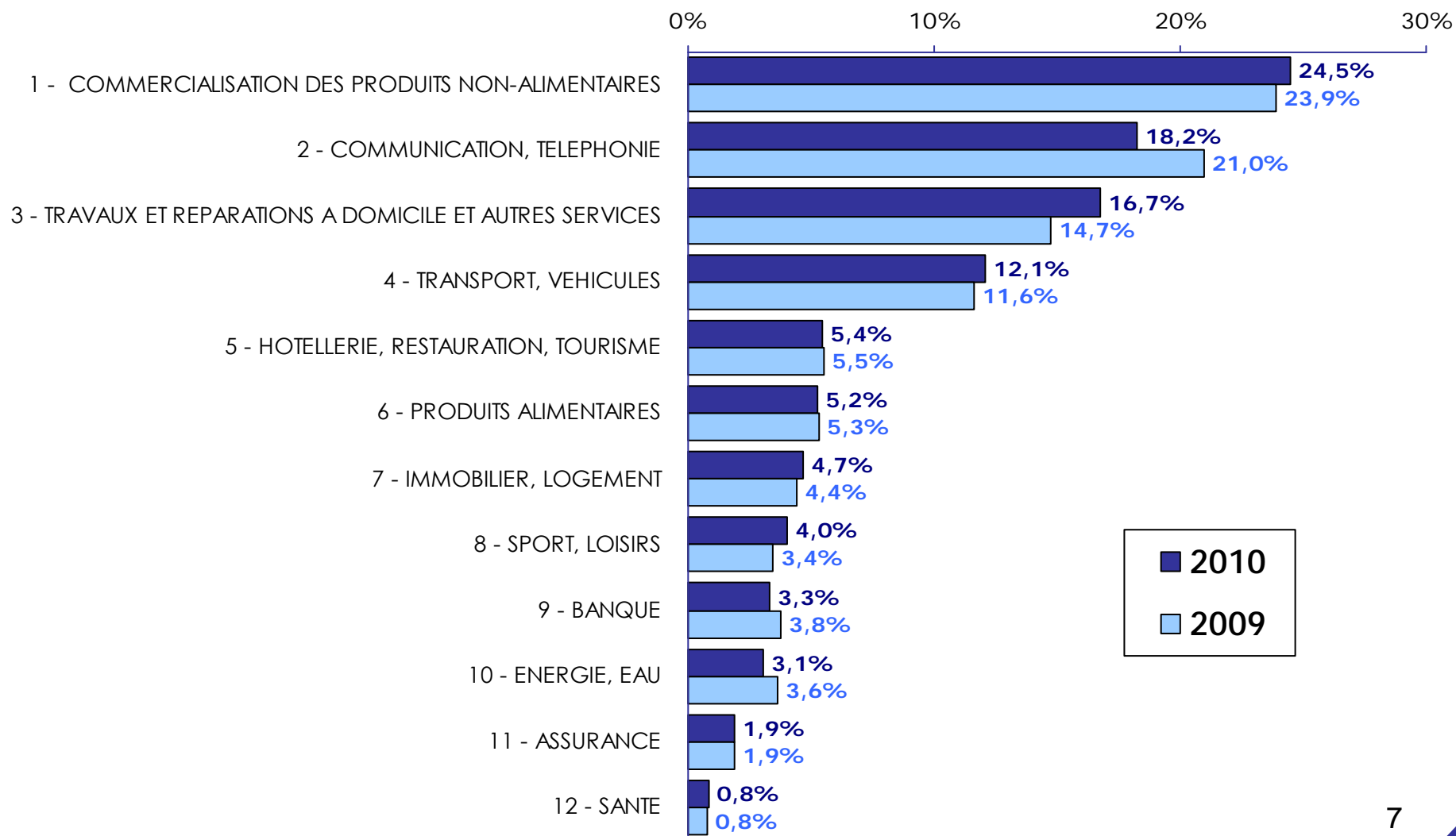
Le baromètre des réclamations

4 secteurs concentrent plus de **70%** des réclamations des consommateurs



92 253 réclamations
reçues en 2010

Le baromètre des réclamations



1 - Commercialisation des produits non-alimentaires



- ▶ Exemples de réclamations dans le e-commerce :
 - ▶ Conditions de commercialisation (livraison, délai, publicités trompeuses, garantie...)
 - ▶ Non respect du délai de remboursement

- ▶ Enquêtes réalisées :
 - ▶ Conditions de paiement et de remboursement sur les sites en ligne
 - ▶ Campagnes promotionnelles dans la grande distribution
 - ▶ Méthodes de vente trompeuses dans le secteur de l'ameublement

2 – Communication, téléphonie



- ▶ Exemples de réclamations :
 - ▶ Non prise en compte des demandes de résiliation, contestation prix ou factures, indisponibilité totale ou partielle du service...

- ▶ Enquêtes réalisées :
 - ▶ Processus de souscription, modification, résiliation des contrats
 - ▶ Annonce du tarif des appels vers les numéros surtaxés
 - ▶ Non-surtaxation des hotlines
 - ▶ SMS frauduleux

3 – Travaux et réparations à domicile et autres services



- ▶ Exemples de réclamations :
 - ▶ Publicité trompeuse, malfaçon, contestation du prix, absence ou non-conformité du devis...
- ▶ Enquêtes réalisées :
 - ▶ Pratiques commerciales déloyales dans le secteur des prestations à domicile
 - ▶ Enquêtes sur plainte (pratiques d'un dépanneur à domicile touchant plus de 200 victimes constituées parties civiles)
- ▶ 2 900 contrôles, 333 PV et 124 mesures administratives

4 – Transport, véhicules



- ▶ **Exemples de réclamations :**
 - ▶ Tromperies lors des achats de véhicules neufs ou d'occasion (vices cachés), problèmes de garantie,...
 - ▶ Mauvaise exécution ou contestation du prix lors d'une réparation automobile

- ▶ **Enquêtes réalisées :**
 - ▶ **Vente de véhicules :**
2 471 contrôles, 404 rappels de réglementation, 283 PV
 - ▶ **Entretien et réparation :**
2 550 contrôles, 487 rappels de réglementation, 141 PV

Les actions sectorielles

*Une programmation annuelle (Directive Nationale d'Orientation)
sur la base d'une analyse de risque par secteur*

Quelques exemples d'actions sectorielles



Immobilier-Logement

- ▶ Syndics de copropriété :
 - ▶ arrêté du 19 mars 2010 applicable aux contrats conclus après le 1er juillet 2011
- ▶ Diagnostiqueurs immobiliers :
 - ▶ décret du 11 octobre 2010
- ▶ Meublés étudiant : une enquête de grande envergure
 - ▶ auprès des marchands de listes (perception d'honoraires avant exécution de leur prestation)
 - ▶ auprès des agents immobiliers (167 anomalies relevées portant sur l'information, les prix et les honoraires, la présence de clauses illicites)

Quelques exemples d'enquêtes sectorielles



Qualité de l'alimentation

- ▶ Contrôles renforcés durant la saison estivale et les fêtes de fin d'année
 - ▶ 123 000 actions de contrôle auprès de 28 000 établissements
 - ▶ Manquements relevés : fausses allégations valorisantes, traçabilité insuffisante, non respect des DLC et des températures de conservation, défaut d'hygiène des établissements...
- ▶ Allégations nutritionnelles et de santé
- ▶ Fraudes alimentaires
 - ▶ présence de matière grasse végétale non autorisée dans le chocolat
 - ▶ tromperie sur l'origine et le caractère biologique des produits

▶ la régulation concurrentielle des marchés

| Les négociations commerciales

Les négociations commerciales

Des pratiques à faire disparaître

▶ Catégories de clauses litigieuses :

- ▶ Transfert sur un partenaire d'une charge ou d'un risque incombant à l'autre ;
- ▶ Asymétrie d'obligations entre les partenaires ;
- ▶ Privation de droits de l'un des partenaires commerciaux

▶ Des comportements à éliminer

- ▶ Utilisation des nouveaux instruments de promotion sans visibilité pour le fournisseur
- ▶ Une augmentation du déréférencement partiel brutal
- ▶ Des conditions déséquilibrées de mise en œuvre des pénalités logistiques

▶ Le Ministre donnera suite aux pratiques déloyales en lançant des assignations

Les négociations commerciales

Les suites données aux actions de la brigade LME

- ▶ Au plan civil, 54 contentieux en cours et 9 assignations sur le fondement du « déséquilibre significatif », jugé conforme à la Constitution (décision du 13/01/2011)
 - ▶ près de 357 000 € d'amendes en 2010
- ▶ Au plan pénal, 409 procès-verbaux dressés et près de 810 000 € d'amendes

► Les priorités d'action 2011

Les priorités d'action 2011



Une consommation alimentaire de qualité

- ▶ Contrôle des marchés publics alimentaires dans la restauration
- ▶ Contrôle de l'authenticité des préparations alimentaires
- ▶ Valorisation des engagements professionnels volontaires
- ▶ Amélioration de la lisibilité de l'étiquetage
- ▶ Mise en place d'un panier de produits, équilibré à un tarif économique

Les priorités d'action 2011



Une croissance équilibrée du commerce en ligne

- ▶ Enquêtes spécifiques au premier semestre 2011 : faux avis de consommateurs, pratiques déloyales sur les sites de réservation en ligne,
- ▶ Sensibilisation des professionnels pour renforcer l'information précontractuelle des consommateurs, lutter contre les SPAM,
- ▶ Bilan des pratiques de soldes sur internet pour lutter contre les fausses promotions : rapport pour le 1^{er} mars remis par le CREDOC et l'IFM
- ▶ Coopération renforcée sur la protection des données personnelles avec la CNIL, suite au protocole d'accord signé le 6 janvier

Les priorités d'action 2011



Vigilance sur l'impact des cours des matières premières dans les prix alimentaires

- ▶ Surveillance de l'évolution des prix des produits impactés par la hausse des cours des matières premières agricoles
- ▶ Mesure de la part des matières premières dans les prix des produits transformés
- ▶ Lancement d'une mission de l'observatoire des prix et des marges
- ▶ Recours, si nécessaire, à l'action en responsabilité contre tout acheteur qui exigerait de son fournisseur des prix de cession « abusivement bas » en situation de forte hausse des cours des matières premières agricoles

Les priorités d'action 2011

La Directive Nationale d'Orientation pour 2011, quelques enquêtes phare

- ▶ Pratiques des opérateurs de télécommunications consécutives à la hausse de la TVA depuis décembre 2010 :
 - ▶ Portabilité du numéro de téléphone
 - ▶ Droit à résilier sans pénalités en cas de modification des conditions contractuelles
 - ▶ Information du consommateur pour les offres souscrites avant le 1^{er} janvier

Les priorités d'action 2011

La Directive Nationale d'Orientation pour 2011, quelques enquêtes phare

- ▶ **Services à la personne** : services d'aides et d'accompagnement à domicile
- ▶ **Relations commerciales dans le secteur de la sous-traitance industrielle** : contrôle des pratiques abusives et lancement si nécessaire d'assignations en 2011 pour faire respecter la loi
- ▶ **Secteur du logement** : suppressions de clauses abusives dans les contrats de syndic, indépendance des diagnostiqueurs suite au décret d'octobre 2010

Hausse de la TVA sur les offres *triple play* et mobiles

Réponses aux principales questions posées par les consommateurs

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

Lorsqu'un consommateur reçoit une notification de modification des conditions contractuelles, en application de l'article L. 121-84 du code de la consommation, à partir de quand peut-il faire résilier son contrat ?

Le consommateur peut adresser une demande de résiliation à l'opérateur dès la réception de la notification du projet de modification des conditions du contrat. L'opérateur dispose d'un délai maximum de 10 jours pour y donner suite. Le consommateur peut exercer son droit à résiliation sans pénalités jusque dans un délai de 4 mois après l'entrée en vigueur de la modification.

La résiliation sans pénalités est-elle compatible avec la portabilité du numéro ?

Si un consommateur qui bénéficie de l'article L. 121-84 du code de la consommation souhaite changer d'opérateur sans changer de numéro, il ne doit pas se voir facturer de pénalités de résiliation. Si par erreur des pénalités de résiliation ont été facturées, l'opérateur concerné est tenu de procéder dans les plus brefs délais au remboursement des sommes correspondantes.

Les contrats signés en novembre et décembre 2010 et prévoyant une possibilité de répercussion de la hausse de la TVA donnent-ils droit à résiliation sans pénalités ?

Si l'information du consommateur n'a pas été suffisamment précise sur les modifications de prix, le consommateur peut résilier son contrat sans payer de pénalités. En particulier, si le contrat ne prévoit pas expressément que le prix sera à une date précisée augmenté d'un montant également précisé, le consommateur peut résilier son contrat sans pénalité en cas de mise en œuvre de la modification de tarif.

Si le montant de son forfait n'est pas modifié, le consommateur a-t-il droit à résilier sans pénalités ?

Si le contrat n'est pas modifié, les dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation ne trouvent pas à s'appliquer et le consommateur ne bénéficie pas de la possibilité de résilier sans pénalités.

Dans le cas où l'opérateur décide de renoncer à la modification des conditions contractuelles qu'il a précédemment notifiée au consommateur, ce dernier bénéficie-t-il cependant du droit à résiliation sans pénalités s'il avait déjà adressé sa demande de résiliation ?

Si le consommateur avait déjà envoyé sa demande de résiliation, le contrat doit être résilié sans pénalités.