



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

# Résultats 2013 de la DGCCRF

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



## Les chiffres clés 2013

### Les contrôles de la DGCCRF

<b>721 000</b>	vérifications effectuées
<b>137 000</b>	établissements contrôlés
<b>268 000</b>	analyses réalisées
<b>10 200</b>	sites internet contrôlés



### Une mission au service de l'efficacité économique

**Au sein du ministère de l'Économie et des Finances, la DGCCRF veille au bon fonctionnement des marchés, au bénéfice des consommateurs et des entreprises**

#### Elle agit en faveur :

- ✓ du respect des règles de la concurrence
- ✓ de la protection économique des consommateurs
- ✓ de la sécurité et à la conformité des produits et des services

#### Autorité de contrôle, elle intervient :

- ✓ sur tous les champs de la consommation (produits alimentaires et non alimentaires, services)
- ✓ à tous les stades de l'activité économique (production, transformation, importation, distribution, commerce électronique)

### Des priorités d'action fixées dans une directive nationale d'orientation (DNO)

- ✓ répondre aux obligations communautaires de surveillance du marché par la mise en œuvre d'actions de contrôle ciblées sur les produits à risques et de plans de surveillance d'ensemble des secteurs et des produits de consommation
- ✓ contribuer au fonctionnement concurrentiel des marchés et à l'équilibre des relations commerciales, en détectant et traitant les pratiques anticoncurrentielles et les pratiques restrictives de concurrence
- ✓ concourir à la protection du consommateur, en vérifiant notamment la conformité et la sécurité des produits et des services, et en veillant à la loyauté des transactions

### Les suites des actions de la DGCCRF

<b>123 300</b>	manquements constatés
<b>15 400</b>	infractions relevées par procès-verbaux
<b>11 900</b>	mesures de police administrative
<b>176</b>	saisies
<b>112</b>	consignations

## Équilibre des relations commerciales entre acteurs économiques

**Objectif : préserver un équilibre raisonnable dans les relations entre entreprises, au bénéfice de l'emploi, du pouvoir d'achat et de la compétitivité des filières industrielles et alimentaires.**

**La DGCCRF intervient dans tous les secteurs de l'économie**

- ✓ équilibre des relations commerciales (par exemple entre sous-traitants et donneurs d'ordre dans le secteur de la fabrication de cosmétiques, et entre fournisseurs et distributeurs)
- ✓ délais de paiement interentreprises
- ✓ pratiques commerciales abusives pénalisantes pour les producteurs dans le secteur des fruits et légumes
- ✓ analyse des relations commerciales dans le secteur des communications électroniques

**Les contrôles réalisés par la DGCCRF**

- ✓ 12 865 vérifications auprès de 3 839 établissements
- ✓ 153 signalements de pratiques abusives

Une attention particulière a été portée aux relations entre les grandes entreprises et les PME.

**Les suites contentieuses données aux contrôles**

► **Contentieux civil et commercial**

- ✓ 22 décisions (déséquilibre significatif, obtention d'un avantage sans contrepartie ou rupture brutale de relations commerciales établies)
- ✓ 4 475 000 € d'amendes civiles prononcées
- ✓ 4 nouvelles assignations déposées

► **Contentieux pénal**

- ✓ 48 décisions judiciaires (principalement non-respect des règles de facturation et des délais de paiement règlementés)
- ✓ 233 dossiers réglés sous forme de transaction pour un montant de 2 282 149 €

## Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

**Objectif : rechercher et sanctionner les ententes et les abus de position dominante permettant à leurs auteurs de retirer un profit illicite de ces pratiques, au détriment des autres entreprises et des consommateurs.**

La DGCCRF détecte les indices de pratiques anticoncurrentielles et réalise des enquêtes.

- ✓ 86 rapports d'enquêtes de concurrence réalisés, dont 63 ayant pour objet la mise en évidence de pratiques anticoncurrentielles
- ✓ 26 affaires caractérisant des pratiques anticoncurrentielles (3 abus de position dominante, 23 ententes)
- ✓ 4 avertissements règlementaires
- ✓ 8 affaires réglées par voie de sanction ou d'injonction
- ✓ 7 nouvelles procédures engagées

Les décisions de sanction et/ou d'injonction sont publiées sur le site internet de la DGCCRF. <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

## Action dans les Dom

- ✓ Suivi du dispositif « bouclier qualité-prix » dans les DOM (dispositif d'accords de modération de prix sur un panier de produits de grande consommation)

# Sécurité du consommateur

**Objectif : protéger la santé des consommateurs et veiller à la sécurité des produits de consommation.**

## La gestion des alertes et des crises : une réactivité forte

- ✓ 1062 alertes d'origine nationale (827), ou communautaire (235) ont été gérées par l'Unité d'alerte en 2013 et ont donné lieu à une action en DD(CS)PP (soit 11% de plus par rapport à 2012)
- ✓ 255 alertes émises par la DGCCRF sur les réseaux d'alertes européens (représente les ¾ des notifications faites par la France)

### Produits non alimentaires 563 alertes nationales

**dont 110 ont fait l'objet d'une notification sur le réseau d'alertes européen RAPEX**

La moitié des alertes concernent :

- les jouets (risques de suffocation)
- les appareils électriques (risque de choc électrique)

### Produits alimentaires 264 alertes nationales

**dont 145 ont fait l'objet d'une notification sur le réseau d'alertes européen RASFF essentiellement en ce qui concerne :**

- les compléments alimentaires
- les produits d'origine végétale (contaminants et résidus de pesticides)
- l'alimentation animale

## Le Service commun des laboratoires (SCL)

- ✓ un réseau de laboratoires communs à la DGCCRF et à la DGDDI
- ✓ 268 000 analyses effectuées en 2013



### Produits alimentaires

- ✓ truffes
- ✓ banque de données isotopiques européenne dans les vins et boissons spiritueuses
- ✓ prolongation de la DLUO sur des marinades

### Produits industriels

- ✓ jouets pour enfants de moins de 36 mois (présence de substances cancérigènes ou toxiques, ingestion de petits éléments, etc.)
- ✓ broyeurs de végétaux
- ✓ poêles à granulés de bois
- ✓ EPI (chocs et risques auditifs)
- ✓ tondeuses à gazon
- ✓ sèche-cheveux
- ✓ appareils à laser
- ✓ luminaires
- ✓ détecteurs autonomes de fumée

# Protection économique du consommateur

**Objectif : veiller à la qualité de l'information des consommateurs et au respect de leurs droits.**

## Quelques dates importantes en 2013

- ✓ **13 février** : arrêté relatif à l'amélioration de la crédibilité des distinctions obtenues dans les concours vinicoles
- ✓ **14 novembre** : décret relatif aux fromages et spécialités fromagères
- ✓ **21 novembre** : décret relatif aux règles de composition dans les jus de fruits
- ✓ **31 décembre** : arrêté relatif aux factures dans le secteur des communications électroniques

Le CNC a rendu deux avis sur l'information des consommateurs :

- ✓ **17 avril** : dématérialisation de l'information au service du consommateur
- ✓ **9 juillet** : bilan de l'expérimentation de l'affichage environnemental

## Quelques exemples d'enquêtes en 2013

### Services

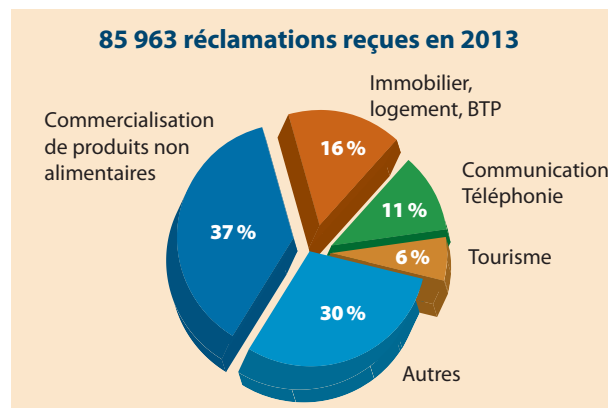
- ✓ soutien scolaire
- ✓ prestations de conseil juridique en ligne
- ✓ santé et beauté
- ✓ métrologie
- ✓ équipements photovoltaïques
- ✓ communications électroniques
- ✓ services financiers et crédit
- ✓ tourisme et loisirs

### Produits alimentaires

- ✓ résidus de pesticides contenus dans les produits d'origine végétale (thé de Chine)
- ✓ qualité des fruits et légumes frais
- ✓ surclassement de produit (huile d'olive vierge vendue avec le qualificatif extra)
- ✓ tromperie sur l'étiquetage de vin (vins espagnols présentés comme français)
- ✓ usurpation des appellations Bordeaux et Champagne sur les vins expédiés vers la Chine et les pays de l'Est

## Le baromètre des réclamations

Quatre secteurs concentrent plus de 70 % de réclamations des consommateurs.



4 000 visites – 26 000 appels téléphoniques  
26 000 courriels – 30 000 courriers papier

## Commerce électronique

Contrôle de 10 200 sites par les enquêteurs du Centre de surveillance du commerce électronique (SNE-CSCE) de Morlaix et des DDPP.

Les actions menées, en 2013, ont plus particulièrement ciblé :

- ✓ les faux avis de consommateurs
- ✓ les jeux pour enfants sur smartphones et tablettes
- ✓ les applications mobiles
- ✓ les paris sportifs et hippiques
- ✓ les collectes et dons en ligne
- ✓ les sites juridiques
- ✓ les pratiques du pistage de l'internaute par son adresse IP

Le taux d'anomalies constaté est de 27 % (contre 29 % en 2012).

# Lutte contre les pratiques déloyales

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

## Quelques exemples d'enquêtes en 2013

- ✓ Faux **cabillaud**: sous l'étiquette cabillaud, dont les quantités pêchées diminuent, était en réalité vendue une espèce beaucoup moins onéreuse (2 PV de tromperie transmis au Parquet).
- ✓ Surclassement **d'huiles d'olive** présentées abusivement comme « extra » : 328 établissements contrôlés dans le cadre d'une enquête ciblée (5 PV et 9 mesures administratives).
- ✓ Qualité et provenance de **fruits et de légumes frais**: nombreux manquements et fausses indications relevés lors d'une enquête portant sur 1600 établissements.
- ✓ Anomalies dans la composition des **miels**: 136 prélèvements ciblés ont permis d'identifier des non-conformités quant à l'origine, la composition ou l'étiquetage (7 PV et 2 mesures administratives).
- ✓ Tromperie sur **les œufs**: retrait du marché de plusieurs millions d'œufs italiens prétendument « pondus en France » et d'œufs vendus à des prix élevés sous le qualificatif « fermier », « bio » ou « label rouge » alors qu'il s'agissait d'œufs industriels.
- ✓ **Optique/lunetterie**: substitution de verres correcteurs à forte notoriété par des verres bas de gamme à l'insu des consommateurs et de leurs mutuelles (2 PV).

---

## Retour sur l'affaire de la viande de cheval

À partir d'un signalement reçu début février 2013, le Service national des enquêtes (SNE) de la DGCCRF a rapidement découvert une filière de substitution d'espèce de viande mettant en cause notamment une entreprise audoise, s'approvisionnant auprès d'un "trader" hollandais. Cette société française avait acquis 250 tonnes de viande de cheval pour ses propres fabrications de plats cuisinés et livré 550 tonnes de viande de cheval en lieu et place de la viande de bœuf commandée par un fabricant luxembourgeois. Au total, le SNE est intervenu auprès de 70 entreprises et a effectué 130 prélèvements, analysés par le laboratoire de la DGCCRF situé à Montpellier. Il a identifié 7 filières d'introduction de viande de cheval en France et transmis 12 procès-verbaux au Procureur de la République. À la suite de la découverte de cette fraude aux conséquences économiques très importantes, les services centraux et déconcentrés de la DGCCRF ont mis en œuvre une série d'actions pour restaurer la confiance des consommateurs :

- ✓ la vérification du retrait des rayons des plats cuisinés incriminés (4354 interventions réalisées en 10 jours) ;
  - ✓ la sensibilisation des professionnels à la nécessité d'accroître leurs autocontrôles, afin d'améliorer les garanties en matière de traçabilité et de qualité ;
  - ✓ la mise sous surveillance renforcée des filières de fabrication et d'importation de viande et de poisson : 996 établissements contrôlés, 760 prélèvements réalisés pour lesquels 22 % présentaient des non conformités (inexactitudes ou tromperie dans la composition des produits à base de viande et de poisson, substitutions d'espèces). Les manquements constatés ont donné lieu à 35 procès-verbaux et 25 mesures de police administrative.
-

# Les temps forts de la consommation

## Une vigilance renforcée de la DGCCRF pendant les périodes et sur les lieux de forte consommation : vacances, fêtes de fin d'année, etc.

- ▶ plus de 49 000 établissements contrôlés
- ▶ 190 000 actions de contrôle
- ▶ un taux de suites pénales de 2 %

### Opération interministérielle vacances

▶ Quatre domaines prioritaires d'intervention retenus en 2013 :

- ✓ la sécurité des activités sportives et de loisirs
- ✓ l'exacte information du consommateur sur la valorisation des produits locaux ou régionaux
- ✓ l'hébergement de vacances
- ✓ le contrôle des manifestations festives (festivals, événements sportifs, etc.)

▶ Un axe transversal de surveillance de tous les secteurs intéressant la vie du vacancier : restaurants, commerces alimentaires ou non alimentaires, agences de voyages, etc.

### Opération vacances à la neige

- ✓ Contrôles du commerce d'articles de sports et de loisirs, et principalement de matériels de glisse
- ✓ Vérification du respect des règles d'hygiène et de la qualité des denrées alimentaires
- ✓ Contrôle des mentions d'origine et des allégations, en particulier à l'égard des produits locaux

### Opération fin d'année

- ✓ Contrôle des marchés de Noël, des métiers de bouche et des sites internet de ventes de produits alimentaires ou non alimentaires (produits culturels, notamment)
- ✓ Vérification de la conformité des produits alimentaires festifs
- ✓ Vérification de la sécurité des jouets, des cadeaux et des décorations de tout ordre proposés aux consommateurs
- ✓ Contrôle de la réalité des offres promotionnelles et des avantages publicitaires

### Soldes

- ✓ 20 500 vérifications
- ✓ 42 mises en demeure
- ✓ 373 procès-verbaux



# Outils et contacts

## Ses outils de communication

- ▶ **Fiches pratiques et dépliants**
- ▶ **Téléprocédures pour faciliter la vie des entreprises**
- ▶ **Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes**
- ▶ **DGCCRF-éco**

## Ateliers de la DGCCRF

### Cinq ateliers ont été organisés en 2013

- ▶ 22 février – Les modes alternatifs d'information des consommateurs
- ▶ 27 mai – Colloque sur les 20 ans du Code de la consommation
- ▶ 26 septembre – Pratiques restrictives de la concurrence
- ▶ 18 octobre – Politique de la concurrence
- ▶ 21 novembre – Agir pour la confiance des consommateurs

## Observatoire des prix et des marges

Suivi mensuel de l'évolution des prix des produits de consommation dans la grande distribution, des produits pétroliers, des produits agricoles : [www.economie.gouv.fr/dgccrf/concurrence/Observatoire-des-prix-et-des-marges](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/concurrence/Observatoire-des-prix-et-des-marges)

## Une présence territoriale

### ▶ En métropole

- ✓ en région : les DIRECCTE (directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)
- ✓ dans les départements : les DDPP (directions départementales de la protection des populations) et les DDCSPP (directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations)

### ▶ En outre-mer

Les DIECCTE (directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) et la DCSTEP (direction de la cohésion sociale, du travail, de l'emploi et de la population)

### ▶ Info Service Consommation

**Allo,  
service public**

La première réponse  
à vos questions  
administratives

Horaires :  
du lundi au vendredi  
de 8 h à 20 h  
et le samedi  
de 8 h 30 à 18 h

 **3939**  
0,06 €/minute en moyenne



Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes  
59, bd Vincent Auriol - 75 703 Paris CEDEX 13

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

