

REPÈRES



RÉSULTATS 2016 DE LA DGCCRF

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



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

DG CCRF

BILAN GÉNÉRAL

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



Une mission au service de l'efficacité économique

La DGCCRF agit en faveur :

- du respect des règles de la concurrence ;
- de la protection économique des consommateurs ;
- de la sécurité et de 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) ;
- quelle que soit la forme de commerce : magasins, sites de commerce électronique ou liés à l'économie collaborative, etc.

Une vigilance renforcée pendant les périodes de forte consommation

La DGCCRF effectue chaque année des opérations de contrôle de grande ampleur pendant les vacances d'été (OIV) ou lors des fêtes de fin d'année (OFA). En 2016, une opération de contrôle particulière a été menée à l'occasion du championnat d'Europe de football.

ENQUÊTE AUTOUR DE L'EURO 2016

Pour garantir aux consommateurs-supporteurs une protection optimale et assurer un bon fonctionnement des marchés pendant l'Euro, la DGCCRF a intensifié son action d'information et de contrôle. Lors de cette enquête, visant notamment les lieux de forte concentration de supporters (*fan-zones*), les stades et leurs abords, les contrôles ont porté sur les aspects suivants : lutte anti-contrefaçon, billetterie, hébergement touristique, sécurité des infrastructures sportives d'entraînement, restauration, débits de boisson et vente dans les stades. Au total, 13 350 vérifications ont été effectuées dans 3 730 établissements.

Suites données aux manquements : 2 289 avertissements, 860 suites administratives et pénales, 72 procédures de consignation (ex : billets, articles textiles, produits alimentaires) et de saisie (ex : contrefaçon de produits textiles).

CHIFFRES CLÉS

LES CONTRÔLES DE LA DGCCRF

578 699 vérifications

116 053 établissements contrôlés

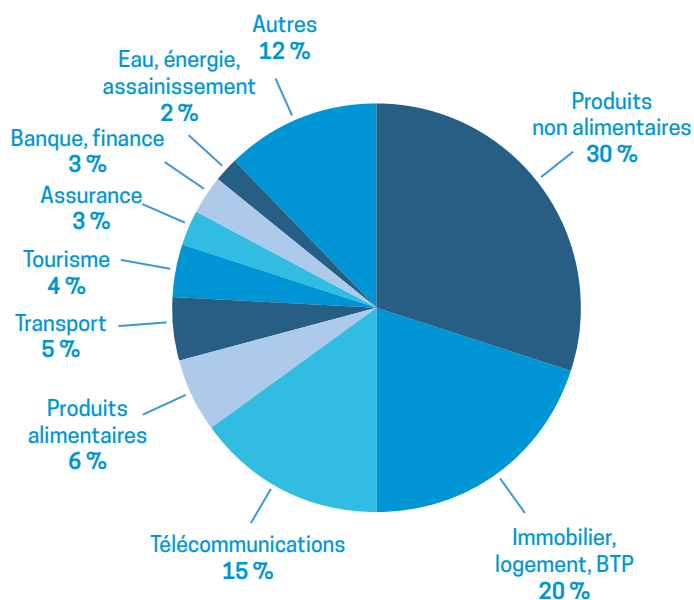
10 829 sites internet contrôlés

320 000 analyses réalisées en laboratoire

BAROMÈTRE DES RÉCLAMATIONS

69 153 réclamations reçues

Trois secteurs concentrent les deux tiers des plaintes. Le nombre de réclamations augmente légèrement (3 %) par rapport à 2015, après une baisse significative ces dernières années.



Origine des réclamations :

Messagerie électronique
27 947

Téléphone
22 303

Courrier
15 615

Dialogue avec les particuliers :
3 288 consommateurs reçus dans les services d'accueil

DATES CLÉS



JANVIER

29 janvier ordonnance relative aux gares routières et à l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières

FÉVRIER

16 février ouverture du site internet de la Médiation de la consommation

26 février 3 arrêtés fixant les tarifs applicables à certains professionnels du droit (notaires, huissiers de justice, greffiers des tribunaux de commerce)

MARS

1^{er} mars décret relatif à la régulation des contrats dans le secteur des autoroutes

9 mars règlement européen n° 2016/425 relatif aux équipements de protection individuelle

25 mars ordonnance sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage d'habitation

31 mars ordonnance sur les sociétés professionnelles d'exercice de la profession d'avocat

AVRIL

22 avril décret relatif aux obligations d'information sur les sites comparateurs en ligne

26 avril ouverture de Télé Icare, téléprocédure pour les déclarations de mise sur le marché des compléments alimentaires

26 avril décret relatif à l'organisation de l'épreuve théorique générale du permis de conduire

MAI

3 mai décret relatif à la passation des marchés par les concessionnaires d'autoroutes

28 mai 3 arrêtés fixant les tarifs applicables à certains professionnels du droit (commissaires-priseurs judiciaires, administrateurs judiciaires et mandataires judiciaires)

JUIN

1^{er} juin lancement du dispositif BLOCTEL

JUILLET

1^{er} juillet entrée en application du nouveau Code de la consommation

AOÛT

19 août décret relatif à l'indication de l'origine du lait, et des viandes et du lait utilisés en tant qu'ingrédients

SEPTEMBRE

16 septembre arrêté fixant la carte des 247 zones de libre installation des notaires

27 septembre lancement de la campagne de communication sur le dépannage à domicile

OCTOBRE

7 octobre promulgation de la loi pour une République numérique

DÉCEMBRE

1^{er} décembre 30^e anniversaire de l'ordonnance de 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence

9 décembre promulgation de la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique

13 décembre entrée en vigueur de l'obligation de déclaration nutritionnelle sur les denrées alimentaires préemballées

SUITES DES ACTIONS DE LA DGCCRF



Les enquêteurs de la DGCCRF, répartis sur l'ensemble du territoire, sont habilités à rechercher et à constater les infractions et les manquements au droit de la concurrence et de la consommation, en vertu de pouvoirs d'enquête spécifiques. Les pouvoirs d'enquête simples permettent principalement d'accéder aux informations nécessaires à l'identification d'un manquement ou d'une infraction (accès aux locaux, recueil de documents utiles à l'enquête, droit de convocation, etc.). Lorsque les nécessités de l'enquête l'exigent, les services d'enquête peuvent effectuer des opérations de visite et saisie (perquisitions), sur autorisation judiciaire.

Les services d'enquête décident des suites à donner aux constatations effectuées, de manière proportionnée à la gravité des comportements illicites relevés. Ces suites peuvent être :

- pédagogiques : il s'agit d'avertissements transmis aux professionnels pour les informer du constat d'un manquement ou d'une infraction mineure résultant d'une méconnaissance du droit ou d'une négligence dans son application ;
- correctives : elles ont pour but la remise en conformité de l'entreprise contrôlée et l'arrêt du comportement illicite ou dangereux : injonction de remise en conformité, assignation, mesure de police administrative (suspension d'activité ou de mise sur le marché) ;
- répressives : il peut s'agir d'amendes administratives, d'assignations devant le juge civil ou commercial, de procès-verbaux transmis au Parquet, en vue du prononcé par le juge d'une sanction pénale, d'une amende ou d'une peine d'emprisonnement ; en matière pénale et pour certaines infractions, le Parquet peut aussi, sur initiative de la DGCCRF, proposer une transaction financière à l'auteur des pratiques, afin d'accélérer la procédure.

SUITES DONNÉES AUX 125 997 MANQUEMENTS ET INFRACTIONS DE 2016

Suites pédagogiques

85 828 avertissements

Suites correctives

24 811 mesures de police administrative
(dont 24 166 injonctions)

Suites répressives

— Contentieux civil et commercial

70 procédures dont 7 assignations

19 décisions ayant prononcé 150 000 € d'amende civile

— Contentieux pénal

10 940 procès-verbaux

2 646 transactions

— Sanctions administratives

4 254 procès-verbaux administratifs

2 674 amendes administratives, pour un total de 13,8 M€

94 saisies

Amendes administratives : un nouvel outil créé par la loi « Consommation »

Cette loi a donné à la DGCCRF la compétence pour prononcer des amendes administratives.

Entre l'entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions (fin 2014) et le 31 décembre 2016, 4 269 amendes administratives ont été prononcées pour un montant total de 19,6 M€, dont :

- 3 863 amendes administratives en matière de protection économique des consommateurs, pour un montant total de 6,3 M€, soit un montant moyen d'amende de 1 633 € (plafonds légaux, selon les manquements, de 3 000 € ou 15 000 € pour une personne physique et 15 000 € ou 75 000 € pour une personne morale) ;

- 406 amendes administratives en matière de délais de paiements interentreprises pour un montant total de 13,3 M€, soit un montant moyen d'amende de 32 855 € (plafond légal : 75 000 € pour une personne physique, 375 000 € pour une personne morale, plafond porté à 2 M€ par la loi « Transparence »).

RÉGULATION ET CONCURRENCE

OBJECTIFS

Préserver un équilibre raisonnable dans les relations entre entreprises, au bénéfice de la compétitivité des filières économiques, de l'emploi et du pouvoir d'achat ; rechercher et sanctionner ententes et abus de position dominante permettant à leurs auteurs de retirer un profit illicite au détriment des autres entreprises, des consommateurs et des contribuables.

Équilibre des relations commerciales

Les agents de la DGCCRF ont effectué 13 356 actions de contrôle en 2016 auprès de 3 811 établissements concernant l'équilibre des relations commerciales :

- entre fournisseurs et distributeurs (ex. influence des accords de coopération à l'achat dans la grande distribution sur les négociations commerciales avec les fournisseurs, demandes de compensations de marges) ;
- entre franchiseurs et franchisés (ex. réseaux de distribution alimentaire) ;
- entre les places de marché sur internet et les professionnels qui y proposent des biens et des services ;
- entre donneurs d'ordres et sous-traitants.

Enquête SFR-Numéricâble

L'enquête a porté sur les relations de SFR-Numéricâble avec une centaine de ses fournisseurs. La première phase de l'enquête avait conduit à sanctionner plusieurs dépassements de délais de paiement en 2015. La deuxième phase, conduite en 2016, avait pour but d'examiner les clauses et pratiques qui semblaient abusives. L'enquête a démontré que les pratiques de SFR-Numéricâble se sont peu améliorées dans le domaine des retards de paiement et a confirmé l'existence de manquements à la réglementation en matière de renégociation de conditions tarifaires et de ruptures brutales de relations commerciales établies. Les suites à donner à ces pratiques sont en cours d'examen à la DGCCRF.



Lutte contre les retards de paiement

Les retards de paiement ont représenté 12 Mds € en 2015 (source : rapport de l'Observatoire des délais de paiement). Particulièrement nocifs pour la trésorerie et donc pour la compétitivité des entreprises, ils accroissent le risque de défaillances d'entreprises et doivent donc être strictement sanctionnés.

En 2016, la DGCCRF a contrôlé 2 678 établissements dans le cadre de son enquête sur le respect des délais de paiement. À l'issue des contrôles, 228 procédures d'amende administrative, représentant au total 10,9 M€ ont été lancées en 2016 : 165 décisions d'amendes, représentant une somme de 6,5 M€, ont été notifiées aux personnes mises en cause ; 63 procédures, représentant 4,4 M€ sont en cours.

En outre, 30 décisions d'amende administrative ont fait l'objet d'une publication sur le site internet de la DGCCRF.

La loi « Croissance » du 6 août 2015 a donné compétence à la DGCCRF pour contrôler le respect des délais de paiement par l'ensemble des entreprises publiques, y compris celles qui sont soumises aux règles de la commande publique. Une procédure d'amende administrative est en cours contre une entreprise publique.

La DGCCRF contribue enfin chaque année à la rédaction du rapport de l'Observatoire des délais de paiement : elle y dresse le bilan de ses contrôles et présente, le cas échéant, les évolutions législatives et réglementaires récentes.

Les décisions de sanctions sont publiées sur le site internet de la DGCCRF <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Sanctions-delaies-paiement>



Bilan des sanctions prononcées

CONTENTIEUX CIVIL ET COMMERCIAL

- 11 décisions de justice (avantage sans contrepartie ou manifestement disproportionné, déséquilibre significatif, rupture brutale de relations commerciales et bénéfice automatique des conditions plus favorables consenties aux entreprises concurrentes par le cocontractant).
- 1 décision du Conseil constitutionnel.

5 ENTREPRISES ONT ÉTÉ ASSIGNÉES PAR LA DGCCRF EN 2016

Assignation Carrefour

À la suite d'une perquisition réalisée en 2016, la DGCCRF a assigné le groupe Carrefour devant le tribunal de commerce de Paris, au nom du ministre chargé de l'Économie. L'enseigne posait, en effet, comme préalable à ses négociations commerciales annuelles, le versement par ses fournisseurs d'une significative « remise complémentaire de distribution », destinée à compenser le surcoût logistique résultant pour l'enseigne du développement de son réseau de magasins de proximité. Cette pratique est contraire à la libre négociation des contrats entre entreprises. Le ministre a demandé au tribunal de prononcer une amende civile de près de 6 M€, une injonction de cessation des pratiques, l'exécution provisoire et la publication de sa décision.

QUATRE DÉCISIONS MARQUANTES

- Le Conseil constitutionnel, saisi par la société ITM alimentaire internationale (enseigne Intermarché) d'une question prioritaire de constitutionnalité, a confirmé que l'amende civile prononcée à l'encontre d'une entreprise après fusion-absorption de l'entreprise auteur des pratiques est conforme au principe de personnalité des peines.
- La Cour de cassation a confirmé l'analyse de la Cour d'appel sur le critère de la soumission au déséquilibre significatif, et sur l'illicéité des clauses faisant l'objet du pourvoi de la société Carrefour (ex. : clauses prévoyant des délais de paiement différents pour le fournisseur et pour le distributeur).
- Le Tribunal de commerce de Paris a prononcé la nullité et demandé la suppression de trois clauses des contrats conclus entre les sociétés Booking et les hôteliers français: les clauses de parité tarifaire, les clauses de parité des disponibilités des chambres et les clauses permettant à Booking.com de modifier librement et unilatéralement les règles de classement des hôtels.
- La Cour de cassation a confirmé l'analyse de la Cour d'appel selon laquelle la clause d'arbitrage incluse dans le contrat entre Apple et Orange n'est pas opposable à l'action du Ministre de l'économie, dont l'examen est réservé aux juridictions nationales au regard de sa nature et de son objet.



Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

La DGCCRF détecte les indices de pratiques anticoncurrentielles, réalise des enquêtes et met en œuvre le pouvoir d'injonction et de transaction conféré au ministre de l'Économie pour le règlement des pratiques anticoncurrentielles locales. Les enquêtes de la DGCCRF permettent également à l'Autorité de la concurrence de sanctionner les pratiques abusives de plus grande ampleur.

Dans le cadre de sa mission de lutte contre les pratiques anticoncurrentielles, la DGCCRF assure notamment une surveillance des marchés publics, afin d'éviter la tromperie des acheteurs publics, de préserver les intérêts des contribuables et de veiller au maintien d'une concurrence loyale entre les entreprises.

Recherche active d'indices

En 2016, 85 indices de pratiques anticoncurrentielles ont été transmis à l'Autorité de la concurrence.

Suites

Les agents de la DGCCRF ont établi 69 rapports d'enquêtes dont les constats ont conduit à :

- caractériser des pratiques anticoncurrentielles dans 33 affaires (26 ententes et 7 abus de position dominante) ;
- prononcer 16 avertissements réglementaires ;
- régler 11 affaires par voie d'injonction ou de sanction (pour un montant total de 200 000 €).

EXEMPLES D'AFFAIRES TRAITÉES

Suspicion d'entente et de corruption

Les services de la DGCCRF ont enquêté sur des suspicions d'ententes illicites et de corruption dans 58 marchés publics de maîtrise d'œuvre concernant les réseaux d'électricité, de téléphone et d'éclairage public passés entre 2008 et 2011. Sur le fondement des éléments transmis par la DGCCRF, le Parquet a initié fin septembre 2016 des poursuites contre 11 chefs d'entreprises et dirigeants de bureaux d'études.

Ententes relevées lors de marchés publics

Deux enquêtes (respectivement en Haute-Loire et en Meurthe-et-Moselle) ont mis en évidence une entente portant sur les prix en vue de la répartition de lots géographiques entre géomètres-experts dans le cadre de marchés publics locaux. Certaines entreprises avaient échangé des informations commerciales sensibles antérieurement au dépôt de leurs offres respectives. Les géomètres-experts, qui avaient soumissionné dans le cadre d'un groupement surdimensionné, ont reconnu que le groupement permettait de neutraliser toute concurrence au sein des départements pour les prestations foncières.

La DGCCRF a prononcé 17 injonctions et conclu 5 transactions (allant de 1 400 € à 10 700 €), pour sanctionner ces pratiques.

Entente et prix imposés

Une autre enquête de la DGCCRF a conduit l'Autorité de la concurrence à prononcer une amende de 9 M€ à l'encontre des deux fournisseurs d'appareils de chauffage : mobile PVG et Ligne Plus. Ces deux entreprises s'étaient d'une part entendues sur les prix de gros et sur une répartition de la clientèle et avaient d'autre part fixé auprès des distributeurs (dont l'entreprise Leroy-Merlin, également sanctionnée) les prix de revente au consommateur final, en veillant à l'application effective des prix fixés. Ces pratiques, particulièrement graves, interdisaient toute concurrence à la fois entre les deux seules marques existantes et entre les distributeurs pour une même marque.

Abus de position dominante

À la suite d'une enquête des services de la DGCCRF, l'Autorité de la concurrence a, par une décision du 27 janvier 2016, condamné la filiale française du groupe belge Umicore à une amende de 69 M€ pour abus de position dominante. Principal fournisseur de zinc laminé en France, cette entreprise avait mis en place une politique commerciale contraignant ses distributeurs-revendeurs à s'approvisionner exclusivement auprès d'elle. Cette politique commerciale s'accompagnait d'un système de surveillance, de menaces et de représailles à l'encontre des distributeurs.

Les décisions de sanctions et les injonctions sont publiées sur le site internet de la DGCCRF <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Sanctions-et-injonctions>

SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR

OBJECTIF

Protéger la santé des consommateurs et veiller à la sécurité des produits de consommation.

La DGCCRF mène des enquêtes et réalise des actions de contrôle sur les produits de consommation alimentaires et non-alimentaires. Elle gère les situations d'alerte et de crise en cas de doute ou de risque avéré pour les consommateurs et s'appuie sur un réseau de laboratoires qui effectuent des analyses des produits suspectés de présenter un risque pour la santé ou la sécurité des particuliers.

PRODUITS ALIMENTAIRES

543 alertes

369 alertes ayant une origine nationale dont 9 % ont concerné d'autres États membres de l'Union européenne.

Principaux types de produits en cause :

- les produits végétaux ou d'origine végétale ;
- les compléments alimentaires ;
- les aliments pour animaux.

PRODUITS NON-ALIMENTAIRES

626 alertes

527 alertes ayant une origine nationale dont 28 % ont concerné d'autres États membres de l'Union européenne.

Principaux types de produits en cause :

- les jouets ;
- les appareils électriques ;
- les cosmétiques.



Unité d'alerte

GESTION DES ALERTES ET DES CRISES

En 2016, l'Unité d'alerte de la DGCCRF a géré 1 169 alertes et émis 471 enregistrements sur les réseaux d'alertes européens, permettant ainsi d'informer les autorités de protection des consommateurs des autres États membres.

Colorants alimentaires

À l'occasion d'une enquête relative aux colorants dans les produits sucrés et les boissons, la DGCCRF a mis en évidence que, dans certains produits, l'acide carminique (principe colorant du E 120 – colorant rouge) était remplacé par une autre molécule (acide 4-amino carminique), qui n'est pas autorisée au niveau européen et dont l'impact sur la santé n'a pas été évalué. L'enquête, menée auprès de fournisseurs de principes colorants, a permis de faire cesser l'utilisation de colorants distribués par 4 entreprises. Le dossier a été signalé à la Commission européenne, en vue d'une évaluation sanitaire par l'Agence européenne de sécurité des aliments (EFSA). Dans l'attente, une information des fédérations professionnelles au niveau européen a été réalisée par la Commission qui a, en outre, saisi les autorités compétentes des États membres pour qu'elles enquêtent auprès des opérateurs de leur ressort.

Sécurité des batteries

La DGCCRF a constaté en 2016 une progression du nombre d'alertes (10 en 2016 contre 1 en 2015) liées à des défauts de stabilité des batteries lithium-ions. Les principaux types de produit concernés étaient d'une part les gyropodes (*hoverboards*) avec des cas d'échauffement de la batterie au moment de la charge pouvant aller jusqu'à l'inflammation, et d'autre part les cigarettes électroniques (explosion de batteries transportées dans la poche). En complément des mesures prises, dans chaque cas, pour le retrait du marché des produits dangereux, les professionnels doivent poursuivre l'analyse des causes de ces défauts récurrents et mettre à la disposition des consommateurs des produits performants et sûrs.



Quelques exemples d'enquêtes en 2016

SECTEUR NON-ALIMENTAIRE

Produits électriques

Les contrôles ont porté sur les chargeurs, adaptateurs de voyage, disjoncteurs différentiels, *blenders* chauffants et cuiseurs de riz. 587 entreprises contrôlées, 153 produits prélevés pour analyse. Les anomalies constatées ont donné lieu à 21 injonctions, 3 saisies de produits dangereux, 11 procès-verbaux, 40 avertissements. Ainsi, 27 % des produits prélevés ont été déclarés dangereux (principaux risques rencontrés : choc électrique, départ de feu).

Produits chimiques

L'enquête a visé les détergents, biocides, produits pour automobiles et vélos, produits avec fermeture de sécurité enfants, produits vendus en magasins bio.

1 950 entreprises contrôlées et 363 prélèvements analysés, dont plus de la moitié se sont révélés non-conformes (absence de pictogramme de danger et de conseils de prudence) voire dangereux pour 4 % d'entre eux (absence de phrases alertant le consommateur sur le danger, utilisation de substances biocides non autorisées, absence ou inefficacité du dispositif de fermeture de sécurité). Ces manquements ont été sanctionnés par 200 mesures de police administrative, 30 procès-verbaux et plus de 400 avertissements pour non-conformité.

Jouets

En 2016, les trottinettes pour enfant (solidité, stabilité), les peintures au doigt (vérification de l'absence de conservateurs ou de colorants), les déguisements (caractère inflammable) ont été spécifiquement contrôlés. 2 300 établissements ont été visités, 700 prélèvements ont été effectués (dont 11 % dangereux) et plus de 100 mesures de police administrative ont été prononcées : les jouets dangereux ont été retirés du marché et détruits.

Puériculture

Les contrôles ont porté sur les barrières de sécurité, les couffins et les porte-enfants souples. 327 établissements contrôlés, 64 échantillons prélevés pour analyses. Des manquements ont été relevés dans 9 % des établissements visités et ont donné lieu à la rédaction de 8 injonctions et 18 avertissements. Au total, 62 % des prélèvements ont été déclarés non-conformes dont 28 % dangereux.

Cabines UV

Un vaste plan de contrôle de 1 129 établissements a porté sur l'application de la nouvelle réglementation relative aux appareils de bronzage. La réglementation reste encore méconnue et mal appliquée : 62 % d'anomalies liées en particulier au non-respect de la conformité des machines et au manque d'information du public sur les risques sanitaires. Les dispositions complémentaires introduites par la loi de modernisation de notre système de santé, qui proscrirent la publicité et les promotions, sont encore mal respectées. Des suites ont été engagées auprès de 707 établissements (516 avertissements, 274 injonctions et 54 procès-verbaux).

SECTEUR ALIMENTAIRE

Qualité du sucre

L'enquête avait pour objet de vérifier la qualité des sucres mis sur le marché (qu'il s'agisse de sucres traditionnels ou « nouveaux », comme les sucres de palmier, d'érable, ou de bouleau) et de rechercher la présence de substances chimiques, de métaux lourds ou d'additifs (colorants ou arômes notamment). Une centaine d'opérateurs ont été contrôlés et 69 prélèvements effectués. Le taux de non-conformité s'élève à 30 % : il s'agit pour l'essentiel de sucres qui comportaient des additifs et notamment des colorants qui n'étaient pas autorisés dans la denrée ou ne figuraient pas sur l'étiquetage du produit.



Service commun des laboratoires (SCL)

Résidus de pesticides

La DGCCRF a vérifié auprès de plusieurs centaines d'opérateurs (distributeurs, grossistes, producteurs en vente directe, etc.) la réalisation d'autocontrôles sur les denrées commercialisées. Près de 5 200 échantillons de fruits et légumes frais ou transformés, de céréales, de thés, d'épices, etc., ont été prélevés et analysés. Le taux de non-conformité (pour dépassement des limites maximales de résidus) est de 2,5 %. Les manquements constatés ont fait l'objet de 58 avertissements et 25 procès-verbaux. Dans le cadre des contrôles renforcés à l'importation, 54 lots déclarés non conformes ont été détruits.

Présence de bisphénol A (BPA)

La loi « bisphénol A » de décembre 2012 a suspendu, depuis le 1^{er} janvier 2015, l'importation et la mise sur le marché de tout conditionnement ou ustensile contenant du bisphénol A lorsqu'il est destiné à entrer en contact direct avec les denrées alimentaires. À la suite de l'enquête de 2015, qui avait montré un taux de non-conformité de 22 % des échantillons (correspondant pour l'essentiel à des articles mis sur le marché avant l'entrée en vigueur de la loi), les fabricants et distributeurs avaient pris des dispositions pour se mettre en conformité. Les enquêteurs ont vérifié en 2016 la conformité documentaire de nombreux articles présents sur le marché et prélevé, de manière ciblée, 157 échantillons pour analyse. Cette enquête met en évidence un taux élevé de non-conformité de l'ordre de 40 %, le plus souvent sur des produits importés, en majorité des conserves, bocaux et articles en matière plastique. La DGCCRF s'est assurée de la mise en place de mesures correctives, en prenant au besoin des mesures de police administrative (suspension de la mise sur le marché, retrait, rappel des produits) pour faire cesser la commercialisation des articles non conformes.

Le SCL se compose d'un réseau de 11 laboratoires, communs à la DGCCRF et à la Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI), spécialisés dans la recherche et la détection de contaminants, l'analyse de la composition des produits, etc.

En 2016, il a rendu 320 000 résultats d'analyses pour la DGCCRF.

Outre la réalisation d'analyses à la demande de la DGCCRF ou de la DGDDI, le SCL a notamment pour mission de développer et d'adapter ses méthodes d'analyse afin d'assurer la bonne exécution des contrôles. Deux avancées marquantes peuvent être mentionnées en 2016.

Construction d'une base de données pour identifier les espèces de poissons

L'Institut français de recherche pour l'exploitation de la mer (IFREMER) et le SCL se sont associés pour construire une base de données permettant l'identification des espèces de poissons et pour échanger sur les évolutions de la réglementation en matière d'étiquetage de ces produits afin de mieux contrer les fraudes sur les produits de la mer.

Recherche et identification de norovirus

Plusieurs toxi-infections alimentaires collectives (TIAC) survenues sur l'île de la Réunion apparaissaient imputables à un jus de mangue. Des analyses bactériologiques classiques, conduites par les services locaux, n'ayant pas confirmé cette présomption, des échantillons ont été transmis au SCL (laboratoire de Montpellier) qui a eu recours à une méthode différente, dite PCR (*Polymerase Chain Reaction*), et a ainsi pu identifier le norovirus (génotype I)¹. Le SCL sera accrédité prochainement pour cette méthode (recherche des norovirus GI et II, mais aussi du virus de l'hépatite A, dans les fruits et légumes frais et surgelés).

1. Un arrêté préfectoral a ordonné la destruction de la totalité du stock non consommé.

PROTECTION ÉCONOMIQUE DU CONSOMMATEUR

OBJECTIFS

Veiller à la qualité de l'information du consommateur et au respect de ses droits. Lutter contre les fraudes et les pratiques déloyales qui faussent la concurrence entre opérateurs économiques et trompent le consommateur.

La DGCCRF mène des enquêtes sur les produits et services proposés aux consommateurs, et met en œuvre les suites proportionnées aux manquements constatés, afin d'obtenir la remise en conformité rapide des pratiques avec le droit applicable. Elle noue des coopérations avec d'autres autorités de contrôle au niveau national ou européen, pour démultiplier l'efficacité de son action. Elle contribue aux travaux relatifs à la politique de protection des consommateurs, menés dans des enceintes internationales telles que l'OCDE et l'ONU.

Quelques exemples d'enquêtes en 2016

SECTEUR NON-ALIMENTAIRE

Étiquetage énergétique

586 établissements (producteurs, importateurs, distributeurs en ligne, commerce de gros) ont été contrôlés dans le cadre de cette enquête portant sur les luminaires, lave-linge, sèche-linge, appareils de réfrigération, téléviseurs, fours, chauffe-eau. La DGCCRF a vérifié la conformité de l'étiquetage et de la documentation technique relatifs à la consommation en énergie ou de toute autre ressource essentielle (notamment l'eau). Les manquements relevés dans 46 % des établissements visités ont donné lieu à 226 avertissements, 26 injonctions et 30 procès-verbaux.

Vente de fioul domestique sur internet

La DGCCRF a contrôlé les pratiques de 20 opérateurs. Des anomalies ont été relevées pour 7 d'entre eux : clauses litigieuses, manquements à la réglementation sur la vente à distance et pratiques commerciales susceptibles d'induire en erreur les consommateurs. Ces constats ont fait l'objet de 4 avertissements et 4 procédures d'injonction.



Reprise des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

Les enquêteurs ont vérifié le respect par les distributeurs, notamment les sites de vente en ligne, de leurs obligations de reprise gratuite des DEEE dont les consommateurs se défont (TV, électroménager, ordinateurs, etc.), et d'information des consommateurs sur les modalités de cette reprise gratuite préalablement à l'acte d'achat. 387 établissements (distribution, sites de vente en ligne) ont été contrôlés. Les manquements relevés dans 41 % des établissements visités ont donné lieu à 144 avertissements, 9 injonctions et 6 procès-verbaux.

Émissions polluantes des moteurs diesel

À la suite des révélations de l'Agence américaine de protection de l'environnement concernant le groupe allemand Volkswagen, accusé d'avoir installé dans ses véhicules un logiciel destiné à contourner les règles en matière de lutte contre la pollution atmosphérique, la DGCCRF a engagé des investigations sur les pratiques relatives aux émissions de dioxyde d'azote des constructeurs commercialisant des véhicules diesel en France. La DGCCRF s'appuie sur les résultats des tests réalisés sur un panel de 86 véhicules représentatifs du marché français, sous le contrôle d'une commission indépendante, installée par la ministre chargée de l'Environnement. Sur le fondement de ces tests, d'expertises complémentaires et d'informations obtenues auprès des entreprises, 2 procès-verbaux ont été transmis en 2016 à la Justice. Des investigations sont en cours chez plusieurs autres constructeurs.



Services à la personne

L'enquête visait à vérifier le respect des obligations des professionnels en matière d'information précontractuelle sur les prix (niveaux, modalités de décompte, etc.). Sur les 396 établissements contrôlés, 300 présentaient au moins une anomalie (minoration du prix à payer, incohérence entre prix affiché et prix pratiqué, pratiques trompeuses, défaut de qualification professionnelle, clauses abusives dans les contrats, manquements à la réglementation sur la vente conclue en dehors d'un établissement commercial). Ces constats ont donné lieu à 239 avertissements, 87 injonctions en vue de la remise en conformité et 7 procédures contentieuses (procès-verbaux et assignations devant le juge civil).

Secteur immobilier

Des contrôles ont été menés auprès des agences immobilières. Au total, plus de 1 000 établissements ont été contrôlés dont 553 présentaient une ou plusieurs anomalies (absence d'information des consommateurs sur les honoraires principalement). Ces constats ont été suivis de 641 avertissements, 568 injonctions, 42 procès-verbaux et 30 amendes administratives.

Une autre enquête a porté sur les activités des syndicats de copropriété pour vérifier l'application du contrat type créé par la loi « ALUR ». Sur les 210 établissements contrôlés, 64 ne respectaient pas la réglementation sur ce contrat-type : 48 avertissements, 15 injonctions et 2 procès-verbaux ont fait suite aux constatations effectuées.

Information sur la garantie légale de conformité

Les contrôles réalisés dans 248 entreprises du secteur des produits électroniques et électroménagers ont porté sur le respect par les professionnels des dispositions du Code de la consommation relatives aux garanties légales et commerciales (obligation pour le professionnel d'informer le consommateur, avant la conclusion du contrat, des modalités d'exercice des garanties ou du service après-vente) et à la disponibilité des pièces détachées. Les manquements relevés dans 62 % des établissements visités ont conduit à 154 avertissements, 93 injonctions et 22 procès-verbaux.

Recouvrement amiable de créances

L'enquête avait pour objet de vérifier le respect, par les professionnels, de l'interdiction des pratiques commerciales déloyales et de la facturation de frais de recouvrement au débiteur et de contrôler les conditions de mise en œuvre de la procédure simplifiée de recouvrement pour des sommes inférieures à 4 000 €. Dans les 67 établissements visités, les 179 actions de contrôle ont mis en évidence des anomalies dans 30 % des cas, donnant lieu à 11 avertissements, 8 injonctions et 5 procès-verbaux.

SECTEUR ALIMENTAIRE

Contrôle des produits de la pêche

Deux enquêtes ont été menées en 2016, l'une sur l'étiquetage des produits de la pêche et l'autre sur la présence d'eau et d'additifs dans les filets de poissons.

La nouvelle réglementation relative à l'étiquetage des produits de la pêche prévoit l'indication de l'engin de pêche et des précisions sur la zone de pêche, en complément des informations déjà obligatoires relatives à la dénomination commerciale, au nom scientifique, au mode de production et à la zone de pêche. Les 5 370 actions de contrôle réalisées dans les 1 597 établissements visités ont mis en évidence des anomalies dans 21 % des cas, aboutissant à 837 avertissements, 138 injonctions, 177 procès-verbaux et 3 amendes administratives. Sur les 19 produits analysés, 6 se sont en outre révélés non-conformes.

La seconde enquête avait pour objet non seulement de contrôler la teneur en eau et la présence d'additifs dans les filets de poisson, mais également de vérifier, le cas échéant, la bonne application de la mention « décongelé » sur ces produits. Certains professionnels ont en effet tendance à recourir à des additifs pour favoriser la conservation et le maintien de la couleur des filets de poisson, ou à ajouter du sel et de l'eau, pour tromper le consommateur sur la quantité. Des anomalies ont été constatées pour près d'un quart des 566 actions de contrôle réalisées dans les 262 établissements visités, donnant lieu à 88 avertissements, 21 injonctions et 28 procès-verbaux. Plus de la moitié des 96 prélèvements analysés se sont révélés non-conformes.



Commercialisation des huîtres de Marennes Oléron

En parallèle des constats réalisés au stade de la vente au détail, l'enquête a visé 20 opérateurs de l'amont de la filière (négociants, producteurs). Outre des pratiques de tromperie sur l'origine (francisation d'huîtres d'origine étrangère), des pratiques commerciales trompeuses ont été constatées, telles qu'une traçabilité incomplète des huîtres ne permettant pas au professionnel de justifier de l'origine annoncée. Ces constatations ont donné lieu à 4 avertissements et 6 procès-verbaux.

Secteur viticole

L'enquête a porté sur les importations de vins d'Espagne en raison de soupçons de francisation et d'étiquetage trompeur concernant l'origine des vins. En s'appuyant sur les données transmises par la DGDDI, les services de la DGCCRF ont procédé à 172 visites, principalement chez les importateurs et les distributeurs. 16 % des établissements présentaient une anomalie, dont la majorité portait sur des factures imprécises et des étiquetages trompeurs quant à l'origine des vins. Au total, 12 établissements ont reçu un avertissement, 10 une injonction et 5 procès-verbaux ont été transmis au Parquet.

Qualité des épices

Pour la plupart d'origine exotique, les épices sont obtenues dans des conditions de production fréquemment soumises à des aléas climatiques. Dès lors, des tensions peuvent apparaître sur le marché, conduisant à des prix parfois élevés (ex. : safran) ou à la commercialisation de produits de moindre qualité, voire altérés. Pour vérifier la qualité des principales épices mises sur le marché et s'assurer de la loyauté des pratiques, 150 établissements ont été contrôlés et 152 échantillons prélevés. Les analyses ont révélé un taux de non-conformité de 47 %, lié notamment à des contaminations, à la présence de colorants interdits et à l'ajout de substances diverses (telles que des résidus de fruits à coques ou de l'amidon) de manière à diminuer les coûts de fabrication des épices.

Travaux de la Cnuced² sur la protection du consommateur

XIV^e conférence des Nations unies pour le commerce et le développement (juillet 2016)

Après l'adoption, le 22 décembre 2015, des nouvelles lignes directrices des Nations unies pour la protection des consommateurs, leur diffusion a été officialisée lors de la XIV^e conférence de la CNUCED qui s'est tenue au Kenya en juillet 2016. Lors de cette conférence, les débats ont mis en évidence la nécessité d'une part de conforter la mise en place et le développement de politiques de consommation et de concurrence efficaces et d'autre part de permettre aux consommateurs de mieux connaître et faire respecter leurs droits. Martine PINVILLE, secrétaire d'État chargée de la Consommation, a confirmé à cette occasion l'engagement de la France à apporter son appui aux pays en développement sur ces sujets.

Première réunion du Groupe intergouvernemental d'experts (GIE) en matière de protection des consommateurs (octobre 2016)

Lors de cette première réunion du GIE dédié à la protection des consommateurs, au sein duquel la DGCCRF représente la France, les échanges entre participants ont concerné le développement du numérique et les priorités d'action de cette nouvelle instance. Le programme de travail pour les années 2017-2018 s'articulera autour de deux thèmes : l'élaboration d'une cartographie des autorités nationales de protection des consommateurs des pays membres de l'ONU et l'information précontractuelle donnée au consommateur avant une transaction par voie électronique.

2. Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement

LUTTE CONTRE LES PRATIQUES ABUSIVES

Les fraudes et les pratiques déloyales faussent la concurrence entre opérateurs économiques et trompent le consommateur. La DGCCRF a pour mission de détecter et de sanctionner sévèrement ces pratiques, mais aussi d'informer le consommateur afin qu'il s'en protège. Un panorama des principales pratiques constatées est accessible sur le site internet de la DGCCRF, rubrique « Infos arnaques ».

Quelques pratiques observées

INCITATION À RAPPELER UN NUMÉRO SURTAXÉ

Des appels ou des SMS sont émis auprès de millions de numéros de téléphone chaque mois, dans le but d'inciter les destinataires à rappeler un numéro surtaxé et ainsi de permettre aux entreprises à l'origine de ces appels d'encaisser les frais liés à la communication téléphonique. Le coût de la communication pèse alors sur l'utilisateur, sans qu'il ait connaissance du caractère surtaxé de l'appel.

L'enquête menée par la DGCCRF en 2016 a permis de lancer plusieurs procédures contentieuses dont certaines ont déjà abouti à des condamnations. Compte tenu de la persistance de ces pratiques, les investigations se poursuivent en 2017.

Des pratiques lourdement condamnées

Le tribunal correctionnel d'Agen a condamné en juillet 2016 les sociétés 123soleil.com et holding123mediacorp, auteurs de fraudes aux numéros surtaxés (dites *ping call*), à verser respectivement 300 000 € et 500 000 € d'amende pour pratique commerciale trompeuse et pratique commerciale agressive. Le gérant de ces entreprises a été condamné au paiement d'une amende de 250 000 € et à deux ans de prison avec sursis.



DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE INDÉSIRABLE

Le démarchage téléphonique est désormais encadré : depuis le 1^{er} juin 2016, le consommateur a la possibilité de s'inscrire sur un registre d'opposition au démarchage téléphonique (en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr ou, en cas de difficulté d'accès à internet, par voie postale). L'inscription sur la liste Bloctel est effective dans un délai de 30 jours maximum après la confirmation d'inscription transmise par voie électronique ou postale. En six mois, 2,7 millions de personnes se sont inscrites afin de protéger plus de 6 millions de numéros téléphoniques. Dans le même temps, environ 500 entreprises ont adhéré au dispositif et transmis plus de 36 000 fichiers commerciaux pour en faire retirer les numéros protégés. Plus de 530 millions de coordonnées téléphoniques ont ainsi été supprimées des fichiers des professionnels. Les sanctions en cas de non-respect de ce dispositif par les professionnels peuvent aller jusqu'à 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

ABUS COMMIS À L'OCCASION DE DÉPANNAGES À DOMICILE

La DGCCRF a lancé en septembre 2016 une campagne de communication intitulée « Faites-vous dépanner, pas arnaquer », afin de sensibiliser les consommateurs et les aider à se prémunir contre les pratiques frauduleuses de certains professionnels. Cette action fait suite aux constats effectués ces dernières années : accroissement du nombre de plaintes de consommateurs, nombreuses anomalies (54 % des professionnels contrôlés en 2015) et pratiques d'une gravité préoccupante (ex. : absence de devis ou d'information précontractuelle, absence de contrat, publicités trompeuses, pratiques commerciales agressives ou abus de faiblesse). Les préjudices subis peuvent représenter des sommes importantes pour les consommateurs et ces agissements sont dommageables pour tout le secteur d'activité. Une nouvelle enquête a été lancée et s'achèvera en 2017.

ZOOM SUR L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

En raison de son développement extrêmement rapide, l'économie numérique fait l'objet d'un suivi particulier de la DGCCRF, aussi bien au titre de la protection des consommateurs que de la surveillance de son fonctionnement concurrentiel. En 2016, 24 enquêtes du programme national de la DGCCRF concernaient l'économie numérique.

Enquêtes marquantes

VENTE À DISTANCE

L'enquête avait pour objectif de vérifier la mise en œuvre par les professionnels des nouvelles règles relatives aux droits des consommateurs (ex. : respect des obligations d'information précontractuelle et des règles relatives au droit de rétractation). Au total, 1 430 sites internet ont fait l'objet d'un contrôle, suivi dans la majorité des cas par une enquête dans les locaux des entreprises. Un taux de non-conformité élevé (49 %) a été relevé et les contrôles ont donné lieu à 355 avertissements, 312 injonctions, 23 procès-verbaux (pour pratiques commerciales trompeuses) et 17 amendes administratives (manquements aux règles de la vente à distance et non-respect d'injonctions). Ces non-conformités résultent souvent de la méconnaissance des règles par les professionnels, qui, après l'enquête, se sont mis en conformité.

FINANCEMENT PARTICIPATIF

Ce secteur constitue une véritable alternative aux méthodes traditionnelles de financement pour les consommateurs. Plusieurs manquements et infractions ont pu être observés dans le *crowdfunding* immobilier (ex. : absence de mise à disposition des prêteurs d'un outil d'évaluation de leurs capacités de financement ou absence de fourniture d'un contrat de prêt type). Les contrôles effectués auprès de 30 établissements ont donné lieu à 4 avertissements, 3 injonctions et 2 rapports sur la base de l'article 40 du Code de procédure pénale, transmis aux Parquets.



Clauses contractuelles des réseaux sociaux

Dans le cadre de son enquête sur la présence de clauses abusives et illicites dans les documents contractuels imposés par les réseaux sociaux à leurs utilisateurs, la DGCCRF a engagé une procédure d'injonction à l'encontre de Facebook, qui s'est conclue par la mise à jour des conditions générales d'utilisation (CGU) de ce réseau en décembre 2016.

Parallèlement à cette procédure, la DGCCRF a procédé à des investigations à l'égard de six autres réseaux sociaux, ciblés notamment en raison de leur attractivité vis-à-vis des jeunes consommateurs. Les investigations ont montré la présence de clauses abusives, illicites ou inintelligibles pour le consommateur. Les procédures se poursuivent vis-à-vis de ces réseaux dans le but d'obtenir la mise en conformité de leurs CGU. Cette enquête est menée en coordination avec la Commission européenne et les autres États membres, afin d'en faire bénéficier l'ensemble des consommateurs de l'Union européenne.

LA SURVEILLANCE DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

10 829 sites internet contrôlés en 2016

Taux d'anomalie : 31 %. Les actions menées ont particulièrement porté sur l'information et la protection du consommateur dans des secteurs tels que le transport aérien ou le financement participatif (*crowdfunding*).



ANNONCES DE RÉDUCTION DE PRIX

Les contrôles menés ont conduit à établir 19 procès-verbaux à l'encontre de sites ayant indiqué des prix de référence illusoire, de manière à afficher des réductions de prix factices et d'altérer la perception par le consommateur de l'offre proposée. Avec l'accord des parquets concernés, des transactions d'un montant global supérieur à 2 M€ ont été conclues. La plupart des grands groupes concernés se sont engagés à modifier leurs pratiques dans le sens d'une plus grande transparence pour les consommateurs et de promotions plus loyales.

RELATIONS COMMERCIALES DES PLACES DE MARCHÉ SUR INTERNET

La DGCCRF a poursuivi ses investigations sur la transparence des places de marché sur internet, afin de vérifier la conformité avec le Code de commerce des relations commerciales entre ces plateformes numériques et les vendeurs qui y recourent. Cette enquête a donné lieu à 48 contrôles permettant de constater l'existence de relations contractuelles déséquilibrées et la présence, dans les conditions générales des plateformes, de clauses illicites et de modalités de facturation non conformes. Les contrôles ont été suivis d'une assignation, d'un procès-verbal et de deux injonctions.

Évolutions du cadre juridique

STRATÉGIE NUMÉRIQUE EUROPÉENNE

La DGCCRF contribue aux travaux conduits par l'Union européenne, afin de créer un marché unique numérique, libre et sécurisé. La Commission a publié, le 6 mai 2015, sa stratégie en la matière, qui poursuit trois objectifs :

- améliorer l'accès aux biens et services numériques dans toute l'Europe pour les consommateurs et les entreprises ;
- améliorer les conditions propices à la croissance et au développement des réseaux et services numériques ;
- stimuler la croissance de l'économie numérique européenne.

Quatre propositions de textes en cours de négociation

La DGCCRF est le chef de file pour quatre textes en négociation dans le cadre de la stratégie numérique européenne :

- deux propositions de directives, l'une sur certains aspects des contrats de fourniture de contenus numériques, l'autre sur certains aspects des contrats de vente en ligne et autres ventes à distance ;
- deux propositions de règlements, l'un sur les pratiques injustifiées de blocage géographique et l'autre révisant le règlement n° 2006/2004 du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre autorités nationales de protection des consommateurs (règlement CPC).

RECOMMANDATION DE L'OCDE SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Cette recommandation du 24 mars 2016 est le résultat des travaux du comité de la politique des consommateurs, présidé par la France depuis le 1^{er} janvier 2015.

Cette version révisée des lignes directrices de 1999 élargit le champ d'application de la recommandation aux nouveaux modèles économiques (économie collaborative, applications gratuites, contenus numériques) et contient plusieurs dispositions garantissant une protection accrue des consommateurs sur internet (ex. : sécurité des produits, sécurisation des paiements, protection des données personnelles). Le texte invite en outre à renforcer la coopération entre autorités de protection des consommateurs, afin de favoriser le développement du commerce électronique transfrontière.

TEMPS FORTS LÉGISLATIFS

NOUVEAU CODE DE LA CONSOMMATION

Plus de vingt ans après la première version élaborée en 1993, la recodification à droit constant du Code de la consommation était devenue nécessaire, afin de le rendre plus accessible à ses utilisateurs. Les consommateurs et les professionnels bénéficient désormais d'une meilleure lisibilité de leurs droits et obligations et d'une plus grande sécurité juridique.

Entré en vigueur le 1^{er} juillet 2016, le nouveau code comprend huit livres au lieu de cinq auparavant. La structure interne des livres a été modifiée pour regrouper les dispositions relatives aux sanctions à la fin de chacun d'eux. Un livre unique est en outre consacré aux pouvoirs d'enquête des agents de la DGCCRF et aux suites données à leurs contrôles.

LOI « TRANSPARENCE »

La DGCCRF a contribué à la réflexion et à la rédaction de plusieurs mesures de cette loi, promulguée le 9 décembre 2016.

Relations interentreprises :

- répartition de la valeur entre les différents acteurs des filières agricoles : contrats pluriannuels, référence au prix prévisionnel payé au producteur ;
- meilleure prise en compte des centrales d'achat internationales ;
- augmentation de 2 M€ à 5 M€ du plafond de l'amende civile en cas de pratiques commerciales restrictives et publicité systématique des décisions du juge ;
- renforcement des sanctions en matière de délais de paiement : publicité systématique de la sanction prononcée ; rehaussement à 2 M€ du plafond de l'amende administrative.

Secteur financier :

- habilitation des agents de la DGCCRF à contrôler le respect du règlement européen relatif aux commissions d'inter-change pour les opérations de paiement liées à une carte ;
- interdiction de la publicité pour les produits financiers risqués, qu'elle soit directe ou indirecte, adressée par voie électronique à des clients susceptibles d'être non professionnels.



LOI POUR UNE RÉPUBLIQUE NUMÉRIQUE

La DGCCRF a participé aux travaux interministériels et à la rédaction de plusieurs articles de la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016, en particulier dans les domaines :

- de l'ouverture des données dans le secteur de l'énergie *open data* ;
- de la portabilité des données des consommateurs souhaitant changer de fournisseur de services en ligne ;
- de la loyauté des plateformes numériques concernant, en particulier, la transparence des critères de classement et de référencement ;
- des avis en ligne et, le cas échéant, des processus de vérification de ces avis.

Avis du CNC relatif aux plateformes numériques collaboratives

Pour l'application des dispositions législatives concernant la clarté et la loyauté de l'information relative aux conditions générales d'utilisation des plateformes numériques collaboratives, le CNC a constitué un groupe de travail chargé d'identifier les pistes d'amélioration de l'information fournie aux utilisateurs de ces plateformes.

L'avis adopté à l'unanimité le 8 juillet 2016 préconise que figurent, sur les plateformes, la mention claire et identifiable du statut de l'offreur (particulier ou professionnel), les informations obligatoires destinées à tout utilisateur potentiel, des mentions spécifiques à chacune des phases de la procédure d'utilisation d'une plateforme collaborative, le tout présenté de manière claire, loyale, transparente, facilement accessible et compréhensible.



MESURES D'APPLICATION DE LA LOI « CROISSANCE »

Réforme du permis de conduire

L'épreuve théorique générale (le « code ») du permis de conduire est désormais assurée par des opérateurs nationaux disposant d'un agrément, délivré par le ministre de l'Intérieur, pour faire passer cette épreuve.

Cette réforme constitue une amélioration sensible de la qualité de service au bénéfice des consommateurs : choix du lieu et de l'horaire de l'examen partout en France, sans obligation de recourir à une auto-école pour s'inscrire ; nombre de centres d'examen multiplié par plus de trois d'ici juin 2017 ; diminution du coût.

Réforme des professions réglementées du droit

L'année 2016 a été marquée par la publication d'un décret en Conseil d'État et de plusieurs arrêtés mettant en œuvre la réforme des tarifs réglementés des professions du droit (notaires, huissiers de justice, greffiers des tribunaux de commerce, commissaires-priseurs judiciaires, administrateurs judiciaires et mandataires judiciaires), en application de la loi « Croissance ».

Désormais, les tarifs de ces professions sont fixés en tenant compte des coûts de chaque opération effectuée. En outre, les notaires, ainsi que les huissiers de justice, les commissaires-priseurs judiciaires et les avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation, bénéficient de la liberté d'installation dans les zones définies avec l'appui de l'Autorité de la concurrence. Cette liberté d'installation s'accompagne d'une refonte en profondeur des procédures de nomination, rendue indispensable par la suppression des restrictions antérieures à la loi.

Par ailleurs, afin de favoriser le développement des sociétés d'exercice libéral de la profession d'architecte et leur renforcement pour mieux faire face à la concurrence, des dispositions permettant à ces sociétés de bénéficier de financements nouveaux ont été introduites par décret.

Premier bilan de la refonte des tarifs des taxis

Cette réforme, entrée en vigueur le 1^{er} mars 2016, comprend la mise en place de forfaits entre Paris et les aéroports d'Orly et de Roissy-Charles de Gaulle, une simplification des suppléments et un meilleur encadrement (prix fixe) de la tarification appliquée pour l'approche du taxi.

D'après les organisations professionnelles du secteur, ces mesures sont perçues de manière positive par les consommateurs, s'agissant en particulier de l'encadrement de la course d'approche. Plusieurs demandes sont à l'étude afin de procéder à des réformes similaires dans d'autres métropoles.

Ce cadre juridique, favorable au consommateur, a été complété par la loi du 29 décembre 2016, qui impose aux taxis d'accepter la carte bancaire en toutes circonstances, y compris pour les petits montants.

OUTILS ET CONTACTS

Pour suivre notre actualité

S'ABONNER À LA LETTRE ÉLECTRONIQUE *CONCURRENCE ET CONSOMMATION*

PARTICIPER AUX ATELIERS DE LA DGCCRF OU RETROUVER LES PODCASTS SUR LE SITE INTERNET

Quatre ateliers organisés en 2016

10 mai

Standardisation et concurrence

10 juin

Efficiences et/ou équité des sanctions administratives en droit de la concurrence ?

19 octobre

Big data, concurrence et consommation

10 novembre

Le droit de la concurrence à l'épreuve de l'économie numérique

SUIVRE LA DGCCRF SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



@dgccrf



DGCCRF

Pour prendre contact

DANS L'HEXAGONE

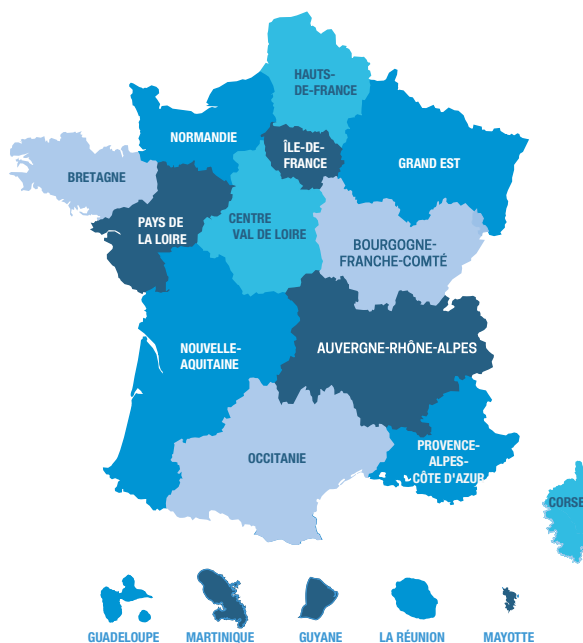
Au niveau national, au siège de la DGCCRF à Paris.

Dans les 13 régions au sein des DIRECCTE (directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi).

Dans les départements, au sein des DDPP et des DDCSPP (directions départementales chargées de la protection des populations).

OUTRE-MER

Au sein des DIECCTE (directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) et de la DCSTEP (direction de la cohésion sociale, du travail, de l'emploi et de la population) à Saint-Pierre et Miquelon.



DGCCRF

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
59, boulevard Vincent Auriol - 75703 Paris CEDEX 13



www.economie.gouv.fr/dgccrf