



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

économie, industrie et emploi : structures administratives

Question écrite n° 86580

Texte de la question

M. Francis Saint-Léger attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur l'action de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dans notre pays. Il désire connaître le bilan de cette action pour l'année 2009.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) exerce ses missions autour de trois actions complémentaires du programme « régulation et sécurisation des échanges de biens et services » : la régulation concurrentielle des marchés ; la protection économique des consommateurs ; la sécurité des consommateurs. Pour mieux exercer ses missions, la DGCCRF élabore chaque année une directive nationale d'orientation (DNO), document de programmation annuelle de ses activités, fixant une ligne directrice claire et des objectifs annuels ciblés. Six orientations nationales avaient été définies pour 2009 : modernisation de l'économie et pouvoir d'achat ; développement durable ; logement ; nutrition et santé ; sécurité des produits industriels et des services ; méthodes de production et de commercialisation nouvelles et/ou à risques. Ce dispositif national a, comme chaque année, été complété par de nombreuses actions d'initiative régionale.

ACTIVITÉ GÉNÉRALE DE CONTRÔLE DGCCRF EN 2009 (LES CHIFFRES CLÉS)	
164 872 établissements visités	
900 132 contrôles effectués	118 360 au titre de la régulation concurrentielle des marchés
	500 743 au titre de la protection économique des consommateurs
	281 029 au titre de la sécurité des consommateurs
146 400 anomalies constatées	
suites contentieuses données	16 456 infractions relevées par PV
	9 154 mesures de police administrative
	525 saisies
	224 consignations

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

En 2009, la DGCCRF a transmis à l'Autorité de la concurrence (ADLC) plus de quatre-vingts propositions d'enquêtes et près de trente rapports. Au 31 décembre 2009, elle a pris en charge trente enquêtes et la DGCCRF cinquante et une. Elle s'est autosaisie de six rapports laissant le soin à la DGCCRF d'en traiter vingt et un. La DGCCRF exerce désormais un pouvoir d'injonction et de transaction pour le règlement des pratiques anticoncurrentielles de portée locale, pour lesquelles il n'existait pas jusqu'alors d'outils de prévention et de sanction adaptés. La réglementation en matière de relations commerciales a fortement mobilisé la DGCCRF en 2009. Concernant le contentieux civil et commercial, elle est intervenue dans soixante et une procédures portant principalement sur des contentieux relatifs à la fausse coopération commerciale ou à la rupture brutale de relations commerciales. Fin 2009, neuf assignations par la DGCCRF pour déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties étaient en examen par le juge. S'agissant du contentieux pénal, 134 décisions judiciaires ont été rendues en 2009, contre 142 en 2008. Ces affaires ont porté principalement sur le non-respect des règles de facturation, le non-respect des délais de paiement spécifiques et la revente à perte. Par ailleurs, le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une transaction demeure important (175). Pour l'essentiel, les actions de contrôle ont été orientées sur les marchés et lieux touristiques. Outre les parfums et les articles de maroquinerie, elles ont porté sur d'autres types de produits en fonction notamment des signalements reçus par les services. En 2009, 330 réclamations de consommateurs auprès des services de la DGCCRF ont été enregistrées sur des problèmes de contrefaçon. Les enquêtes ont révélé 133 cas de contrefaçon et conduit à vingt et une saisies dont une (menée par le service national des enquêtes) portant sur près de 800 000 cartes téléphoniques prépayées pour une valeur marchande d'environ 6 millions d'euros (septembre 2009). Depuis mars 2008, les résultats de l'observatoire des prix et des marges font l'objet de publications mensuelles sur le site internet de la DGCCRF : http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/concurrence/prix/observatoire_prix.htm. Cet observatoire suit les évolutions mensuelles des prix des produits de grande consommation commercialisés dans les grandes et moyennes surfaces. Son objectif est de contribuer à une meilleure transparence des prix et des marges dans les différentes filières agroalimentaires. Dans le cadre de cet observatoire, un comité de pilotage spécifique aux secteurs agricole et agroalimentaire a été mis en place fin 2008. En 2009 la DGCCRF a réalisé des enquêtes de filière pour le lait, les fruits et les légumes dont les résultats figurent sur le site Internet de la DGCCRF. Lors du conseil ministériel de l'outre-mer du 6 novembre 2009, pour lutter contre les pratiques abusives en matière de prix, il a été décidé de créer un groupement d'intervention régional (GIR) « concurrence » par regroupement de plusieurs administrations, et notamment la DGCCRF. Début 2010, ces GIR « concurrence » ont été mis en place pour la Guadeloupe (le 26 janvier 2010), la Martinique (le 2 février 2010), la Guyane (le 10 mars 2010) et La Réunion (le 15 mars 2010). Après les événements survenus en Guadeloupe et en Martinique début 2009, la DGCCRF a été chargée de mener une série d'enquêtes dans les départements d'outre-mer (DOM) afin de vérifier si les engagements de baisse de prix de produits de base signés par la grande distribution au printemps ont bien été respectés. Ces contrôles ont été effectués tout au long de l'année 2009. La direction générale a été également impliquée dans les études de formation de prix ainsi que dans les études sur le prix des carburants dans les DOM. Enfin, en synergie avec l'ADLC, la DGCCRF a mené une enquête sur la comparaison des niveaux de prix entre la métropole et les DOM. Les dossiers marquants de l'année 2009, sont particulièrement nombreux en ce domaine. En 2009, la DGCCRF a produit de nombreux textes juridiques renforçant la protection des consommateurs : la liste des clauses abusives présentes dans les contrats signés avec des professionnels (décret du 18 mars 2009) ; des règles pour la certification des produits et services (art. 137 de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008) ; des contrats de déménagement plus protecteurs (art. L. 121-95 du code de la consommation) ; une meilleure information du consommateur par les professionnels de santé (décret du 10 février 2009 et loi du 21 juillet 2009) ; la transparence tarifaire des numéros surtaxés (arrêté du 10 juin 2009) ; une meilleure protection pour les contrats de biens à temps partagé (loi du 22 juillet 2009). Les enquêtes lancées en 2009 dans ce secteur ont été ciblées sur la location en résidence pour étudiants, les contrats de location de résidences principales, les pratiques sur le marché du foncier, les syndicats et les diagnostiqueurs immobiliers. Par ailleurs, des investigations ont été menées dans le secteur de l'immobilier en ligne car les agences immobilières utilisent de plus en plus Internet pour présenter les biens offerts à la vente ou à la location. La DGCCRF a poursuivi son activité de suivi des relations banques-clients à travers plusieurs enquêtes portant notamment sur l'obligation de contractualisation et l'information sur

les conditions générales et tarifaires. Elles ont également permis de vérifier l'application de mesures législatives récentes telles que le plafonnement des frais en cas d'incident de paiement et la diffusion du récapitulatif annuel de frais bancaires qui donne aux titulaires de compte une idée précise du coût des services qui leur sont facturés. Une enquête portant sur les contrats de services et les factures d'eau des professionnels a permis de vérifier leur conformité au regard du nouveau dispositif juridique encadrant le secteur, qui relève de la loi du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques. Un certain nombre de clauses abusives, illégales ou non conformes ont été relevées (clauses imposant une caution ou un dépôt de garantie ; transfert de la charge de la preuve aux particuliers en cas de perturbations ; prélèvements affectés à la « modernisation des réseaux » se substituant à ceux relevant de la « lutte contre la pollution »). La DGCCRF a également réalisé une enquête portant sur les contrats de fourniture de GPL (gaz de pétrole liquéfié-chauffage) en vrac proposés par les six grands fournisseurs de propane aux habitants des zones rurales non raccordées au gaz de ville. L'examen détaillé de ces contrats a permis de relever de nombreuses clauses abusives ou illicites qui contribuent à rendre le client captif et à maintenir des prix élevés sur ce marché. Au plan national, la DGCCRF effectue une veille systématique grâce à son centre de surveillance du commerce électronique (CSCE) dont l'action consiste à veiller au respect des obligations d'information loyale des consommateurs sur le web. Les 7 353 sites contrôlés en 2009, dont 4 654 sites de vente à distance, ont permis de déceler 34 % d'anomalies. Plusieurs sites ont mobilisé l'attention de la DGCCRF et deux ont été fermés en 2009. Au plan communautaire, en mai 2009, l'enquête communautaire « sweep 2009 » sur la vente en ligne des produits électroniques a permis le contrôle de seize sites Internet, dont quatorze sites français et deux sites étrangers. Des manquements ont été constatés pour trois sites français et un site étranger (défaut d'identification du professionnel, information de nature à induire en erreur sur les conditions d'exercice du droit de rétractation et sur l'existence de la garantie légale). La DGCCRF a mis en place des dispositifs particuliers au moment des vacances, des fêtes de fin d'année, des soldes ou lors d'événements exceptionnels. Ainsi, lors de l'opération « vacances confiance » de l'été 2009, la mobilisation et la coordination des services de l'État a eu pour objectif de s'assurer qu'aucune pratique déloyale, abus ou infraction, en particulier sur les prix, la qualité, l'hygiène, ne soit commise à l'égard des estivants. Plus de 155 000 contrôles ont été réalisés à l'occasion de 48 500 visites de 43 359 établissements portant sur la restauration et l'hébergement en particulier. Recevant chaque année près de 200 000 sollicitations, principalement de la part de consommateurs, la DGCCRF s'est dotée d'un baromètre des réclamations afin de mieux recenser les sujets de préoccupation du consommateur et des professionnels. Le baromètre a recensé 110 700 réclamations de consommateurs en 2009, contre 139 148 en 2008, soit une baisse de 20 %. Quatre secteurs concentrent plus de 70 % des réclamations : commercialisation des produits non alimentaires ; communication-téléphonie ; services à domicile et autres services ; transport, véhicules. Le secteur de la « commercialisation des produits non alimentaires » enregistre le plus grand nombre de réclamations (24 %). Les problèmes signalés relèvent essentiellement du mode de commercialisation (vente à distance...) et des pratiques (livraison, garantie...). Dans le secteur « communication-téléphonie », les problèmes rencontrés concernent principalement les fournisseurs d'accès à internet, puis la téléphonie (mobile et fixe) et enfin, les offres de télévision payante. Les motifs de réclamation portent sur des problèmes d'inexécution ou d'indisponibilité du service, de contestation du montant de la facture et d'absence de prise en compte des demandes de résiliation. Parmi les faits marquants de l'année, la DGCCRF a participé à l'élaboration de deux textes dans des domaines sensibles où des accidents graves sont intervenus : décret du 16 juillet 2009 relatif à la sécurité des alarmes de piscine par détection d'immersion encadrant les règles de commercialisation des alarmes de piscine ; décret du 27 juillet 2009 relatif aux conditions de vente, de cession et de location de certains engins motorisés synthétisant les obligations des professionnels et l'information fournie aux consommateurs en ce qui concerne les mini-motos. Comme en 2008, l'accent a été mis en 2009 sur la sécurité des produits industriels de grande consommation en ciblant particulièrement les contrôles autour de trois thèmes : la sécurité des enfants (jouets et articles de puériculture) ; la sécurité dans les produits d'utilisation courante et quotidienne (les ordinateurs et leurs blocs d'alimentation, les téléphones portables et leurs chargeurs, les lampes fluo-compactes, les pneumatiques de 3e gamme, les téléviseurs à petit prix, les radiateurs électriques d'appoint...), la sécurité dans les activités de loisirs (tondeuses à gazon, aspirateurs souffleurs de jardin, guirlandes de Noël, équipements d'aires de jeu). Plusieurs situations de crise (risque ou danger avéré) ont fortement mobilisé la DGCCRF en 2009 : dans le domaine des produits non alimentaires, elle est intervenue en contrôlant notamment les produits suivants : le diméthyle fumarate (DMF), les détecteurs de CO2 et de fumée, les foyers à éthanol, les laveries automatiques, les disjoncteurs électriques importés et les scies à onglets multi-

usages. Ces contrôles ont donné lieu à soixante et onze signalements par la DGCCRF ; dans le domaine des produits alimentaires, elle a été également très sollicitée, notamment pour des dossiers relatifs à de l'huile de noix contaminée par de l'huile minérale, par une pâte à tartiner contenant de l'arachide, de l'huile de lin comportant des organismes génétiquement modifiés (OGM), des compléments alimentaires et des produits diététiques ne respectant pas la réglementation. Ces contrôles ont donné lieu à trente signalements par la DGCCRF. Le ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, et le secrétaire d'État en charge de la consommation, ont installé le 18 juin 2009 la « brigade de contrôle de la loi de modernisation de l'économie (LME) », rappelant la détermination du Gouvernement à améliorer les relations commerciales par une pleine application de la loi. Signal fort lancé aux opérateurs, cette création a favorisé le recueil des informations (135 fiches de signalement en 2009) et concrétisé la vigilance de l'administration sur les conditions de fonctionnement des marchés sensibles, notamment agricoles. Réunies à Bercy le 26 octobre 2009, à l'initiative du secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation, les assises de la consommation ont eu pour objectif d'identifier les mutations de la consommation en France et en Europe, et d'en tirer les conséquences en termes de priorités d'action publique. À l'issue des échanges, il a annoncé plusieurs réformes structurantes : une meilleure reconnaissance des associations de consommateurs les plus représentatives et la rénovation des institutions publiques de la consommation par un nouveau dispositif d'agrément des associations et par une gouvernance simplifiée du Conseil national de la consommation ; un renforcement des droits des consommateurs français dans les secteurs où apparaissent de nouveaux besoins de protection (immobilier, vente à distance, accidents de la vie courante, éco-consommation et allégations environnementales, énergie...) ; un développement des outils permettant de traiter les litiges entre entreprises et consommateurs, avec comme axe prioritaire la généralisation de la médiation.

Données clés

Auteur : [M. Francis Saint-Léger](#)

Circonscription : Lozère (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 86580

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 août 2010, page 8980

Réponse publiée le : 19 octobre 2010, page 11393