



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

Résultats 2011 de la DGCCRF



Bilan général 2011

Les chiffres clés 2011

Les contrôles de la DGCCRF

853 000	vérifications effectuées
153 000	établissements contrôlés
240 000	analyses
9 600	sites internet contrôlés

Des missions diversifiées

La DGCCRF veille à :

- ✓ la protection économique des consommateurs
- ✓ la sécurité des consommateurs
- ✓ la régulation concurrentielle des marchés.

Autorité de contrôle, la DGCCRF intervient :

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

DNO 2011 : une directive nationale d'orientation fixée par le ministre

- ✓ répondre aux obligations ou exigences communautaires de la France en matière de surveillance des marchés
- ✓ contribuer à assurer le fonctionnement concurrentiel des marchés et l'équilibre des relations commerciales

- ✓ veiller à la loyauté des pratiques et la conformité des produits au bénéfice du consommateur et d'un fonctionnement loyal des marchés.

Les suites des actions de la DGCCRF

156 000 manquements constatés

14 000 infractions relevées par PV

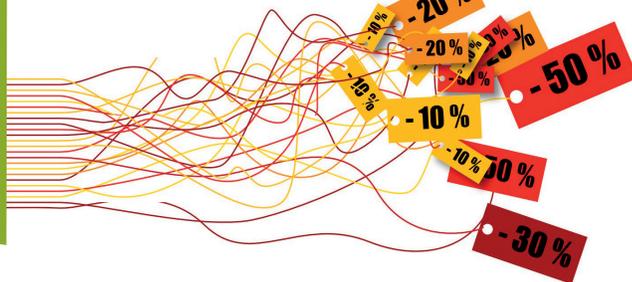
12 000 mesures de police administrative

272 saisies

338 consignations



Régulation et concurrence



Équilibre des relations commerciales fournisseurs-distributeurs

Les actions

- ✓ enquête nationale sur les relations entre sous-traitants et donneurs d'ordre (secteurs de l'aéronautique, de l'automobile et du BTP)
- ✓ poursuite des contrôles sur les relations commerciales et le respect des délais de paiement.

Le bilan de la brigade de contrôle de la LME

- ✓ 11 490 vérifications auprès de 3 520 établissements
- ✓ 260 fiches de signalement.

Contentieux civil et commercial

- ✓ 199 décisions (perception d'avantages sans contrepartie ou manifestement disproportionnés, ruptures brutales de relations commerciales)
- ✓ 2 288 000 € d'amendes.

Contentieux pénal

- ✓ 88 décisions judiciaires (non-respect des règles de facturation, des délais de paiement spécifiques, absence de convention écrite entre partenaires commerciaux)
- ✓ 588 procès-verbaux
- ✓ 253 dossiers réglés sous forme de transaction pour un montant de 1 266 660 €.



Lutte contre les ententes et les abus de position dominante

Entente et abus de position dominante

- ✓ 68 rapports d'enquêtes.

Pratiques anticoncurrentielles de portée locale

- ✓ 14 injonctions
- ✓ 7 transactions financières.

Soldes

- ✓ 34 000 vérifications
- ✓ 46 mises en demeure
- ✓ 556 procès-verbaux.

Observatoire des prix et des marges

- ✓ suivi mensuel de l'évolution des prix de produits de consommation dans la grande distribution (OPM)

<http://www.economie.gouv.fr/dgcrf/concurrence/Observatoire-des-prix-et-des-marges>

- ✓ contrôles dans le secteur des carburants ciblés sur l'information des consommateurs (stations-service et site internet « prix-carburants.gouv.fr »)
- ✓ création de l'OPM de la filière pétrole en mars 2011.

Action dans les Dom

- ✓ médiation et expertise sur les prix dans le département de Mayotte à l'automne.

Sécurité du consommateur

Des contrôles ciblés

- ✓ jouets (tapis puzzle)
- ✓ équipements de protection individuelle
- ✓ matériels électriques
- ✓ contaminants (acrylamide, mycotoxines, HAP*...)
- ✓ métaux lourds et résidus de pesticides dans les végétaux.

(*hydrocarbure aromatique polycyclique : substance cancérigène)



De la réactivité : gestion des alertes et des crises

359 enquêtes réalisées

Produits non alimentaires	98 alertes 151 enquêtes
– jouets (24 %)	
– appareils électriques	
– hygiène-santé	
– puériculture	
Produits alimentaires	77 alertes 208 enquêtes
– fruits secs (75 %) contaminés par des mycotoxines	
– herbes et épices	
– céréales et plats préparés	

De nouvelles règles

- ✓ arrêté du 20 juillet 2011 fixant les valeurs limites d'émission de formamide dans les tapis puzzle.

Le Service Commun des Laboratoires

- ✓ un réseau de laboratoires communs à la DGCCRF et aux Douanes :
 - création de 40 pôles de compétence pour améliorer les capacités analytiques et renforcer leur expertise
 - 240 000 analyses.

Les sujets d'actualité :

- bisphénol A dans les biberons
- contrôle de radioactivité de produits alimentaires provenant du Japon
- graines germées en provenance d'Egypte
- présence de formamide dans les tapis puzzle
- recherche des amines aromatiques primaires dans les ustensiles de cuisine
- nanomatériaux dans les cosmétiques.



Protection économique du consommateur

Evolution de la réglementation : des contributions marquantes

- ✓ directive relative aux droits des consommateurs du 25 octobre 2011 (harmonisation de la protection des consommateurs européens)
- ✓ règlement du 25 octobre 2011 concernant l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires en matière d'affichage informatif (INCO)
- ✓ transposition de la directive sur la médiation en matière civile et commerciale par ordonnance du 16 novembre 2011.

Quelques exemples d'enquêtes

- ✓ pratiques des opérateurs de téléphonie
- ✓ services d'aide à la personne
- ✓ contrats de syndic et indépendance des diagnostiqueurs immobiliers
- ✓ publicité des crédits à la consommation et assurance-emprunteurs
- ✓ équipements photovoltaïques
- ✓ qualité des steaks hachés consommés dans les collectivités.
- ✓ courtage financier (trading) en ligne
- ✓ blanchiment d'argent

Commerce électronique

veille systématique par le Centre de Surveillance du Commerce Electronique (SNE-CSCE) de la DGCCRF

- ✓ 9 600 sites contrôlés (jeux-jouets, articles de sports, santé, hygiène, beauté, habillement...) dont 5 260 sites de vente à distance
 - réservation des hôtels en ligne
 - faux avis de consommateurs
- ✓ baisse du taux d'anomalies 12,75 % (13,8 % en 2010).

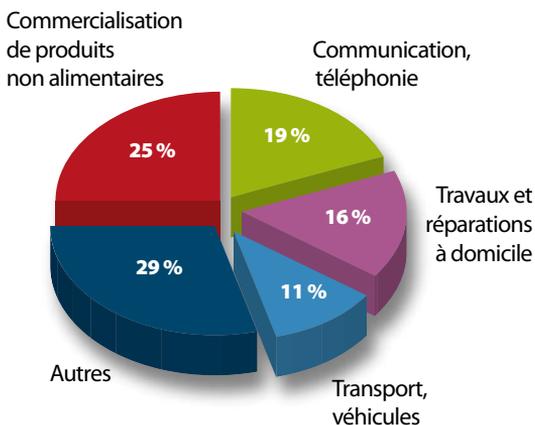
Une présence renforcée aux temps forts de l'année

- ✓ Opération Interministérielle Vacances, Opération Fin d'Année, Opération Vacances Neige :
 - 48 000 établissements contrôlés
 - 195 000 actions de contrôle
 - taux de suites contentieuses : 1,9 %.

Le baromètre des réclamations

- 90 125 réclamations reçues en 2011

4 secteurs concentrent plus de 70 % de réclamations des consommateurs



La DGCCRF et ses publics

Une présence territoriale

> **en région** : les DIRECCTE (directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)

> **en département** : les DDPP (directions départementales de la protection des populations) et les DDCSPP (directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations)

> **outre-mer** : les DIECCTE (directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)

Info Service Consommation

**Allo,
service public**

La première réponse
à vos questions
administratives

3939

0,06 €/minute en moyenne

Horaires :

du lundi au vendredi de 8h à 20h
et le samedi de 8h30 à 18h

Les ateliers 2011

11 janvier

La transparence

5 mai

La qualité a-t-elle un prix ?

24 mai

Progrès économique
et droit de la concurrence

9 juin

Le consommateur transfrontière au sein du
marché intérieur : opportunités et risques

29 novembre

Information donnée au consommateur /
information perçue par le consommateur

8 décembre

Crédit : protection du consommateur
et développement économique

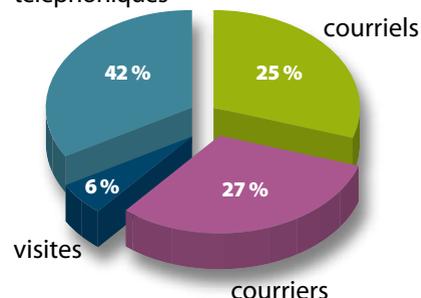
Colloque

26 septembre

Agriculture et concurrence

Plus de 154 000 contacts

appels
téléphoniques



DG CCRF

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