




**PRÉFET
DE LA RÉGION
PAYS DE LA LOIRE**

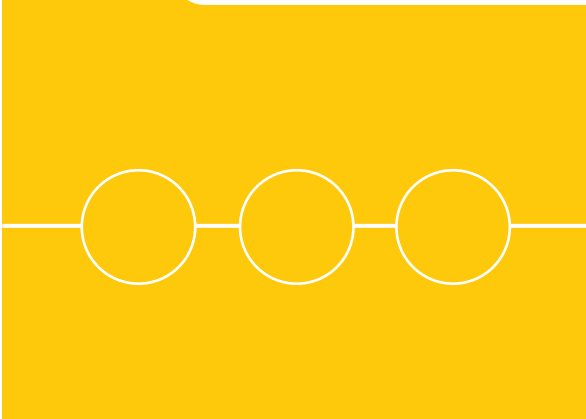

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction régionale de l'économie,
de l'emploi, du travail
et des solidarités



Dossier de presse

Protection des consommateurs : les priorités 2024 en Pays de la Loire



Contact presse :

Préfecture de Loire-Atlantique

Service régional de la communication interministérielle

02 40 41 20 91 - pref-communication@loire-atlantique.gouv.fr

Signal Conso : le site officiel de la répression des fraudes qui vous aide à résoudre votre problème de consommation.



 Signalez-le sur
signal.conso.gouv.fr
ou téléchargez l'application



Sommaire

Organisation de la DGCCRF en Pays-de-la-Loire - DREETS et DD(ETS)PP -	4
Chiffres clés 2023	5
Les priorités du programme d'enquête 2024	7
• La transition écologique	7
• La transition numérique	10
• La protection du pouvoir d'achat	13

Organisation de la DGCCRF en région, à la DREETS et dans les DD(ES)PP

La protection du consommateur, qu'il s'agisse de sa sécurité ou de ses intérêts économiques, et la loyauté des relations interentreprises sont au cœur de l'action de la DGCCRF et de ses agents en région.

Ce rôle de régulation est indispensable à la confiance et au bon fonctionnement des marchés et de l'économie. Les enquêteurs se déplacent dans les entreprises pour contrôler la bonne application de la réglementation et enquêter contre les tromperies ou les ententes. Ils investiguent aussi sur Internet. Ils analysent la conformité des produits, enjoignent les entreprises à se mettre en conformité et sanctionnent les manquements les plus graves.

Les enquêteurs disposent de pouvoirs leur permettant 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, prélèvements d'échantillon pour analyse, droit de convocation, droit d'utiliser une identité d'emprunt...

La DGCCRF développe des outils spécifiques propres à investiguer sur Internet et à appréhender l'économie numérique : détection des suspicions de faux avis, captation des vidéos d'influenceurs...

Effectifs : 119 agents en Pays-de-la-Loire, dont 98 enquêteurs

- DDPP Loire-Atlantique : 31
- DDPP Maine-et-Loire : 19
- DDETSPP Mayenne : 7
- DDPP Sarthe : 12
- DDPP Vendée : 17
- DREETS Pays-de-la-Loire : 33



3 brigades spécialisées, à compétence régionale et interrégionale :

- le contrôle des relations inter-entreprises (délais de paiement,...)
- le contrôle des vins et spiritueux sur le bassin du Val de Loire
- les enquêtes de pratiques anticoncurrentielles en Bretagne, Pays de la Loire et Centre Val de Loire.

DDPP : direction départementale de la protection des population (44, 49, 72, 85)

DDETSPP 53 : direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations

DREETS : direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

Chiffres clés 2023 en Pays-de-la-loire

Les enquêtes, contrôles et sanctions

113

enquêtes
thématiques

3 088

établissements et sites
internet contrôlés

4 476

inspections

66 %

des actions ont concerné la
**protection économique
des consommateurs**

27 %

des actions ont concerné la
**sécurité
des consommateurs**

8 %

des actions ont concerné la
concurrence



Dans 43% des cas, il y a des suites aux contrôles et aux enquêtes



844 avertissements



260
injonctions



60 amendes administratives
notifiées pour un montant
de **1,5 million d'€**



4
arrêtés de suspension ou retrait
de commercialisation



115
contentieux pénaux
transmis au Parquet

Les amendes administratives notifiées et leurs motifs

Motif des amendes	Montant de l'amende
Délais de paiement, facturation et autres pratiques commerciales restrictives	1 187 200 €
Information générale du consommateur, garanties et clauses abusives	100 459 €
Démarchage téléphonique (Bloctel)	105 600 €
Ventes à distance et vente hors établissement	31 400 €

Les principaux motifs des contentieux pénaux transmis au Parquet en 2023 - 115 transmissions (un contentieux peut comprendre plusieurs motifs)

Motif des contentieux pénaux	Nombre de transmission
Information générale du consommateur, garantie et clauses abusives	55
Règles de loyauté (étiquetage, tromperie, falsification, allégations, marquage sur l'origine...)	50
Pratiques commerciales interdites et réglementées	51
Sécurité des produits alimentaires	48
Ventes hors établissements (y compris assurances services financiers)	94
Obstacle à fonction	2
Règles spécifiques à des contrats ayant un objet particulier (vente à distance, vente hors établissement, démarchage téléphonique...)	26

13 981 points réglementaires vérifiés :

- 1 079 en matière de concurrence
- 9 174 en matière de protection économique du consommateur
- 3 728 en matière de sécurité du consommateur

Les priorités 2024

Accompagner la transition écologique

615 contrôles programmés en 2024 en Pays-de-la-Loire

La consommation est un levier de la transition écologique. Les contrôles dans ce domaine visent à lutter contre les fraudes dans le secteur de la rénovation énergétique ou contre l'éco-blanchiment. Ils permettent de veiller à la bonne information des consommateurs sur la durabilité des biens et services.

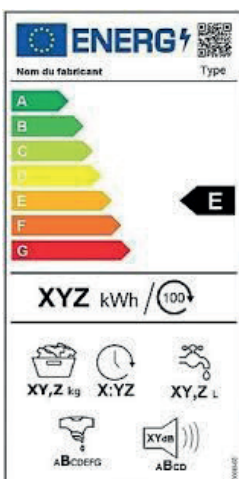
Des exemples d'enquêtes menées en 2024

- **La reprise gratuite des déchets d'équipements électriques et électroniques, d'éléments d'ameublement, d'article de bricolage et de jardin par les distributeurs.**

Cette enquête est réalisée au regard des anomalies constatées s'agissant de l'effectivité de la reprise des déchets et de l'absence ou de la non-conformité de l'information. La DGCCRF s'intéresse plus particulièrement en 2024 aux produits suivants : les équipements électriques et électroniques ménagers, les éléments d'ameublement et les articles de bricolage et de jardin.

Afin d'améliorer la collecte de certaines catégories de produits usagés et de favoriser le recyclage de leurs déchets, la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, dite « loi AGEC » impose aux distributeurs de ces produits, y compris en cas de vente à distance, de reprendre gratuitement - ou de faire reprendre gratuitement pour leur compte - les équipements usagés dont le consommateur se défait.

Certains produits sont donc soumis à l'obligation de reprise gratuite en magasin. Elle s'impose dans le cas d'un achat d'équipement neuf dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu (**reprise gratuite « un pour un »**). Cette obligation de reprise gratuite d'anciens appareils a été instaurée pour les distributeurs de la vente physique et de la vente en ligne. Certains vendeurs doivent également reprendre gratuitement, sans obligation d'achat, les équipements usagés dans la limite des produits de nature et de dimensions équivalentes à celles qu'ils proposent à la vente (**reprise gratuite « un pour zéro »**). Conformément à l'article R. 541-63 du code de l'environnement, une information doit de surcroît être délivrée au consommateur sur les conditions de reprise « un pour un ».



- **L'écoconception des produits d'équipements de la maison**

Les consommateurs doivent disposer d'informations fiables et complètes relatives à l'écoconception des produits d'équipements de la maison afin de **pouvoir choisir les produits les plus performants et les plus durables**.

L'écoconception contribue également à la réduction de la consommation énergétique des produits et à l'évolution des modes de consommation inhérentes à la transition écologique.

Deux réglementations applicables aux produits d'équipements de la maison sont contrôlées :



- La réglementation relative à l'étiquetage énergétique
- La réglementation relative à l'indice de réparabilité

Les vérifications s'effectuent auprès des producteurs et des distributeurs. Chez les producteurs, les vérifications portent notamment sur l'obligation d'enregistrement, la documentation technique et la véracité des allégations. Chez les distributeurs, les contrôleurs vérifient, par exemple, la mise à disposition de la fiche d'information, la présence d'étiquette énergétique ou l'affichage de l'indice de réparabilité et de ses modalités de calcul.

Résultats des contrôles 2023 sur le thème de l'écoconception des produits

• Indice de réparabilité

18 établissements contrôlés tant à distance qu'en magasin : 4 avertissements et 6 injonctions adressés aux professionnels. **Les manquements concernent pour l'essentiel, l'absence ou le masquage de fiche sur le produit ou les modalités de calcul de l'indice, la non-conformité de la fiche aux exigences de la réglementation - mauvais code couleur, taille des caractères - la méconnaissance de la réglementation par les professionnels.**

• Etiquette énergétique

15 établissements contrôlés : 2 avertissements – 5 injonctions

Si les professionnels connaissent mieux cette obligation, les manquements relèvent essentiellement de la négligence pour ce qui est de l'étiquette énergétique. Les fiches d'information sur les produits sont plus souvent indisponibles.

• L'amélioration de l'efficacité énergétique des logements : commercialisation et financement des équipements



La rénovation énergétique d'un logement nécessite un investissement financier très conséquent de la part des consommateurs souhaitant réaliser des économies d'énergie.

Le confort thermique et le rendement économique qui pourrait résulter d'une telle démarche est un véritable vecteur d'achat pour les consommateurs et est source de nombreuses allégations de la part des professionnels, en particulier

dans un contexte de forte hausse des coûts de l'énergie.

Les fraudes dans ce secteur nuisent gravement à la crédibilité de la politique de rénovation énergétique des logements, qui est pourtant un des piliers essentiels de la transition écologique. Elles constituent un frein à l'activité des entreprises conventionnelles du secteur qui travaillent dans les règles de l'art.

Le démarchage téléphonique a été interdit dans ce domaine.

Certains professionnels passent par des manœuvres frauduleuses (simulation – devis en ligne) pour obtenir les coordonnées des consommateurs et contourner le dispositif ou dissimulent l'objet réel de l'appel.

En 2023, 30 entreprises ont été contrôlées : 13 étaient en anomalie, 5 ont fait l'objet de procédure pénale.

Le 18 septembre 2023, les deux gérants de la société Vendée Eco Logis ont été condamnés à titre personnel à 18 mois de prison avec sursis, interdiction d'exercer pendant 5 ans et publication du dispositif pénal. Plus de 34 plaignants décrivaient les mêmes pratiques trompeuses et agressives pour leur vendre par démarchage des prestations de rénovation énergétique de leur habitation. Les pratiques condamnées par le tribunal judiciaire de la Roche sur Yon ont été, la pratique commerciale trompeuse, la non remise du formulaire de rétractation, l'obtention d'un paiement pendant le délai de 7 jours, la non-conformité du contrat et le faux et usage de faux en écriture. Vantant leur qualification reconnu garant de l'environnement (RGE), les mis en cause promettaient un reste à charge nul, parfois très faible. Le crédit à la consommation qu'ils imposaient devait être intégralement remboursé par les aides de l'Etat avant le paiement de la première échéance 6 mois plus tard. Et Ils disaient se charger de demander les aides, ce qu'ils ne faisaient pas.

Les priorités 2024

Accompagner la transition numérique

80 contrôles programmés en 2024

Le développement du commerce numérique pose des questions sur la protection et la sécurité des consommateurs et sur l'équilibre des relations commerciales entre les grandes plateformes de commerce et les professionnels qui les utilisent pour commercialiser leurs biens et services. La DGCCRF adapte ses modes d'enquête afin de garantir aux consommateurs la même protection qu'en magasin et lutter contre les pratiques anticoncurrentielles des marketplaces.

Les principales enquêtes 2024

Chaque contrôle s'accompagne d'une vérification du site Internet de l'entreprise tant pour la préparation de l'inspection physique que pour s'assurer de l'information dispensée préalablement à l'achat. Les vérifications portent sur :

- les caractéristiques du produit ou du service, dont le prix
- la date prévue de livraison, les garanties..
- la mention du recours possible à un médiateur et ses coordonnées
- les conditions de l'exercice du droit de rétractation



Le contrôle porte également sur la présentation globale du site. **Les « darks patterns » ou « interface truquée »** qui manipulent les consommateurs en exploitant les biais cognitifs peuvent être assimilés à des pratiques commerciales trompeuses : faux compteurs avis ou rabais, paniers pré-remplis, option pré-cochées...

Les enquêtes portent sur des thématiques précises :

• Les sites de vente en dropshipping

Le dropshipping repose sur un modèle commercial tripartite selon lequel un consommateur passe commande sur le site Internet d'un e-commerçant qui la transmet à un fournisseur. Ce dernier, dont le consommateur n'a pas connaissance, prend en charge la livraison au client et gère les stocks. De mise en œuvre simple, ce modèle attire des commerçants peu expérimentés ou peu scrupuleux et génère de très nombreuses plaintes de consommateurs. La DGCCRF est également vigilante à l'enjeu de sécurité des produits ainsi vendus qui de fait ne transitent pas physiquement par un magasin ou un entrepôt rendant plus complexe les vérifications de l'étiquetage ou de la sécurité.

Des résultats en 2023

Plus de 200 signalements sur le site SIGNAL CONSO de la DGCCRF ont alerté quant aux pratiques de d'un « dropshipper » mayennais gérant 6 sites Internet différents. Après l'enquête et deux mesures d'injonctions aux fins de cesser les publicités non suivies d'effet, une procédure pénale pour pratiques commerciales trompeuses sur des allégations thérapeutiques non démontrées (lithothérapie), l'identité des personnes figurant sur les sites internet non justifiée, la confusion entretenue entre le délai de livraison et le délai d'expédition, de faux avis de consommateurs, de fausses parutions presse et de jeux concours inexistant est en cours de transmission au procureur de la République.

Résultats 2023 :

- 13 sites de vente en ligne fonctionnant en drop-shipping ont été contrôlés : 60 % étaient en anomalie

- 5 influenceurs ont été contrôlés : 4 ont fait l'objet d'injonction

- La véracité des avis des consommateurs a été vérifiée sur 19 sites amenant dans 42 % des cas à des rappels de la réglementation ou des demandes de correction

- **ASPIREFLEX**, dans le top 10 des entreprises génératrices de plaintes en France. En 3 ans, 8 689 signalements ont été déposés sur Signal Conso, et 108 plaintes ont été adressées directement à la DDPP44 concernant le site internet www.aspireflex.fr, plaçant l'entreprise éditrice du site, dans le top 10 des entreprises génératrices de plaintes en France.

Ces signalements concernaient l'absence de livraison d'accessoires pour aspirateurs et le défaut de remboursement malgré les demandes effectuées par les consommateurs auprès du SAV de la société.

Une mesure de police administrative a été prononcée afin d'ordonner, entre autres, la cessation de la pratique commerciale trompeuse, l'arrêt des pratiques visant à ne pas rembourser le consommateur dans le délai légal et le remboursement de l'ensemble des consommateurs lésés. L'entreprise ne s'étant pas mise en conformité dans les délais convenus, la DDPP 44 a adressé une réquisition numérique auprès de l'association française pour le nommage Internet en coopération (Afnic), visant le blocage du nom de domaine « <https://www.aspireflex.fr> » pour une durée de 3 mois renouvelable une fois.

Une amende administrative a été prononcée pour défaut de communication au consommateur des coordonnées d'un médiateur de la consommation, et un procès-verbal pour pratiques commerciales trompeuses sur la disponibilité des produits, le traitement des réclamations et les droits du consommateur a été transmis au Parquet de Nantes.

• Les pratiques commerciales des influenceurs

Il est nécessaire de garantir que les communications à caractère commercial diffusées par les influenceurs et les influenceuses ne soient pas erronées ou de nature à induire en erreur le consommateur. **212 influenceurs ont été contrôlés en 2023 - le double de 2022 - et la moitié étaient en anomalie** : défaut d'indication du caractère commercial des publications, allégations non justifiées, promotion de produits réglementés ou illicites, non-respect des règles de la vente à distance. Les injonctions et sanctions ont fait l'objet pour certaines de publications pour informer les consommateurs et inciter à corriger rapidement les pratiques.



• Les faux avis de consommateurs

Cette enquête a pour objectif la protection économique des consommateurs susceptibles d'être trompés à chaque fois qu'ils croient lire les avis spontanés et désintéressés de consommateurs. Elle vise aussi à garantir la loyauté du marché, puisque la publication de faux avis dans l'intérêt d'une entreprise ou faisant du tort à ses concurrents est de nature à fausser la concurrence.

Les avis en ligne sont le plus souvent constitués d'une note, attribuée au professionnel ou en particulier à un de ses produits ou services, et d'un commentaire, dans lequel l'utilisateur fait un retour sur son expérience et/ou donne son opinion sur le professionnel visé. Ils ont un réel impact sur la décision finale d'achat.

Les scores des avis peuvent également être un critère essentiel de référencement des produits et des services, ce qui constitue également un élément important dans la décision d'achat des consommateurs.

En 2023, 92% des Français interrogés déclaraient consulter les avis clients sur Internet lors de leur processus d'achat, contre 75% en 2021. 79% des Français qui consultent les avis clients ont déjà changé d'avis après lecture et 51% ont déjà annulé une décision car les avis étaient trop négatifs.

De nouveaux outils d'investigation

La cellule numérique de la DGCCRF, composée de data scientists et d'experts informatique, apporte son assistance technique et développe de nouveaux outils pour l'ensemble des enquêteurs de la DGCCRF afin de faciliter leurs contrôles et de sécuriser juridiquement leurs constats.

Ces nouveaux outils permettent la récupération, l'analyse et la valorisation de données facilitant ainsi l'enquête numérique tout en sécurisant juridiquement les procédures.

Ainsi fut développé en interne Polygraphe, une application dédiée à l'identification de potentiels faux avis, ou encore CoWEB « constats on Web » qui sécurise la saisie de métadonnées.

La DGCCRF s'empare de la communication sur les réseaux sociaux pour sa propre communication permettant d'informer les consommateurs via des conseils de prudence ou encore en publiant les sanctions qu'elle prononce.



Les priorités 2024

Préserver le pouvoir d'achat

Dans un contexte inflationniste, la protection du pouvoir d'achat des ménages est l'une des priorités de la DGCCRF. Les contrôles portent notamment sur l'information délivrée au consommateur pour qu'il puisse acheter en toute transparence, tant en ligne qu'en magasin.

Les prix sont libres et le consommateur peut déterminer son choix sur un arbitrage entre la qualité et le prix.

Les contrôles d'information sur les prix s'attachent plus particulièrement à l'obligation de l'affichage du prix à l'unité de mesure. Cette affichage prend tout son sens face à des pratiques de réduction des quantités vendues à prix constant (pratique dite de « Shrinkflation »).



Le nombre d'erreurs est toujours importants entre les prix affichés en rayon et ceux pratiqués en caisse après lecture du code-barres. L'absence de prix en rayon est également constatée et demeure une pratique récurrente.

Résultats des contrôles en 2023

- **1446 établissements** ont fait l'objet de contrôle quant à leur obligation d'information précontractuelle et d'information sur les prix ou les annonces de réduction de prix.
- **34% étaient en anomalie.** 51 se sont acquittés d'une amende administrative, 7 ont fait l'objet d'une procédure pénale transmise au procureur de la République. Les autres ont reçu un rappel pédagogique ou une injonction à se mettre en conformité.
- En Vendée, 2 supermarché et un magasin spécialisé de jardinage ont fait l'objet d'amendes administratives allant de 2 400 à 8 730 euros et de publication des sanctions à l'accueil des magasins. Sur un échantillon de produits sélectionnés au hasard de 12 à 21 % d'entre eux comportaient une indication de prix qui n'était pas celui effectivement payé en caisse par le consommateur. 44 à 75 % de ces erreurs étaient défavorables aux consommateurs qui payaient en caisse un prix plus élevé que celui affiché. Il a également été relevé chez certains l'absence d'affichage de prix sur des produits en rayon.

Les pratiques promotionnelles sont des pratiques commerciales largement mises en œuvre par les professionnels afin d'assurer la promotion de leurs ventes. Ainsi, les consommateurs font face à longueur d'année, par exemple, à des opérations de réduction de prix, de ventes privées, de soldes mises en œuvre par tout type de professionnels. Ces opérations sont d'autant mieux accueillies par les consommateurs qu'elles leur permettent d'acheter des biens ou services à des prix moins élevés, en particulier, dans des secteurs où les consommateurs réalisent des achats fréquents ou de montant élevés - habillement, produits alimentaires, produits électroniques, équipement de la maison. **Les enquêteurs suivent plus particulièrement les opérations promotionnelles d'envergure** qu'elles soient locales (braderies locales, prospectus spécifiques) ou nationales (soldes, blackfriday).