



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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

CONCOURS D'INSPECTEUR DE LA CONCURRENCE DE LA CONSOMMATION ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES DU 17 janvier 2023

Rédaction, à l'aide d'un dossier comportant des documents à caractère économique, financier, social ou environnemental, d'une note permettant d'apprécier les qualités d'analyse et de synthèse du candidat ainsi que son aptitude à situer le sujet traité dans son contexte général.

(Durée : 4 heures ; Coefficient : 1)

A partir du dossier joint, vous rédigez une note sur la thématique : **Faut-il privilégier à tout prix le consommateur ?**

	Titre du document - Source - Date	Pages
Document 1	Les mesures de protection des consommateurs. Parlement européen 12/2021 (9 pages)	Pages 1 à 9
Document 2	La lutte contre la fraude à la consommation (extrait de Lutter ensemble contre les fraudes). Ministère de l'économie, des finances et de la relance - Ministère de la justice 30/11/2021 (5 pages)	Pages 10 à 14
Document 3	Face à la grippe aviaire, l'Etat va autoriser l'industrie agroalimentaire à changer temporairement les recettes de certains produits sans que les étiquettes ne le mentionnent dans l'immédiat. La correspondance de la publicité 31/08/2022 (1page)	Page 15
Document 4	Trois questions à Virginie Beaumeunier, directrice générale. Bilan 2021 de la DGCCRF 07/2022 (2 pages)	Pages 16 à 17
Document 5	Le gouvernement encadre sévèrement les implantations des dark stores, Les Echos 07/09/2022 (2 pages)	Pages 18 à 19
Document 6	Le consommateur, grand perdant de la loi Egalim 2 ? LSA 30/11/2021 (2 pages)	Pages 20 à 22
Document 7	Régulation des professions réglementées. Autorité de la concurrence (Date inconnue) (4 pages)	Pages 23 à 26
Document 8	La vérité sur la durabilité des smartphones (3 pages)	Pages 27 à 29
Document 9	Déréférencement de Wish de plusieurs moteurs de recherche et stores en France sur injonction de la DGCCRF (3 pages)	Pages 30 à 32



Европейски парламент Parlamento Europeo Evropský parlament Europa-Parlamentet Europäisches Parlament
 Euroopa Parlament Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο European Parliament Parlement européen Parlaimint na hEorpa
 Europski parlament Parlamento europeo Eiropas Parlaments Europos Parlamentas Európai Parlament
 Parlament Ewropew Europees Parlement Parlament Europejski Parlamento Europeu Parlamentul European
 Európsky parlament Evropski parlament Euroopan parlamentti Europaparlamentet

LES MESURES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Les mesures européennes de protection des consommateurs visent à protéger la santé et la sécurité ainsi que les intérêts tant économiques que juridiques des consommateurs européens, quel que soit l'endroit du territoire de l'Union européenne où ils vivent, voyagent et effectuent leurs achats. Les dispositions de l'Union portent à la fois sur les transactions physiques et sur le commerce électronique, et comprennent tant des règles d'application générale que des clauses concernant des produits particuliers, dont les médicaments, les organismes génétiquement modifiés, les produits du tabac, les cosmétiques, les jouets et les explosifs.

BASE JURIDIQUE

Articles 114 et 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (traité FUE).

OBJECTIFS

Assurer à tous les consommateurs de l'Union européenne — où qu'ils vivent, voyagent ou effectuent leurs achats sur le territoire de l'Union — un niveau élevé commun de protection contre les risques et menaces pour leur sécurité et leurs intérêts économiques, et renforcer la capacité des consommateurs à défendre leurs propres intérêts.

RÉALISATIONS

A. Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs

1. Actions de l'Union européenne dans le domaine de la santé publique et du tabac (voir fiche [2.2.4](#))
2. Denrées alimentaires (voir fiche [2.2.6](#))
3. Médicaments (voir fiche [2.2.5](#))
4. Système de sécurité générale des produits et surveillance du marché

La [directive 2001/95/CE](#) met en place un système de sécurité générale des produits qui prévoit que tout produit commercialisé destiné aux consommateurs, même s'il n'est pas couvert par une législation sectorielle spécifique, doit néanmoins respecter certaines normes relatives à la fourniture d'informations aux consommateurs, aux mesures visant à éviter les risques pour la santé, au contrôle de l'innocuité des produits et à leur traçabilité. Lorsqu'un produit constitue une menace sérieuse qui



nécessite de prendre rapidement des mesures, l'État membre concerné doit informer sans délai la Commission via RAPEX, un système d'échange rapide d'informations entre les États membres et la Commission. En juin 2021, la Commission a adopté une proposition de règlement relatif à la sécurité générale des produits en vue de la révision de la directive sur la sécurité générale des produits (DSGP). Le règlement proposé assurera la continuité avec la DSGP en exigeant la «sécurité» des produits des produits de consommation, en imposant certaines obligations aux opérateurs économiques, notamment aux marchés en ligne, et en établissant des dispositions pour la création de normes à l'appui de l'obligation générale de sécurité. Ce règlement actualisera et modernisera le cadre juridique général en matière de sécurité des produits de consommation non alimentaires et garantira des conditions de concurrence égales pour les entreprises.

5. Sécurité des produits cosmétiques, des explosifs à usage civil et des jouets

Le [règlement \(CE\) n° 1223/2009](#) garantit la sécurité des produits cosmétiques ainsi que la protection des consommateurs en prévoyant des inventaires recensant les ingrédients utilisés ainsi qu'un étiquetage informatif. Les dispositions du règlement étaient pour la plupart applicables à compter du 11 juillet 2013. Les normes en matière de sécurité applicables aux explosifs à usage civil et aux produits similaires sont fixées par les [directives 93/15/CEE](#), [2008/43/CE](#) et [2004/57/CE](#), ainsi que par la [décision 2004/388/CE](#), qui a été remaniée par la directive relative aux explosifs à usage civil ([2014/28/UE](#)) ainsi que par la directive sur les articles de pyrotechnie ([2013/29/UE](#)). Les exigences en matière de sécurité des jouets sont énoncées dans la [directive 2009/48/CE](#). Le comité européen de normalisation (CEN) révisé et développe les normes applicables.

6. Des communications à des prix abordables pour les entreprises et les consommateurs ([2.1.8](#))

B. Protection des intérêts économiques des consommateurs

1. Services de la société de l'information, commerce électronique et paiements électroniques et transfrontaliers

La [directive 2000/31/CE](#) (directive sur le commerce électronique) couvre la responsabilité des fournisseurs (établis dans l'Union) de services en ligne, de transactions électroniques en ligne et d'autres activités en ligne, telles que la fourniture d'informations, de bases de données et de services financiers, de services professionnels, de services de divertissement (vidéo à la demande), de services de marketing direct et de publicité et d'accès à l'internet. Elle sera modernisée par la future législation sur les services numériques. La [directive \(UE\) 2015/2366](#) concernant les virements transfrontaliers et le [règlement \(UE\) 2021/1230](#) concernant les paiements transfrontaliers garantissent que les frais des paiements transfrontaliers libellés en euros sont identiques aux frais exigés pour les paiements effectués dans cette devise au sein d'un État membre.

2. Télévision sans frontières

La [directive 2010/13/UE](#) garantit la libre circulation des services de radiodiffusion tout en préservant certains objectifs d'intérêt public tels que la diversité culturelle, le droit



de réponse, et la protection des consommateurs et des mineurs. Ses dispositions régissent, par exemple, les publicités pour les boissons alcoolisées, le tabac et les médicaments, le télé-achat ou les émissions contenant de la pornographie ou de la violence extrême. Les manifestations d'importance majeure pour la société doivent être diffusées librement sous forme non cryptée, même si des chaînes payantes en ont acheté les droits exclusifs.

3. Contrats de vente à distance et contrats négociés en dehors d'un établissement commercial, vente de biens et garanties, clauses abusives dans les contrats

À partir du 13 juin 2014, la [directive relative aux droits des consommateurs \(2011/83/UE\)](#) a remplacé la [directive 85/577/CEE du Conseil](#) et la [directive 97/7/CE](#). Elle a également modifié la [directive 93/13/CEE](#) du Conseil concernant les clauses abusives dans les contrats et la [directive 1999/44/CE](#) portant sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation. Elle a renforcé les droits des consommateurs, en fixant des règles relatives aux informations à fournir aux consommateurs, en réglementant le droit de rétractation et en harmonisant certaines dispositions contractuelles. La [directive 2002/65/CE](#) régit la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

4. Pratiques commerciales déloyales, et publicité comparative et trompeuse

La [directive 2005/29/CE](#) relative aux pratiques commerciales déloyales (des entreprises vis-à-vis des consommateurs) interdit les pratiques trompeuses et agressives, les «pratiques malhonnêtes» (telles que la vente agressive, le marketing trompeur et la publicité déloyale) et les pratiques de vente recourant à la contrainte. Elle énonce les critères utilisés pour définir une pratique commerciale agressive (harcèlement, contrainte et influence injustifiée) et présente une «liste noire» des pratiques commerciales déloyales. La [directive 2006/114/CE](#) en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative interdit les publicités trompeuses. Elle établit, en outre, les conditions dans lesquelles la publicité comparative est autorisée. Une communication de la Commission du 27 novembre 2012 [[COM\(2012\)0702](#)] a proposé une révision de la directive 2006/114/CE pour remédier aux lacunes du texte et mettre l'accent sur le problème des sociétés annuaires trompeuses. Fin 2019, la nouvelle [directive \(UE\) 2019/2161](#) a été adoptée. Elle vise une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs. Cette nouvelle directive modifie la [directive 93/13/CEE du Conseil](#) (concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs) et les [directives 98/6/CE](#) (relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs), [2005/29/CE](#) (relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur) et [2011/83/UE](#) (relative aux droits des consommateurs) du Parlement européen et du Conseil.

5. Responsabilité du fait des produits défectueux et indication du prix

La [directive 1999/34/CEE](#) établit le principe de responsabilité objective ou de responsabilité sans faute du producteur en cas de dommages causés par un produit défectueux. Le consommateur lésé qui souhaite obtenir une réparation doit prouver le dommage, le défaut et le lien de causalité entre ces deux éléments, et ce dans un



délai de trois ans. La [directive 98/6/CE](#) sur les prix unitaires oblige les commerçants à indiquer le prix de vente ainsi que le prix par unité de mesure afin d'améliorer et de simplifier les comparaisons de prix et de quantités entre les produits commercialisés. La [directive 1999/44/CE](#) instaure des garanties sur les produits pour les consommateurs en imposant aux commerçants qui vendent des biens de consommation dans l'Union européenne de remédier à tout défaut qui existait au moment de l'achat et viendrait à apparaître dans un délai de deux ans. Cette directive a été actualisée en 2011, devenant [la directive 2011/83/UE](#).

6. Crédit à la consommation et crédit hypothécaire

La [directive 2008/48/CE](#) garantit que les prêteurs doivent utiliser les mêmes informations types pour les crédits aux consommateurs européens, à savoir un formulaire contenant toutes les informations utiles sur le contrat, dont le coût du crédit et le taux annuel effectif global pratiqué. Les consommateurs sont autorisés à résilier un contrat de crédit sans indication de motif dans un délai de 14 jours après la conclusion du contrat et peuvent rembourser leur crédit par anticipation à tout moment, le créancier pouvant demander une indemnisation équitable et objectivement justifiée. En juin 2021, la Commission européenne a proposé une actualisation des règles existantes [[COM\(2021\)0347](#)]. La proposition étend le champ d'application de l'actuelle directive relative au crédit à la consommation afin de couvrir une plus grande variété de produits pouvant présenter un risque pour les consommateurs. Elle promeut également une réduction de la quantité d'informations fournies aux consommateurs dans la publicité et se concentre sur le moment et la façon dont les informations précontractuelles sont présentées aux consommateurs. En outre, la proposition améliore les règles grâce auxquelles la solvabilité est évaluée et demande aux États membres de promouvoir l'éducation financière et de garantir que des conseils en matière d'endettement soient mis à la disposition des consommateurs.

La [directive 2014/17/UE](#) sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel fixe un cadre commun relatif aux contrats couvrant le crédit aux consommateurs garanti par une hypothèque ou autre crédit relatif à des biens immobiliers à usage résidentiel. Elle vise à créer un marché unique du crédit hypothécaire efficace au profit des consommateurs et crée les conditions nécessaires pour garantir un niveau élevé de professionnalisme de la part des prêteurs et des intermédiaires de crédit^[1].

7. Vacances à forfait et multipropriété en temps partagé

La [directive \(UE\) 2015/2302](#) protège les droits fondamentaux des consommateurs lors de la réservation d'un voyage à forfait ou d'autres formes de voyage combiné, par exemple lorsqu'une réservation est faite sur un site web pour une combinaison au choix entre un vol et un hôtel ou une location de voiture. La [directive 2008/122/CE](#) sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange couvre l'obligation pour le professionnel de fournir des informations sur les éléments constitutifs du contrat et

[1] Parmi les études pertinentes sur ce sujet, citons Wiewiórska A. *et al.*, «[Contribution to Growth: Legal Aspects of Protecting European Consumers](#)» («Contribution à la croissance: aspects juridiques de la protection des consommateurs européens»), publication élaborée pour la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO), département thématique des politiques économiques, scientifiques et de la qualité de la vie, Parlement européen, Luxembourg, 2019.



le droit pour le consommateur de se rétracter, sans frais et sans indiquer de motif, dans un délai de quatorze jours civils.

8. Transport aérien

Les [règlements \(CE\) n° 261/2004](#) et [\(CE\) n° 2027/97](#) (modifiés) ont instauré des règles communes concernant l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et concernant la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident. Le [règlement \(CE\) n° 80/2009](#) concernant les systèmes informatisés de réservation pour les produits de transport aérien a instauré des obligations pour le vendeur du système (placer les transporteurs aériens sur un pied d'égalité) et pour les transporteurs (communiquer les informations à l'ensemble des systèmes avec le même soin et la même diligence). Le règlement (CE) n° 80/2009 a instauré des procédures et des critères communs régissant la fixation des tarifs aériens et des tarifs de fret aérien facturés par les transporteurs pour des services aériens au sein de la Communauté. Le [règlement \(CE\) n° 300/2008](#) a instauré des règles communes dans le domaine des normes de sécurité de l'aviation civile à la suite des attaques terroristes du 11 septembre 2001.

9. Marchés de l'énergie

Le troisième train de mesures relatif au marché de l'énergie (adopté en 2009) a été promulgué afin d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur de l'énergie et de résoudre des problèmes structurels. Il concernait cinq grands aspects, dont le renforcement de la transparence des marchés de détail dans l'intérêt des consommateurs. La [directive 2012/27/UE](#) donne la capacité aux consommateurs d'énergie de mieux gérer leur consommation en leur garantissant un accès simple et libre à leurs données moyennant un compteur individuel. Le [règlement \(UE\) 2017/1369](#) a pour but de faire en sorte que les informations complexes relatives à la consommation d'énergie et à la performance d'appareils ménagers donnés soient présentées sous une forme claire et compréhensible, de sorte que les consommateurs soient en mesure de faire des choix informés et d'acheter les appareils présentant la meilleure efficacité énergétique. Au sein du marché intérieur de l'énergie, tous les citoyens de l'Union sont en droit d'avoir leur foyer raccordé à des réseaux énergétiques et de choisir librement un fournisseur de gaz ou d'électricité proposant des services dans leur région.

10. Réseau des Centres européens des consommateurs (réseau CEC ou «Euroguichets») et portail «L'Europe est à vous»

Le réseau CEC fournit aux consommateurs aide et informations dans le cadre de transactions transfrontalières. Ce réseau collabore également avec d'autres réseaux européens, notamment FIN-NET (domaine financier), Solvit (marché intérieur) et le réseau judiciaire européen en matière civile et commerciale. Le portail [L'Europe est à vous](#) fournit aux consommateurs des informations complètes sur leurs droits en matière de contrats, les services de télécommunications et internet, les produits et services financiers, les cas de traitement inéquitable, la fourniture d'énergie et le règlement des litiges de consommation. D'autres améliorations ont été apportées grâce au portail numérique unique [[règlement \(UE\) 2018/1724](#)].



C. Défense des intérêts juridiques des consommateurs

1. Procédures de règlement extrajudiciaire des litiges et règlement des litiges en ligne

Les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) sont des mécanismes extrajudiciaires qui aident les consommateurs et les commerçants à résoudre les conflits, le plus souvent par l'intermédiaire d'un tiers, tel qu'un médiateur ou un arbitre. La [recommandation 98/257/CE](#), la [décision n° 20/2004/CE](#) et la [résolution du Conseil 2000/C 155/01](#) fixent les principes à respecter dans les procédures de REL, afin d'offrir à chaque consommateur des solutions plus rapides et moins onéreuses. La [directive 2009/22/CE](#) relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs harmonise les législations nationales et européennes existantes et, afin de défendre les intérêts collectifs des consommateurs, instaure les «actions en cessation» qui peuvent être introduites auprès des juridictions nationales compétentes en cas d'infractions commises par des opérateurs commerciaux établis dans des pays tiers. La [directive 2013/11/UE](#) relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation donne aux consommateurs la possibilité de recourir à des entités fiables chargées du règlement extrajudiciaire des litiges pour tout type de litige lié à un contrat passé avec une entreprise dans le contexte d'un achat en ligne ou hors ligne, national ou transfrontalier. Enfin, le [règlement \(UE\) n° 524/2013](#) relatif au règlement en ligne des litiges de consommation permet aux consommateurs et aux commerçants de l'Union de régler des différends relatifs à des achats nationaux ou transfrontaliers au moyen d'une plateforme européenne de règlement des litiges à laquelle tous les organismes de REL peuvent adhérer depuis février 2016.

2. Réseau judiciaire européen en matière civile et commerciale et obligation de coopérer incombant aux autorités nationales

La [décision 2001/470/CE](#) a instauré un réseau judiciaire européen afin de simplifier la vie des citoyens confrontés à des litiges transfrontaliers en améliorant les mécanismes de coopération judiciaire entre les États membres dans le domaine civil et commercial et en leur apportant des informations pratiques qui leur facilitent l'accès à la justice. Le [règlement \(CE\) n° 2006/2004](#) a instauré un réseau des autorités nationales chargées de l'application effective de la législation de l'Union relative à la protection des consommateurs et les oblige, depuis le 29 décembre 2005, à coopérer afin de garantir l'application de la législation de l'Union et, en cas d'infraction au sein de l'Union, d'y mettre fin en recourant aux instruments juridiques appropriés tels que les actions en cessation.

3. Actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs

La [directive 2009/22/CE](#) a harmonisé les actions en cessation visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs. La [directive 2014/104/UE](#) garantit que toute personne ayant subi un préjudice causé par une infraction au droit de la concurrence soit en mesure de demander et d'obtenir réparation intégrale de ce préjudice. La [directive \(UE\) 2020/1828](#) a élargi le champ d'application du système des actions en cessation afin de couvrir divers instruments horizontaux et sectoriels de l'Union relatifs



à la protection des intérêts collectifs des consommateurs et a établi des procédures de recours en réparation.

D. Mesures mises en œuvre à la suite de la pandémie de COVID-19

En raison de la hausse des irrégularités dans les offres en ligne tout au long de la pandémie, les autorités de protection des consommateurs des États membres ont publié, avec le soutien de la Commission, une position commune sur la [coopération en matière de protection des consommateurs \(CPC\)](#) demandant aux plateformes en ligne de prendre des mesures efficaces pour mettre fin aux campagnes de commercialisation illégales. Une [communication conjointe](#) intitulée «Lutter contre la désinformation concernant la COVID-19 — Démêler le vrai du faux» a également souligné la nécessité de lutter contre la désinformation afin de protéger les consommateurs.

En raison des perturbations causées par la réintroduction des contrôles aux frontières et des restrictions en matière de déplacements, la Commission a publié, le 18 mars 2020, des [lignes directrices](#) visant à garantir que les droits des consommateurs de l'Union sont appliqués de manière cohérente dans l'ensemble de l'Union. L'Union européenne est la seule région au monde où les voyageurs sont protégés par un ensemble complet de droits, qu'il s'agisse de voyages en avion, en train, en autobus, en autocar ou en bateau. Les transporteurs doivent proposer le remboursement (des billets) ou le réacheminement aux passagers dont la prestation a été annulée.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN

Le Parlement participe activement au développement et au renforcement de la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs, en recherchant un juste milieu entre les intérêts des marchés et ceux des consommateurs. Des mesures de protection des consommateurs sont prévues dans le [nouvel agenda du consommateur \(2020-2025\)](#) ainsi que dans la [nouvelle donne pour les consommateurs](#), le [pacte vert pour l'Europe](#) et le [plan d'action de l'UE en faveur de l'économie circulaire](#), entre autres.

Les consommateurs européens bénéficient aussi des mesures et des instruments visant à renforcer différents aspects du marché intérieur de l'Union, que sont notamment tous les instruments développés dans le cadre de l'initiative relative au marché unique numérique, lesquels combinent des mesures strictement axées sur les consommateurs et des mesures d'organisation du marché: le règlement sur les frais d'itinérance, le règlement sur la promotion de la connectivité internet dans les communautés locales, le règlement sur la portabilité des contenus en ligne, le règlement sur les services de livraison transfrontière de colis, le règlement général sur la protection des données, le règlement relatif au blocage géographique, le code des communications électroniques européen, le règlement relatif au libre flux des données à caractère non personnel et la directive sur le droit d'auteur dans le marché unique numérique^[2].

[2] Parmi les études pertinentes sur ce sujet, citons Wiewiórowska A. *et al.*, [«Contribution to Growth: Legal Aspects of Protecting European Consumers»](#) («Contribution à la croissance: aspects juridiques de la protection des consommateurs européens»), publication élaborée pour la commission IMCO, département thématique des politiques économiques, scientifiques et de la qualité de la vie, Parlement européen, Luxembourg, 2019.



Le Parlement a appelé à une révision de la directive sur la sécurité générale des produits dans sa [résolution du 25 novembre 2020](#) sur la sécurité des produits dans le marché unique. Cette résolution invitait instamment la Commission à mettre à jour et à définir des règles harmonisées de surveillance du marché aussi bien pour les produits harmonisés que pour les produits non harmonisés mis sur le marché hors ligne ou en ligne, ainsi qu'à les adapter à l'ère numérique, et à adapter les règles de sécurité des produits pour relever les défis que constituent les technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle, les produits connectés et la robotique.

Le Parlement a tenu de nombreux débats sur la protection des consommateurs à la lumière de la révolution numérique. À la demande de la commission IMCO, un atelier intitulé [«Commerce électronique: des règles adaptées à l'ère du numérique»](#) a été organisé par le département thématique des politiques économiques, scientifiques et de la qualité de la vie le 18 février 2020, avec un certain nombre d'[études](#)[3] sur la future législation sur les services numériques. Les experts et les parties prenantes ont insisté sur la nécessité d'utiliser la législation sur les services numériques pour mettre en place des mesures fortes de protection des consommateurs sur les places de marché en ligne.

Diverses études ont été menées récemment dans le domaine de la protection des consommateurs. Le 27 octobre 2020, une [étude](#)[4] intitulée *«Loot boxes in online games and their effect on consumers, in particular young consumers»* («Les "loot boxes" dans les jeux en ligne et leurs effets sur les consommateurs, notamment les plus jeunes») a été présentée aux députés et suivie d'une séance de questions-réponses. Les «loot boxes» sont des contenus proposés par certains jeux vidéo, qui sont généralement accessibles au sein même du jeu ou qui peuvent aussi être achetés avec de l'argent réel. Comme elles utilisent des mécanismes de récompense aléatoire, on peut craindre que ces «loot boxes» soient une porte ouverte vers les jeux de hasard et qu'elles soient particulièrement dangereuses pour les jeunes consommateurs.

Une [note d'information](#)[5] publiée en janvier 2021 et intitulée *«Reimbursement and compensation in case of transport cancellation or delay: rights and their enforcement»* («Remboursements et indemnisation en cas d'annulation ou de retard du moyen de transport: les droits et leur application») indique aux consommateurs les droits que leur confère la législation européenne en cas d'annulation de transport, particulièrement en ce qui concerne la pandémie de COVID-19, et leur fournit des conseils pratiques.

Une [étude](#)[6] sur les répercussions de la publicité ciblée sur les annonceurs, l'accès au marché et le choix des consommateurs a étudié la dynamique du marché de la publicité en ligne. En ce qui concerne la protection des consommateurs, elle analyse comment des éléments tels que la publicité personnalisée, la publicité microciblée et la publicité comportementale, ainsi que l'incitation numérique, peuvent influencer les prix et le choix des consommateurs. L'étude conclut que les techniques de ciblage peuvent être avantageuses pour les consommateurs, puisqu'elles adaptent les publicités à leurs intérêts. Cependant, les publicités ciblées soulèvent également un certain nombre de préoccupations, notamment un manque de transparence sur l'utilisation des données des consommateurs, le ciblage de groupes de consommateurs vulnérables, et la



conception de fonctionnalités qui cherchent à orienter les consommateurs vers des décisions contraires à leurs intérêts (interfaces truquées).

Le 28 octobre 2021, la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO) a organisé une [audition](#) publique sur les produits de qualité différenciée sur le marché intérieur. Des experts (provenant par exemple d'associations de consommateurs et d'organisations professionnelles) ont souligné les défis que les pratiques de double niveau de qualité avaient créés, tant pour les consommateurs que pour l'industrie, notamment quant à l'information des consommateurs en ce qui concerne la différenciation des produits. Ils ont également débattu de la marche à suivre pour sensibiliser les consommateurs à cette problématique.

Un mois plus tard, le 9 décembre 2021, la commission IMCO a voté sur le projet de rapport de mise en œuvre de la directive jouets afin de garantir que seuls des jouets sécurisés puissent être mis sur le marché de l'Union.

Une future étude concernant l'impact des influenceurs sur la publicité et la protection des consommateurs sur le marché intérieur s'efforcera de déterminer dans quelle mesure les influenceurs sont responsables de la propagation d'informations trompeuses et de la promotion de produits peu sûrs.

[Christina Ratcliff / Barbara Martinello / Kevin Paul Kaiser](#)
12/2021



La lutte contre la fraude à la consommation

1. Les délits de pratiques commerciales trompeuses et de pratiques commerciales agressives

Les pratiques commerciales mises en œuvre dans le cadre d'une activité professionnelle ne doivent pas être déloyales - trompeuses ou agressives. C'est le cas lorsqu'elles induisent en erreur le consommateur ou influencent sa décision d'acheter, par exemple en l'abusant ou en faisant pression sur lui.

- *Une pratique commerciale est trompeuse* si elle crée une confusion avec un autre bien ou service, ou si elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur sur le produit. Par exemple, est trompeuse une pratique visant à influencer le consommateur et à l'inciter à acheter en lui faisant croire qu'une offre est limitée dans le temps alors que ce n'est pas le cas.
- *Une pratique commerciale est agressive* si, par des sollicitations répétées et insistantes ou encore par des contraintes physiques ou morales, elle altère de manière significative la liberté de choix d'un consommateur, en vicie le consentement ou entrave l'exercice de ses droits. Par exemple faire pression sur le consommateur en lui indiquant que s'il n'achète pas le produit ou le service, l'emploi ou les moyens d'existence du professionnel seront menacés.

La mise en œuvre de pratiques commerciales déloyales est sanctionnée pénalement⁴. Le juge peut prononcer à l'encontre du professionnel une peine allant jusqu'à deux ans d'emprisonnement et une amende de 300 000 euros. Le montant de l'amende peut être porté, dans les cas les plus graves, à 10 % du chiffre d'affaires, ou à 50 % des dépenses engagées pour la réalisation de la publicité ou de la pratique constituant le délit.

Des peines complémentaires peuvent être prononcées. Par exemple, l'interdiction d'exercer une profession commerciale ou industrielle, ou encore l'interdiction de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler (directement ou indirectement) une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale, pour une durée pouvant aller jusqu'à 5 ans.

Les personnes morales déclarées responsables pénalement encourent une amende de 1 500 000 euros ainsi que des peines complémentaires⁵. En cas de condamnation, le tribunal peut ordonner l'affichage ou la diffusion de la décision. Il peut aussi ordonner la diffusion, aux frais du condamné, d'une ou

⁴ [Articles L132-1 à L132-24-2 du Code de la consommation](#)

⁵ [prévues aux 2° à 9° de l'article 131-39 du Code pénal](#)

plusieurs annonces rectificatives. Le professionnel pourra ainsi être condamné à afficher sur son site ou dans la presse locale une mention indiquant que les prix qu'ils qualifiaient d'exceptionnels au cours d'une opération promotionnelle sont en fait les prix qu'il pratique habituellement.

A ce jour en 2021, plus de 24 000 établissements ont été contrôlés par les services de la DGCCRF en matière de pratiques commerciales trompeuses ou agressives. 28 % d'entre eux ne respectaient pas pleinement les règles applicables en la matière.

2. Les agents chargés de la protection des consommateurs

La DGCCRF dispose d'un réseau qui irrigue tout le territoire français, dans l'Hexagone et Outre-mer.

A l'échelle régionale, ses agents travaillent au sein des Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)⁶. Organisées en pôles, les DREETS comprennent un pôle « concurrence, consommation et métrologie ». Les DREETS sont les interlocuteurs régionaux privilégiés des acteurs socio-économiques, dont les consommateurs et les entreprises. Elles sont compétentes pour veiller au respect de la concurrence et contrôlent ainsi le respect des règles relatives à la loyauté des relations commerciales entre entreprises et luttent contre les pratiques anticoncurrentielles, conjointement avec l'Autorité de la concurrence. Ces directions ont également un rôle de pilotage et de soutien aux enquêtes menées par les agents intervenant à l'échelle départementale, plus spécialement chargés de la protection des consommateurs.

Dans les départements, les agents de la CCRF sont placés au sein des directions départementales en charge de la protection des populations, qui sont, selon les départements, des DDEETS-PP ou des DDPP (respectivement les Directions départementales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités et de la protection des populations et les Directions départementales de la protection des populations).

En vertu des pouvoirs d'enquête spécifiques dont ils disposent, les enquêteurs de la CCRF constatent les infractions et les manquements au droit de la concurrence et de la consommation. Ils veillent notamment au respect des réglementations relatives à la protection de la santé et de la sécurité des consommateurs, à la protection économique du consommateur et à la régulation des marchés.

En parallèle des actions menées par ces agents, le Service national des enquêtes (SNE) œuvre aussi à la protection des consommateurs. Il a vocation à effectuer plus particulièrement les enquêtes de portée nationale à visée exploratoire ou qui exigent des compétences spécifiques ou des contrôles sur l'ensemble du

⁶ En Ile-de-France, cette direction porte le nom de Direction régionale et inter départementale de l'économie de l'emploi du travail et des solidarités : DRIEETS et dans les Outre-mer DEETS : Directions de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

territoire. Le SNE dispose d'une cellule numérique, d'une cellule nationale de contrôles autoroutiers et d'une cellule de contrôles en abattoirs.

3. L'injonction numérique et son articulation avec des poursuites pénales

La loi⁷ a donné à la DGCCRF de nouveaux pouvoirs afin de lutter plus efficacement contre les offres en ligne, qui portent manifestement atteinte aux intérêts économiques des consommateurs mais aussi pour celles mettant en ligne des produits non conformes ou dangereux.

Au lieu de demander au procureur de poursuivre et punir, cette loi permet à la DGCCRF d'intervenir immédiatement, dans l'univers digital, auprès des fournisseurs d'accès internet, des moteurs de recherche, des navigateurs, etc.

En fonction de la gravité des faits, ces mesures peuvent consister à :

- faire afficher un message avertissant les consommateurs du risque de préjudice lorsqu'ils tentent de rejoindre une interface en ligne donnant accès au contenu manifestement illicite ;
- faire cesser le référencement d'interfaces en ligne donnant accès au contenu manifestement illicite et portant une atteinte grave au consommateur ;
- restreindre l'accès à une interface en ligne donnant accès au contenu manifestement illicite et portant une atteinte grave au consommateur ;
- bloquer, supprimer ou transférer un nom de domaine, support d'un contenu portant une atteinte grave au consommateur.

Ce nouveau pouvoir d'injonction numérique ne s'applique que lorsque l'auteur de la pratique ne peut être identifié ou n'a pas déféré à une injonction de mise en conformité initiale.

C'est ce dernier cas de figure qui s'est appliqué pour la première fois le 24 novembre 2021 avec le site de e-commerce Wish.

4. L'injonction, alternative de police administrative à la poursuite pénale

Pour la mise en œuvre de ses missions, la DGCCRF peut recourir à différents types de suites quand elle constate une infraction. En particulier si sa priorité est de faire cesser une pratique, ou d'obtenir une mise en conformité rapide d'une situation, elle peut recourir à l'injonction.

Il s'agit, pour l'administration, d'enjoindre au professionnel, c'est-à-dire d'exiger de lui, qu'il adopte, dans un délai défini, les mesures correctives nécessaires pour se mettre en conformité avec la réglementation sur les points qui lui sont notifiés.

⁷ Loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière (DDADUE) et modifiant l'article L. 521-3-1 du code de la consommation.

L'injonction est prononcée au terme d'une procédure contradictoire ; le professionnel peut donc contester l'analyse de l'administration ou apporter les preuves qu'il respecte bien la loi. Il peut aussi contester l'injonction devant le tribunal administratif. Dans certains cas, la loi prévoit que si le professionnel ne se conforme pas à l'injonction, il peut se voir infliger une amende administrative ou une sanction pénale.

L'injonction favorise la mise en conformité des pratiques des entreprises dans les meilleurs délais.

54% des injonctions adressées aux entreprises en 2021 ont porté sur des pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

5. La répression de la fraude à la consommation par l'autorité judiciaire

Le droit de la consommation présente un champ infractionnel vaste, tant en volume d'incriminations qu'au regard de la diversité des infractions susceptibles d'en relever.

Le taux de réponse pénale des infractions en matière de consommation fluctue sur la période 2012-2020, variant entre 86% et 94%.

Les réponses pénales apportées à ces infractions sont majoritairement des procédures alternatives, à hauteur de près de 82% de la réponse pénale en 2020. Il s'agit essentiellement de transactions. Les poursuites, à hauteur de 18% de la réponse pénale, sont principalement des convocations par officier de police judiciaire et des citations directes.

6. Exemples d'affaires récentes

Sanction d'une influenceuse

En janvier 2018, une influenceuse faisait la promotion de services de formation au trading sur le réseau social Snapchat, sans préciser qu'elle est rémunérée pour vanter cette formation.

Or, le défaut d'indication du caractère publicitaire de sa publication (par un logo ou une mention orale ou écrite par exemple) constituait une pratique commerciale trompeuse à l'encontre de ses abonnés qui pouvaient croire, à tort, que la promotion de l'influenceuse résultait d'une expérience personnelle positive désintéressée.

De plus, l'influenceuse alléguait de la gratuité du service proposé par le site de trading, de la récupération systématique des sommes investies et de rendements pouvant aller jusqu'à 80 % grâce à leurs conseils. Ces propos étaient de nature à induire le consommateur en erreur sur les caractéristiques du service et les résultats attendus de son utilisation. En cela, ils relevaient, eux aussi, de la qualification de pratiques commerciales trompeuses.

Avec l'accord du Procureur de la République du tribunal judiciaire de Paris, une amende transactionnelle d'un montant de 20 000 euros a été proposée et acceptée par Mme Benattia-Vergara, prenant en compte le bénéfice tiré de l'opération de promotion.

Sanction d'une société établie dans l'Indre pour la francisation massive de masques

Dans le cadre de sa mission de protection des consommateurs, la DGCCRF a enquêté sur la loyauté de l'information d'une entreprise commercialisant des masques FFP2. La DGCCRF a mis en évidence le caractère trompeur de l'origine française alléguée, dans la mesure où ces masques étaient tous importés d'Asie pour être ensuite reconditionnés dans des boîtes présentant la mention « *Made in France* ». Ces pratiques ont permis à cette entreprise de vendre les masques présentés comme étant de fabrication française, ce qui constituait un argument de vente et lui permettait de pratiquer des prix plus élevés. Les premières constatations de la DGCCRF ont montré que le bénéfice illicite issu de ces pratiques frauduleuses pouvait atteindre plusieurs millions d'euros.

Lors de l'audience du 10 novembre dernier devant le tribunal correctionnel de Châteauroux, le Parquet a requis quatre ans de prison, dont un avec sursis, et, notamment, l'interdiction définitive de gérer une entreprise, contre le principal dirigeant de la société. Il a également requis des peines de confiscation des sommes et biens préalablement saisis.

Sanction d'une société établie dans le Rhône spécialisée dans les travaux de rénovation énergétique

Le 17 septembre 2021, une entreprise intervenant dans le secteur des énergies renouvelables a été de nouveau condamnée pour pratiques commerciales trompeuses et remise de contrats non conformes. Les infractions relevées et sanctionnées ont été les suivantes :

- pratiques commerciales trompeuses : la société présentait aux consommateurs une plaquette indiquant aux l'intervention d'un bureau d'études, ou encore prétendait détenir la qualification RGE et QualiPV, obligatoire pour bénéficier des aides écoconditionnées ;
- non remise au consommateur d'un exemplaire conforme du contrat conclu hors établissement ;
- escroquerie (signature frauduleuse de documents permettant le déblocage des fonds au profit de cette entreprise ou signature de contrats de crédits à la place des clients).

Les peines prononcées contre le gérant comprenaient notamment une peine d'emprisonnement de 3 ans dont un ferme, ainsi que des peines complémentaires.

PROBLÈMES D'ACTUALITÉ—[AUCUNE]

POUR FAIR

Face à la grippe aviaire, l'Etat va autoriser l'industrie agroalimentaire à changer temporairement les recettes de certains produits sans que les étiquettes ne le mentionnent dans l'immédiat

Face à la grippe aviaire, l'Etat va autoriser l'industrie agroalimentaire à changer temporairement les recettes de certains produits sans que les étiquettes ne le mentionnent dans l'immédiat

Pour faire face aux "tensions d'approvisionnement" sur certains ingrédients à base d'œuf ou de volaille, dans un contexte d'épidémie de grippe aviaire, l'Etat va autoriser l'industrie agroalimentaire à changer temporairement les recettes de certains produits sans que les étiquettes ne le mentionnent dans l'immédiat, selon un communiqué publié lundi.

"L'épidémie de grippe aviaire, qui sévit en France depuis novembre 2021, affecte l'approvisionnement de l'industrie alimentaire pour la production de certaines denrées fabriquées à partir d'œufs ou d'ovoproduits" (produits obtenus à partir d'un composant de l'œuf), "ou d'ingrédients issus de volailles" comme la graisse de canard, explique la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dans un communiqué.

Lorsque les mentions "sans OGM", "issu de l'agriculture biologique", "élevé sans traitements antibiotiques", "élevé en plein air" ou "origine France"

l'information devra être "explicitée" sur l'emballage en y ajoutant une étiquette ou en masquant la mention concernée par exemple. En revanche, quand la mention explicite n'est pas possible sur un produit qui bénéficie d'une dérogation, une simple mention "DEROG" sera inscrite.

Par exemple, dans un produit comme de la rilette de canard, l'Etat autorise à remplacer "une partie de la viande et/ou du gras de canard" par de la "viande et/ou du gras de poulet", sous réserve toutefois que le produit final "contienne un minimum de 40 % de viandes de canard et 20 % de gras de canard", détaille la DGCCRF.

Le virus, qui a conduit à l'abattage de plus de 19 millions de volailles ces derniers mois, a aussi touché les filières en amont de l'élevage de volailles qui fournissent les poussins et les canetons, rendant les remises en production plus difficiles.

Du fait de ces tensions, "certains fabricants sont contraints de procéder à des modifications de composition dans un laps de temps incompatible avec l'impression de nouveaux emballages" et les autorités ont donc décidé "pour garantir la continuité en approvisionnement des produits concernés" d'accorder "des dérogations temporaires à certaines obligations d'étiquetage".

Si le professionnel souhaite modifier sa recette, il devra la faire valider par la Répression des fraudes qui lui donnera une dérogation d'une durée maximale de trois mois, sous réserve que la modification ne mette pas en danger la sécurité des consommateurs et que les difficultés d'approvisionnement soient "avérées et importantes".

L'espace du site de la Répression des fraudes recensant les changements de recettes comptait lundi après-midi près de 4 500 références concernées : chips, gnocchis, sauces, produits transformés, poissons préparés ou desserts par exemple. Le tournesol est également présent dans de nombreux produits, comme les chocolats, sous forme de lécithine, un additif.

■



Trois questions à Virginie Beaumeunier, directrice générale



Photo : Gezelin Gree

Protéger les consommateurs et accompagner les entreprises

L'année 2021, certes encore perturbée par la Covid a été celle de la reprise économique, stimulée par le plan de relance. Par son action, la DGCCRF contribue à la relance de l'économie, mais aussi à sa transformation et à celle des modes de consommation. En accompagnant les consommateurs et les entreprises dans les transitions écologique et numérique, nous poursuivons la mise en œuvre de notre plan stratégique, au service de nos missions de protection des consommateurs et de garants de l'ordre public économique.

Quelle a été l'action de la DGCCRF en matière de transition écologique ?

L'urgence climatique impose à notre économie une transformation profonde, y compris sur nos modes de consommation. Le consommateur doit pouvoir disposer d'une information claire et fiable pour pouvoir choisir entre les produits et services selon leur impact environnemental et ainsi contribuer à la décarbonation de la consommation. C'est pourquoi la transition écologique est restée un axe fort de notre programme d'enquête pour 2021 à travers la lutte contre les pratiques trompeuses dans le secteur de la rénovation énergétique, le contrôle des produits reconditionnés, celui des allégations « commerce équitable », ou encore la commercialisation des pièces détachées pour les produits électriques et électroniques.

Pour accroître notre efficacité en la matière, nous renforçons notre expertise et notre impact grâce au développement de synergies inter-administrations. Ainsi, en 2021, nous avons signé un protocole de coopération avec le ministère de la Transition Écologique et une circulaire avec le ministère de la Justice afin d'optimiser la lutte contre les fraudes en particulier dans le secteur de la rénovation énergétique des logements.

Quelles sont les nouveautés notables intervenues en 2021 en matière d'enquête ?

Il n'y a pas d'enquête sans pouvoirs d'enquête et ces dernières années, l'enrichissement de ceux-ci notamment dans le secteur numérique nous permet d'approfondir nos investigations et de lutter contre des nouvelles pratiques préjudiciables aux consommateurs. Nous avons ainsi mis en œuvre pour la première fois en Europe le nouveau pouvoir d'« injonction numérique », auprès d'un opérateur majeur du commerce en ligne, en novembre 2021. Nous avons obtenu ainsi le retrait du distributeur Wish des moteurs de recherche et des magasins d'applications, après avoir considéré qu'il mettait en œuvre une tromperie sur les produits distribués pouvant mettre en danger les consommateurs.

C'est pour détecter ces pratiques et acteurs nouveaux que nous accroissons aussi nos capacités de ciblage. Ainsi, en complément de la cellule numérique qui développe des méthodes d'enquêtes adaptées aux enjeux du numérique, la DGCCRF a créé en 2021 une cellule de renseignement anti-fraude économique (Crafe) pour aider nos services dans le ciblage et les enquêtes complexes.

Quelles sont les priorités pour 2022 ?

Comme chaque année, nos priorités s'inscrivent au sein du programme national d'enquête qui nous permet de nous engager en accélérant sur les sujets liés aux transitions écologique et numérique, tout en préservant une capacité de mobilisation sur les sujets émergents qui ne manquent pas. Protéger les consommateurs et accompagner les entreprises pour réussir la transition écologique (écoblanchiment, vrac, réparation des produits...), investiguer et réguler les pratiques des acteurs de l'économie numérique pour garantir une confiance et une sécurité équivalentes hors ligne comme en ligne (nouveaux modèles économiques, sécurité des produits et marketing d'influence...) demeurent nos premières priorités.

Mais en cette année de retour de l'inflation et de perturbations des chaînes de valeur au niveau international, il nous faut aussi nous mobiliser pour garantir le fonctionnement loyal de l'économie et la préservation des intérêts des consommateurs. Nous reconduirons ainsi nos enquêtes pour garantir des relations interentreprises équilibrées, mais aussi pour lutter contre les fraudes qui portent le plus atteinte au pouvoir d'achat des consommateurs.

Ces trois points ne sauraient évidemment pas résumer l'activité particulièrement intense des services de la DGCCRF tout au long de l'année 2021. Je vous invite donc à découvrir plus en détails les temps forts de l'année 2021 en parcourant notre bilan, bilan qui est d'abord celui de l'action résolue de tous les agents de la DGCCRF, au service des consommateurs et au plus proche des territoires, et que je tiens à remercier !



ENTREPRISES—COMMERCE

Le gouvernement encadre sévèrement les implantations des « dark stores »

L'exécutif a décidé de lever le flou autour du statut des locaux utilisés par les acteurs de la livraison de courses ultra rapide. Il s'agit bien d'entrepôts et non de commerces, même s'ils sont dotés d'un point de retrait des colis.

Le gouvernement a tranché : les « dark stores » - ces locaux utilisés par les acteurs de la livraison ultra rapide de produits commandés sur Internet comme Getir, Gorillas ou Flink - doivent être considérés comme des entrepôts. Ceci qu'ils disposent ou non d'un point de retrait des commandes pour les clients. « La ville de demain, ce n'est pas la ville des rideaux baissés et des portes closes », a insisté le ministre de la Ville et du Logement Olivier Klein, qui a voulu, avec la ministre chargée du Commerce Olivia Grégoire, cette décision « très claire ».

Le pouvoir aux maires

Les entreprises utilisant ce type de magasins à la devanture opaque avaient tenté de jouer sur le flou juridique. Et investi des locaux à usage commercial, arguant que ceux-ci étaient bien des commerces puisqu'ils disposaient de points de retrait. « Désormais, les règles devront s'appliquer. Les dark stores [installés dans un ancien commerce, NDLR] et qui n'ont pas demandé à la mairie de changement de destination » devront fermer, a déclaré Olivier Klein.

« Nous donnons un outil aux maires pour qu'ils puissent réguler, arbitrer », a ajouté Olivia Grégoire à l'issue d'une réunion de concertation organisée au ministère de la Transition écologique avec les représentants des villes. Chaque plan local d'urbanisme (PLU) devra en effet spécifier dans quels quartiers ces « magasins fantômes » sont les bienvenus et dans lesquels ils sont bannis, ce qui risque de rendre plus complexe l'ouverture d'entrepôts dans les centres-villes.

Cette clarification - qui pour s'appliquer juridiquement doit encore faire l'objet d'un arrêté et d'un décret - a été accueillie avec soulagement par les représentants de plusieurs grandes communes - inquiets de voir proliférer en coeur de ville ces « trous noirs ».

« A mon avis, l'effet va être spectaculaire et rapide », s'est réjoui Emmanuel Grégoire, le premier adjoint à la maire de Paris, Anne Hidalgo. « Aujourd'hui, le gouvernement confirme l'illégalité, notamment à Paris, de dizaines de dark stores », a-t-il ajouté.

Cela ne signifie pas la fin des dark stores dans la capitale -

qui répondent aux attentes de certains habitants, a-t-il assuré. « Il y a encore des endroits où ils pourront s'installer. Nous avons des sites pour la logistique urbaine où ils pourront aller, sans créer de nuisances pour les riverains », a-t-il encore expliqué, en référence au flot de deux roues motorisés destinés aux livraisons qui accompagnent ces magasins.

Un secteur déjà fragile

« Les craintes de transformation des centres-villes en zones fantômes sont exagérées », a de son côté réagi François d'Hautefort, le directeur de Flink en France, qui y compte vingt-quatre magasins dans neuf villes. « Nous nous étonnons un peu de l'acharnement dont nous sommes victimes en ce moment car nous sommes un épiphénomène par rapport à beaucoup d'autres nuisances en ville », a-t-il poursuivi. Il a cependant déclaré « rester ouvert au dialogue avec le gouvernement et les autorités locales ». De fait, pour l'heure, la livraison ultra-rapide est encore une activité très marginale en France. La société d'études IRI estimait que sur douze mois, à fin juillet, le

chiffre d'affaires du secteur s'élevait à 224 millions d'euros. Soit le volume d'activité d'un gros hypermarché.

Le phénomène de « quick commerce » est encore essentiellement parisien, même s'il a aussi commencé à se développer dans des villes comme Lyon, Nantes ou Bordeaux. Dans la capitale, 7,4 % des consommateurs déclarent, selon l'Institut

Kantar, faire appel aux services des entreprises de livraison ultra rapide. Celle-ci séduit surtout les jeunes, avec un pic d'activité entre 19 heures et 23 heures.

Le gouvernement précise que réguler l'activité est une chose. Mais qu'il faudra encore se donner les moyens de faire respecter la réglementation. Sa décision risque en tout cas de

porter un coup à un secteur déjà économiquement fragile. Elle pourrait à l'inverse favoriser les acteurs historiques du commerce qui cherchent à rentabiliser leurs magasins et leurs zones de stockage en développant eux aussi seuls, ou en partenariat, une activité « quick commerce ». ■

par Elsa Dicharry



Le consommateur, grand perdant de la loi Egalim 2 ?

Dans cette tribune pour LSA, Caroline Bellone-Closset, avocate au sein du cabinet Cornet Vincent Ségurel estime que les imprécisions et/ou incohérences de la loi Egalim 2 pourraient bien venir accentuer la hausse des prix des produits alimentaires à laquelle les Français sont d'ores et déjà confrontés.

Par une question posée au ministre de l'Agriculture et de l'Alimentation, le député du Nord, Sébastien Huyghe, a souhaité alerter le Gouvernement sur le caractère potentiellement inflationniste de la loi Egalim 2.

La loi n°2021-1357 visant à protéger la rémunération des agriculteurs (dite loi Egalim 2) a été publiée au Journal officiel le 19 octobre dernier. Alors qu'elle doit s'appliquer aux négociations commerciales 2022 qui viennent de commencer, cette loi pose encore de nombreuses questions.

Rappel des principales nouveautés apportées par la loi

L'un des dispositifs phares de la loi Egalim 2 est la mise en œuvre d'un principe de « sanctuarisation » du prix des matières premières agricoles et alimentaires tout au long des négociations successives.

Le nouvel article L. 441-1-1 du code de commerce met ainsi à la charge des fournisseurs de produits alimentaires une obligation de transparence : ces derniers devront désormais indiquer, dans leurs conditions générales de vente (CGV), la part que représentent les matières premières agricoles et alimentaires (produits transformés composés à plus de 50% de matières premières agricoles) dans la composition de leurs produits ainsi que dans leur tarif.

Cette transparence doit ensuite permettre d'exclure des négociations commerciales la part du tarif correspondant au prix des matières premières agricoles et alimentaires, les prix ainsi négociés devant ensuite être révisés automatiquement, pendant toute la durée du contrat, en fonction de l'évolution du prix des matières premières agricoles.

Si l'objectif est louable, les imprécisions et/ou incohérences du texte pourraient bien venir accentuer la hausse des prix des produits alimentaires à laquelle les Français sont d'ores et déjà confrontés en raison notamment des contextes sanitaire et climatique actuels.

Imprécisions autour de l'obligation de transparence

Le nouvel article L. 441-1-1 du code de commerce impose aux fournisseurs de produits alimentaires d'indiquer dans leurs CGV, en pourcentage, la part, dans leur tarif, du prix des matières premières agricoles ou alimentaires entrant dans la composition de leurs produits.

Le III de ce même article précise que le prix des matières premières agricoles à prendre en compte pour calculer ce pourcentage est le prix payé au producteur agricole par le premier acheteur, ce qui ne correspond pas nécessairement au prix d'achat du fournisseur de produits alimentaires.

Les industriels de l'agro-alimentaire comme de la filière petfood s'approvisionnent en effet rarement directement auprès de producteurs agricoles mais plutôt auprès de négociants, coopératives agricoles, organisations de producteurs (avec transfert de propriété) ou, pour les matières premières alimentaires, auprès de primo-transformateurs.

En l'occurrence, s'agissant des matières premières alimentaires, le texte ne précise pas si le prix à prendre en compte pour le calcul du pourcentage à mentionner dans les CGV est le prix d'achat des matières premières agricoles composant les matières premières alimentaires en cause ou le prix d'achat des matières premières alimentaires elles-mêmes. Or cela est bien différent. A titre d'exemple, un industriel n'achètera pas au même prix du lait cru sorti de ferme (matière première agricole) et du beurre (matière première alimentaire majoritairement composée de lait cru).

Il est donc fort à parier que nombre d'industriels qui fabriquent leurs produits à partir de matières premières alimentaires indiqueront dans leurs CGV non pas la part, dans leur tarif, du prix payé au producteur agricole pour l'achat des matières premières agricoles mais plutôt celle du prix payé pour l'achat de leurs matières premières alimentaires, prix qui inclura une multitude de coûts autres que celui de la seule matière première agricole (transformation, conditionnement, transport, etc.), outre la marge des intermédiaires successifs. La part non-négociable de leur tarif s'en trouvera donc augmentée d'autant.

Dans certains cas, ce ne sera même pas par opportunité que les industriels choisiront de prendre en compte leurs prix d'achat plutôt que le prix effectivement payé au producteur agricole mais simplement parce qu'ils n'auront d'autre choix. En effet, les grossistes ont été exclus du dispositif de transparence, de même que certains produits agricoles et alimentaires tels que les fruits et légumes frais, la farine ou les céréales. Dès lors, un industriel qui s'approvisionne auprès d'un négociant-grossiste ou qui utilise, pour la fabrication de ses produits, des produits exclus du dispositif de transparence n'aura tout simplement aucune information sur le prix payé en amont au producteur agricole.

En synthèse, les ambiguïtés du texte pourraient conduire à augmenter la part non-négociable du tarif des industriels de l'agro-alimentaire et du petfood par rapport à ce qui a été anticipé par le législateur.

Or la part non négociable du tarif aura un impact direct sur le prix d'achat des grands distributeurs puisque la base ristournable s'en trouvera diminuée d'autant, d'où le risque d'inflation souligné par le député du Nord.

A cela vient s'ajouter une difficulté d'application de la clause de révision automatique du prix.

Des clauses de révision automatique du prix qui pourraient se trouver décorréliées de la réalité

L'article L. 443-8, IV du code de commerce impose de prévoir, dans toutes les conventions écrites conclues entre fournisseurs et acheteurs de produits alimentaires ou petfood, une clause de révision automatique, à la hausse comme à la baisse, du prix convenu, en fonction de la variation du prix de la matière première agricole (telle que défini à l'article L. 441-1-1, III du code de commerce).

A la différence de la clause de renégociation que nous connaissions depuis 2014, la clause de révision automatique s'apparente à une clause d'indexation : une fois la clause négociée et inscrite dans la convention, il n'y a plus lieu de discuter, la formule de révision négociée au jour de la signature de la convention s'appliquant de manière automatique.

Ainsi que le soulignait le Médiateur des relations commerciales agricoles dans son communiqué du 1er juillet 2019 rendu dans le cadre de la crise porcine, une telle clause a pour but, dans un contexte de flambée du cours d'une matière première agricole, d'éviter de multiplier les renégociations successives alors que la procédure de renégociation est longue et complexe.

Pour être équitable, une telle clause de révision automatique devrait prévoir que le prix convenu évoluera proportionnellement à l'évolution des indicateurs de référence retenus par les parties, au prorata de la part que représente la part de la matière première agricole concernée dans le tarif du fournisseur. C'est là que le bât blesse.

En effet, l'article L. 441-1-1 du code de commerce relatif à l'obligation de transparence dans les CGV des fournisseurs offre à ces derniers trois options :

1. Indiquer la part de chaque matière première agricole et alimentaire de manière individualisée ;
2. Indiquer la part de l'ensemble des matières premières agricoles de manière agrégée ;
3. N'indiquer qu'un taux de variation du tarif par rapport à l'année précédente et mandater un tiers indépendant à l'issue des négociations commerciales pour attester que les négociations n'ont pas porté sur la part de cette variation liée à une variation du prix des matières premières agricoles.

Ainsi, les fournisseurs choisissant l'option 2 ou 3 n'auront aucune obligation de communiquer à leurs clients la part individualisée des matières premières agricoles entrant dans la composition de leurs produits, alors que cette information paraît pourtant indispensable à la rédaction de clauses de révision automatique du prix qui soient équitables, ainsi que l'avait d'ailleurs souligné le Médiateur des relations commerciales agricoles dans le communiqué précité.

Comme l'a justement relevé Monsieur Sébastien Huyghe, ce manque de cohérence entre les articles L. 441-1-1 et L. 443-8 du code de commerce pourrait ainsi conduire à des révisions de prix en cours d'année décorréliées de la stricte évolution du prix des matières premières agricoles et donc potentiellement entraîner des hausses de prix supérieures à ce qu'elles devraient être si l'esprit de la loi était scrupuleusement respecté.

Le consommateur pourrait donc bien être le grand perdant de la loi Egalim 2.

Régulation des professions réglementées

Depuis 2015, l'Autorité est associée à la régulation de certaines professions réglementées juridiques. Elle participe à la mise en œuvre d'une réforme qui modernise ces professions tout en veillant à préserver la viabilité économique des offices existants.

Les effets sont positifs : un meilleur maillage territorial pour répondre aux besoins de la population, des tarifs plus justes et plus lisibles pour les consommateurs ainsi qu'un rajeunissement et une féminisation des professions.

Les professions réglementées concernées

Six professions réglementées juridiques sont concernées par la mission de régulation attribuée à l'Autorité en 2015 par la loi du 6 août 2015, dite "loi Macron" :

- **Les notaires**
- **Les commissaires de justice** (anciennement huissiers de justice et commissaires-priseurs judiciaires)
- **Les greffiers des tribunaux de commerce**
- **Les administrateurs judiciaires**
- **Les mandataires judiciaires**
- **les avocats aux Conseils** (c'est-à-dire les avocats au Conseil d'État et à la Cour de Cassation)

Au 1er juillet 2022, les professions d'huissier de justice et de commissaire-priseur judiciaire fusionnent sous la dénomination de "**commissaire de justice**".

L'objectif de la réforme des professions réglementées

L'objectif de la réforme est de moderniser et d'injecter de la concurrence dans des secteurs fortement réglementés.

L'ouverture progressive de ces professions à de nouveaux professionnels favorise le développement d'une émulation concurrentielle au sein de professions auparavant très verrouillées. Les jeunes diplômés, premiers concernés par cette réforme, peuvent à présent s'installer plus facilement dans des zones en déficit, tandis que les Français pourront bénéficier d'un maillage territorial renforcé dans certaines régions.

La réforme pose également le principe de l'évolutivité des tarifs, qui pour certains n'avaient pas évolué depuis des décennies. Grâce à la mise en place d'une méthodologie reposant notamment sur l'objectivation des coûts, les Français devraient progressivement pouvoir bénéficier de tarifs plus justes et plus clairs.

Le rôle de l'Autorité dans la réforme

Liberté d'installation

La liberté d'installation est un facteur important de modernisation, d'accroissement de l'efficacité et de réduction des inégalités territoriales en matière d'accès aux professions juridiques.

Tous les deux ans, l'Autorité formule auprès des ministres de la justice et de l'économie des recommandations en vue d'améliorer l'accès aux offices des professions de commissaire de justice, anciennement commissaire-priseur judiciaire et huissier de justice, de notaire et d'avocat au Conseil d'État et à la Cour de cassation.

Elle propose notamment un nombre de nouveaux professionnels susceptibles de s'installer pour assurer une offre de services satisfaisante.

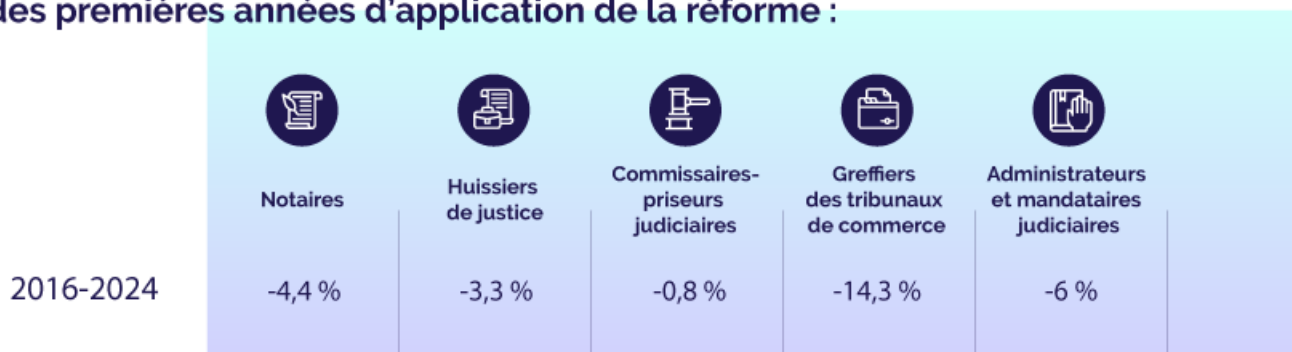
S'agissant des notaires et des commissaires de justice, elle réalise une carte identifiant les zones dans lesquelles l'ouverture de nouveaux offices apparaît pertinente. Cette carte définit les zones vertes, où l'installation de ces professionnels est libre, et les zones rouges, où leur installation est contrôlée.

Évolutivité des tarifs

Pour parvenir à l'objectif fixé par la loi Macron garantissant une rémunération raisonnable pour les professionnels et des tarifs qui tiennent compte des coûts supportés, les tarifs sont révisés tous les deux ans par arrêté conjoint des ministres de la justice et de l'économie. L'Autorité peut être consultée sur cette révision.

De plus, l'Autorité est obligatoirement consultée sur les modifications apportées à la structure et à la méthode de fixation des tarifs, qui sont définies par décret en Conseil d'État.

Évolution moyenne des tarifs réglementés au cours des premières années d'application de la réforme :



Source : Autorité de la concurrence

Dans les départements et collectivités d'outre-mer, les tarifs réglementés, notamment ceux des notaires et des commissaires de justice, peuvent être majorés pour tenir compte des surcoûts dans ces territoires.

Avant la réforme ces majorations pouvaient atteindre des niveaux très élevés. Par exemple, les majorations tarifaires des notaires à La Réunion et Mayotte étaient de 40 %. Depuis la réforme, les majorations sont encadrées et en baisse dans la majorité des départements et collectivités d'outre-mer.



COULISSES

La vérité sur... la durabilité des smartphones

Après la création d'un indice de réparabilité en 2019, une loi va favoriser l'accès aux pièces détachées. Une bonne nouvelle pour la planète, pas pour les fabricants.

Finies les galères d'écran fissuré, de batterie à plat et de faux contact qui obligent à se débarrasser prématurément de son smartphone ? 2022 démarre avec un souffle d'optimisme vert qui donne des raisons de croire en la naissance d'une industrie tech qui serait désormais plus respectueuse de la planète que du rythme des keynotes de ses gourous. Début janvier, la France a en effet adopté un dispositif ambitieux pour obliger les fabricants de mobiles à favoriser fortement la réparation de leurs produits afin de limiter leur impact environnemental. Un décret, pris en application de la loi de lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, devrait révolutionner le marché.

Accès compliqué

Au premier abord, la mesure peut sembler éminemment technique. Elle oblige les fabricants à mettre à disposition de tous les réparateurs et reconditionneurs une série de pièces détachées de base : écrans, batteries, caméras, connecteurs de charge... Et ce depuis la date de lancement du produit jusqu'à cinq ans après la fin de sa commercialisation. Un véritable big bang, à entendre

les experts du secteur. Car depuis une dizaine d'années, le quotidien des réparateurs ressemblait moins à un long fleuve tranquille qu'à un Western pour mettre la main sur des pièces de bonne qualité, face à la réticence des constructeurs à jouer le jeu. « *L'accès aux pièces a toujours été assez compliqué*, commente Edouard Menantaud, directeur général de WeFix, qui compte 150 points de réparation en France. *Nous connaissons de nombreuses difficultés à sourcer nos pièces.* »

Jusqu'à présent, des négociations avaient traditionnellement lieu entre chaque réparateur et chaque constructeur afin d'intégrer une liste d'agréés, par Samsung ou Apple par exemple, ayant accès aux pièces d'origine. Le sésame étant loin d'être automatique. « *Avoir accès aux pièces en direct d'un constructeur et à ses méthodes de réparation permet d'être pris en compte dans la garantie du constructeur*, affirme Edouard Menantaud, *tout en permettant de travailler avec les assureurs dans le cadre de leur garantie.* » Un gage de sérieux pour les consommateurs qui se monnaient parfois au prix de nombreux efforts.

Habilement, à l'automne dernier, Apple a anticipé ces nouvelles obligations en annonçant la création d'un programme de *self-service re-pair* (réparation en libre-service). Aux Etats-Unis, au cours du premier trimestre 2022, quelque 200 types de pièces détachées devraient être accessibles au grand public pour les iPhones 12 et 13. Et le programme doit peu à peu être étendu au reste du monde. Le groupe californien a ainsi parfaitement réussi à précéder la concurrence sur ce terrain, alors que la fiabilité de ses produits fait rarement défaut et qu'il s'est forgé la réputation, dans l'industrie, d'être très frileux pour partager facilement ses pièces détachées.

Prix à fixer

Au-delà des effets d'annonce dont elle est coutumière, la firme à la pomme est donc attendue de pied ferme sur ses promesses. Car le diable peut se cacher dans les détails. « *Toute la question est de savoir à quel prix Apple va vendre ces pièces détachées*, s'interroge Thibaud Hug de Larauze, cofondateur de la plateforme d'achat de produits reconditionnés Back Market. *S'ils vendent les pièces dix fois plus cher que la concurrence,*

alors les consommateurs et les professionnels du reconditionnement ne trouveront pas cela tenable.» Par exemple, une batterie au standard Apple peut s'acheter, selon lui, entre 4 et 5 dollars. Difficile de croire que le groupe fondé par Steve Jobs commercialise ses batteries à un tarif si abordable.

Une autre inconnue demeure : le délai de mise à disposition des pièces. « Des constructeurs vendent parfois leurs pièces, ajoute le cofondateur de Back Market, mais ils demeurent un peu sournois. Ils vont choisir de mettre à disposition la pièce dans un délai de deux à trois semaines. » Une technique pour se conformer sans réellement jouer le jeu. Signe que le sujet crispe les fabricants, le groupe chinois Oppo est le seul à avoir accepté de répondre aux questions de *Challenges* : « Nous allons respecter la loi, compte tenu de nos ressources, précise Denis Morel, directeur général France d'Oppo. Nous ne pourrions livrer directement tous les distributeurs mais nous le ferons via les grossistes. » Le constructeur a senti le vent des préoccupations écologiques souffler en allongeant déjà, en amont de la loi, la mise à disposition des pièces détachées : initialement de trois ans, elle avait été prolongée à cinq ans.



iPhone 13 Pro. Aux Etats-Unis, le programme de self-service repair que doit mettre en place Apple permettra au grand public d'accéder à quelque 200 types de pièces détachées pour les iPhones 12 et 13. Photo : SP

Manipulation risquée

Il reste que même si cette initiative va permettre d'élargir le cercle des réparateurs, le grand public ne sera pas capable, du jour au lendemain, d'ouvrir un iPhone et de changer des capteurs photo en un claquement de doigts. Les smartphones sont de plus en plus fins, et résistants à la poussière et à l'eau. Ce qui implique un appareil thermocollé avec joint qui doit être refermé, avec soin, pour ne pas perdre son étanchéité. « Il faut avoir des doigts de fée et faire très attention quand on débranche les câbles, confirme un réparateur aguerrri. Sans oublier de porter un bracelet antimagnétique autour du poignet. » C'est comme réparer une montre seul : ce n'est pas impossible, mais ce n'est pas accessible pour tout le monde !

Habitudes à changer

L'objectif réel des nouvelles mesures gouvernementales n'est toutefois pas de transformer chaque consommateur en réparateur confirmé, mais avant tout de le sensibiliser à la prise en compte de ses déchets de produits électroniques, tout en mettant en place des habitudes plus respectables. « Cette loi va dans le bon sens, juge Régis Koenig, directeur services et durabilité de Fnac Darty. Elle s'inscrit dans un mouvement de fonds après la création de l'indice de réparabilité en 2019 pour les smart-phones. » Sur-tout, elle doit lever les obstacles qui empêchent encore de nombreux Français de faire réparer plus régulièrement leurs téléphones. Ainsi, selon une étude de l'Ademe, le prix est le premier frein à la réparation, cité par 68 % des personnes interrogées, suivi par son coût par rapport à l'achat d'un produit neuf (50 %), avant la confiance dans le réparateur (40 %).

La nouvelle loi est donc en opposition avec l'obsession du renouvellement permanent de produit, au rythme effréné de nouvelles sorties orchestrées par les fabricants tout au long de l'année. Avec l'apparition du reconditionné, la durée de vie des smartphones augmente petit à petit : selon un rapport de l'Arcep de 2021, elle se situe en France entre vingt-trois et trente-sept mois. Mais le gendarme français des télécommunications voit aussi un allongement progressif de son utilisation : de six à douze mois entre 2013 et 2019. Une plus grande tendance à la répara-

tion pourrait également être un bon moyen de réindustrialiser la France. Si la conception se fait souvent en Asie du Sud-

Est, la réparation est en effet par essence une activité compliquée à délocaliser. ■

par Adrien Schwyter

ENCADRÉS DE L'ARTICLE

“ « Si Apple vend ses pièces dix fois plus cher que la concurrence, alors les consommateurs et les professionnels du reconditionnement ne trouveront pas cela tenable. » Thibaud Hug de Larauze, cofondateur de Back Market.

L'Ovni écolo FairPhone peine à convaincre



FairPhone 4. 340 000 unités vendues depuis 2013. Photo : SP

Un principe simple pour un produit utopique : permettre au grand public de disposer de smartphones réparables avec un simple tournevis. Voilà l'idée de départ qui a permis la création du FairPhone en 2013. « Notre but est d'inspirer l'industrie pour adopter des pratiques plus responsables, précise Luke James, chargé des ventes de FairPhone en France. Nous n'utilisons pas les smartphones assez longtemps. Si nous allongeons la durée de vie de l'appareil, nous réduisons mécaniquement l'impact de sa production sur l'environnement. »

L'entreprise travaille sur tous les aspects problématiques pour la planète. L'approvisionnement de matières premières est transparent, faisant la part belle aux matériaux recyclés. Le prix est accessible : à partir de 399 euros. La garantie est de cinq ans, afin de favoriser une conservation longue. FairPhone coche toutes les cases pour nuire le moins possible à l'environnement. Pourtant, ses ventes demeurent confidentielles, avec 340 000 appareils vendus depuis son lancement en 2013. •



Daloz IP/IT 2022 p.390

Déréférencement de Wish de plusieurs moteurs de recherche et stores en France sur injonction de la DGCCRF

Observations sous Tribunal administratif de Paris, 17 décembre 2021, n° 2125366/2 : qualification de la décision : importante

Arnaud Lecourt, Maître de conférences HDR à l'Université de Pau et des Pays de l'Adour

L'essentiel

Dans le prolongement d'enquêtes menées depuis 2018 sur la sécurité des produits vendus sur les places de marché en ligne et après une première enquête concernant les pratiques commerciales de la plateforme Wish, le service national d'enquête (SNE) de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a ouvert en septembre 2020 une seconde enquête concernant la sécurité des produits vendus sur cette plateforme. Dans le cadre d'une campagne de prélèvements de plus de 140 produits vendus sur Wish, pour la plupart importés, l'enquête a permis de révéler la mise en vente d'un grand nombre de produits non conformes et dangereux, avec des taux de dangerosité particulièrement élevés pour certaines familles de produits comme les jouets (95 % non conformes, dont 45 % dangereux), les appareils électriques (95 % non conformes, dont 90 % dangereux) et les bijoux fantaisie (62 % dangereux). Par ailleurs, il a été constaté que Wish n'effectuait pas les retraits et les rappels de produits de manière satisfaisante, comme elle en a pourtant l'obligation au titre de son statut de distributeur. Si les offres concernant les produits notifiés dangereux sont bien retirées sous 24h, dans une majorité de cas, ces produits restent proposés sous une autre dénomination et, de surcroît, parfois par le même vendeur, la société ne conservant d'ailleurs aucun historique lié à la vente des produits non conformes et dangereux.

Afin d'assurer sa mission de protection des consommateurs, la DGCCRF a enjoint mi-juillet 2021 à Wish de se mettre en conformité en cessant de tromper le consommateur sur la nature des produits, sur les risques inhérents à leur utilisation et sur les contrôles effectués, et ce, dans un délai de deux mois. À la suite du constat du non-respect de cette injonction par Wish, les ministres Bruno Le Maire, Alain Griset et Cédric O ont décidé de mettre en oeuvre pour la première fois en Europe les nouveaux pouvoirs de protection des consommateurs en ligne prévus par le droit européen et transposés en France dans le code de la consommation (art. L. 521-3-1). La loi a en effet créé un nouveau type d'injonction assortie d'une réponse graduée en fonction de la gravité des faits constatés qui peut être demandée aux fournisseurs d'accès à internet ou aux plateformes. Peut ainsi être ordonné, pour les cas les plus graves, le déréférencement ou le blocage d'accès à un site ou une application, ou encore le blocage d'un nom de domaine. Les ministres ont demandé à la DGCCRF d'enjoindre aux principaux moteurs de recherche et magasins d'application mobile le déréférencement du site de e-commerce Wish et de son application tant que cet opérateur ne se sera pas mis en conformité, afin de protéger au mieux les consommateurs.

L'article L. 521-3-1 du code de la consommation est issu de la loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière.

Il dote la DGCCRF de puissants nouveaux moyens d'action pour lutter contre la fraude et les tromperies en ligne. Lorsque les agents habilités constatent une infraction ou un manquement aux intérêts économiques des consommateurs ou aux règles relatives à la sécurité des produits à partir d'une interface en ligne, et que l'auteur de la pratique ne peut être identifié ou qu'il n'a pas déféré à une injonction prise en application des articles L. 521-1 et L. 521-2 du code de la consommation, ils peuvent désormais :

- ordonner aux auteurs l'affichage d'un message avertissant les consommateurs du risque de préjudice encouru lorsqu'ils accèdent au contenu manifestement illicite ;

- lorsque l'infraction constatée est passible d'une peine d'au moins deux ans d'emprisonnement et est de nature à porter une atteinte grave à la loyauté des transactions ou à l'intérêt des consommateurs, notifier aux

opérateurs de plateformes en ligne les adresses électroniques des interfaces en ligne dont les contenus sont manifestement illicites, pour qu'ils prennent toute mesure utile destinée à faire cesser leur référencement ou encore notifier aux opérateurs de plateformes en ligne, aux fournisseurs d'accès internet ou aux hébergeurs les adresses électroniques des interfaces en ligne dont les contenus sont manifestement illicites afin qu'ils prennent toute mesure utile destinée à en limiter l'accès ;

- ordonner aux opérateurs de registre ou aux bureaux d'enregistrement de noms de domaine de prendre une mesure de blocage d'un nom de domaine, d'une durée maximale de trois mois renouvelable une fois, suivie, si l'infraction constatée persiste, d'une mesure de suppression ou de transfert du nom de domaine à l'autorité compétente.

Pour la première fois, la DGCCRF, utilise cette nouvelle arme contre un opérateur du e-commerce, Wish, qui conduit au déréférencement du site et de son application des principaux moteurs de recherche et magasins d'application mobile jusqu'à sa mise en conformité.

Plusieurs points méritent d'être relevés. D'une part, la décision sous examen est l'occasion de rappeler la compétence du juge administratif pour les recours portés contre une mesure d'injonction. La question fut posée lors d'une affaire où le tribunal administratif saisi avait décliné sa compétence estimant que l'injonction constituait un acte préparatoire à l'engagement d'une action judiciaire, ce qui, selon la jurisprudence antérieure, faisait obstacle à la compétence du juge administratif, qui ne peut apprécier un acte d'une autorité administrative se rattachant à une procédure judiciaire (T. confl., 3 nov. 1958, *Sieur Blanco*). Sur appel, la cour a infirmé le jugement et a prononcé la compétence du juge administratif, considérant que la saisine du juge consécutivement à la mesure d'injonction n'est qu'une possibilité offerte à l'autorité administrative et que, de ce fait, l'injonction ne constitue pas le préalable nécessaire à la saisine du juge judiciaire. Dans ce cas, compétence est attribuée au juge administratif (CE 8 nov. 1944, *Dame veuve Lefort*).

D'autre part, il est intéressant de s'interroger sur la compétence concomitante des deux ordres de juridiction qui peut survenir dans le cas où le juge administratif serait saisi par le professionnel d'un recours contre l'injonction et le juge civil serait simultanément saisi par l'administration en cas de non-respect du professionnel à l'injonction. La difficulté pourrait être aisément contournée, le Tribunal des conflits et le Conseil d'État admettant, en effet, que les juridictions, lorsqu'elles sont saisies au principal, peuvent surseoir à statuer sur une question préjudicielle lorsque le recours peut manifestement être accueilli par la juridiction (T. confl., 17 oct. 2011, n° 32808, *SCEA du Chêneau c/ Inaport et M. Cherel et autres c. CNIEL* ; CE, sect., 23 mars 2012, n° 331805, *Fédération Sud Santé Sociaux*, Lebon avec les conclusions ; AJDA 2012. 620 ; *ibid.* 1583, note E. Marc ; D. 2012. 1012, obs. S. Brondel ; Just. & cass. 2013. 118, concl. C. Landais ; RDT 2012. 376, obs. H. Tissandier ; RFDA 2012. 429, concl. C. Landais ; *ibid.* 961, chron. C. Mayeur-Carpentier, L. Clément-Wilz et F. Martucci ; Constitutions 2012. 294, obs. A. Levade ; RTD eur. 2012. 926, obs. D. Ritleng).

Enfin, le recours contre l'injonction fut également l'occasion pour la société exploitant le site Wish de déposer une QPC portant sur l'article L. 521-3-1 du code de la consommation, accusé d'être non conforme aux articles 4 et 11 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen.

Ainsi, dans un premier temps, la société requérante soutenait que ces dispositions méconnaissent la liberté d'expression et de communication garantie par les dispositions de l'article 11 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen. L'argument ne pouvait porter dès lors, comme le soulignent les juges administratifs, que sur la procédure de l'article L. 521-3-1 du code de la consommation qui ne peut intervenir qu'à la suite d'une procédure préalable, conduite sur le fondement des dispositions de l'article L. 521-1 du code de la consommation, par laquelle l'autorité administrative ayant constaté une infraction peut enjoindre à un professionnel de se conformer à ses obligations, après l'avoir mis à même de présenter ses observations. Ce n'est donc que si, et seulement dans ce cas, l'autorité administrative constate que le professionnel intéressé n'a pas, à l'issue de cette première étape, déféré à l'injonction en cause et cessé l'infraction relevée à son encontre, qu'elle peut, après l'avoir à nouveau mis à même de faire valoir ses observations, enjoindre aux personnes relevant du I de l'article L. 111-7 du code de la consommation de prendre toute mesure utile destinée à faire cesser le référencement des adresses électroniques des interfaces sur lesquelles les infractions ont été constatées.

C'est dire qu'à toutes les étapes de la procédure, la société peut déférer au juge administratif, au besoin dans le cadre des procédures d'urgence existant à cette fin, la légalité des décisions prises à son encontre par les autorités compétentes.

En outre, les contours de l'article L. 521-3-1 du code de la consommation sont parfaitement dessinés, comme les garanties qu'il offre. En effet, les autorités compétentes ne peuvent enjoindre le déréférencement d'adresses électroniques d'interfaces en ligne que dans le cadre du constat d'une infraction passible d'une peine d'au moins deux ans d'emprisonnement, et pour les seules adresses dont les contenus sont « manifestement illicites » et « de nature à porter une atteinte grave à la loyauté des transactions ou à l'intérêt des consommateurs ». Le périmètre de la condamnation est donc non seulement parfaitement identifié mais, en outre, suffisamment étroit pour ne pas entraîner de condamnation injustifiée ou abusive.

Dans un second temps, la société requérante soutenait, par les mêmes moyens, que les dispositions de l'article L. 521-3-1 du code de la consommation méconnaissent la liberté d'entreprendre garantie par les dispositions de l'article 4 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen. De nouveau, le moyen ne pouvait légitimement prospérer dès lors que le législateur a entouré la mise en oeuvre des pouvoirs octroyés à l'autorité administrative par ces dispositions de garanties suffisantes permettant d'assurer la préservation d'un équilibre entre l'objectif d'intérêt général poursuivi de protection des consommateurs et les libertés garanties par la Constitution.

Dans ces conditions, la question prioritaire de constitutionnalité soulevée fut regardée comme étant dépourvue de caractère sérieux et ne fut pas transmise au Conseil d'État.

Ce qu'il faut retenir

Suite à l'injonction aux principaux moteurs de recherche et magasins d'application mobile de déréférencer le site de e-commerce Wish et son application tant que cet opérateur ne se sera pas mis en conformité, afin de protéger au mieux les consommateurs, ces derniers réalisant des achats en ligne ne peuvent plus être dirigés vers le site Wish à l'occasion de leur recherche de produits, dès lors que les risques d'acheter des produits non conformes et dangereux sur cette plateforme sont importants.

Mots clés :

AGENTS DE LA DGCCRF * Pouvoirs d'enquêtes * Contrôle de conformité