

## Les chiffres clés 2015

---

### Les contrôles de la DGCCRF

<b>575 200</b>	vérifications effectuées
<b>119 200</b>	établissements contrôlés
<b>294 000</b>	analyses réalisées
<b>10 450</b>	sites internet contrôlés

---

### Une mission au service de l'efficacité économique

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

#### Elle agit en faveur :

- ✓ du respect des règles de la concurrence ;
- ✓ de la protection économique des consommateurs ;
- ✓ de la sécurité et de la conformité des produits et des services.

#### Autorité de contrôle, elle intervient :

- ✓ sur tous les champs de la consommation (produits alimentaires et non alimentaires, services) ;
- ✓ à tous les stades de l'activité économique (production, transformation, importation, distribution) ;
- ✓ quelle que soit la forme de commerce : magasins, sites de commerce électronique ou liés à l'économie collaborative, etc.



### Une vigilance renforcée pendant les périodes de forte consommation

#### Opération interministérielle vacances

- ✓ Trois thèmes prioritaires d'intervention en 2015 : les nouvelles formes de consommation touristique ; la protection des jeunes en vacances ; les commerces soumis à un pic saisonnier d'activité.

#### Opération de fin d'année

- ✓ Contrôles ciblés sur les denrées alimentaires, les produits festifs et articles décoratifs, les jouets et les services (offres promotionnelles de services liées aux fêtes, offres de prestations touristiques et festives) et actions de surveillance des marchés de Noël (loyauté de l'information au consommateur, conformité et sécurité).

### La surveillance du commerce électronique

- ✓ Contrôle de 10 450 sites internet en 2015. Les actions menées ont notamment porté sur les sites dits d'économie collaborative et les réseaux sociaux et sur la présence de faux avis de consommateurs.

Le taux d'anomalies constaté est de 32 %.

---

### Les suites des actions de la DGCCRF

<b>115 830</b>	manquements constatés
<b>84 068</b>	avertissements
<b>13 897</b>	procès-verbaux
<b>17 701</b>	mesures de police administrative
<b>76</b>	procédures civiles
<b>88</b>	saisies

---

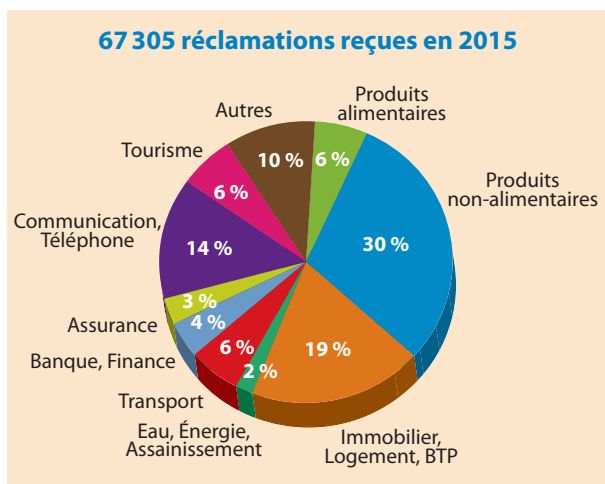
**2 914** transactions

**1 671** amendes administratives

---

## Le baromètre des réclamations

Trois secteurs concentrent près des deux tiers des réclamations. Le nombre de réclamations diminue de 11 % par rapport à 2014.



## Les réclamations reçues par la DGCCRF ont pour origine :

- ✓ le téléphone : 24 078 appels recensés ;
- ✓ la messagerie : 22 831 courriels reçus ;
- ✓ le courrier : 17 056 courriers adressés ;
- ✓ le dialogue avec les particuliers dans les services d'accueil : 3 340 consommateurs reçus.



## Quelques dates importantes en 2015

- ✓ **7 janvier** – protocole de coopération avec l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM).
- ✓ **17 avril** – décret relatif à l'information des consommateurs sur les allergènes et les denrées alimentaires non-préemballées.
- ✓ **12 mai** – accord de coopération France-Espagne en matière de protection et de sécurité des consommateurs.
- ✓ **6 août** – publication de la loi croissance, activité et égalité des chances économiques (loi Macron)
- ✓ **20 août** – ordonnance relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- ✓ **15 octobre** – nouvelle convention d'autocontrôles avec le Syndicat des importateurs de fruits et légumes (SNIFL) du marché St Charles à Perpignan.
- ✓ **2 novembre** – arrêté relatif aux tarifs des courses de taxi (forfait aéroports parisiens).
- ✓ **11 décembre** – règlement européen sur les nouveaux aliments (entrée en vigueur fin 2017).
- ✓ **16 décembre** – nouvelle convention d'autocontrôles « FeL Partenariat » avec les expéditeurs, les grossistes et les importateurs de fruits et légumes du MIN de Rungis.
- ✓ **26 décembre** – arrêté relatif à l'affichage des prix dans les hébergements touristiques.
- ✓ **30 décembre** – décret définissant le taux maximal d'évolution annuelle des prix des prestations de certains établissements accueillant des personnes âgées (EHPA).
- ✓ **30 décembre** – décret relatif à la liste des prestations minimales d'hébergement délivrées par les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

## Trois avis du Conseil national de la consommation

- ✓ **12 juin** – avis relatif à l'information à fournir par les sites comparateurs en ligne ;
- ✓ **12 juin** – avis relatif à la durabilité des produits ;
- ✓ **1<sup>er</sup> décembre** – avis relatif à la comparabilité de la relation client des offres de communications électroniques.