



Contrôles 2019 et 2020 de produits consommés pendant les fêtes de fin d'année

Menée par la DGCCRF à l'approche des fêtes de fin d'année, cette enquête vise à garantir la sécurité et la protection économique des consommateurs en intensifiant ses contrôles sur les produits traditionnellement consommés à cette période. Les réglementations contrôlées concernaient autant la loyauté que la sécurité, en 2019 comme en 2020. En outre, en 2020, pour tenir compte des évolutions des modes de consommation dans le contexte de la crise sanitaire, un accent particulier a été mis sur les contrôles sur internet. Beaucoup d'anomalies constatées concernaient des professionnels saisonniers et des micro-entrepreneurs peu au fait de la réglementation. ©Silencephoto/Fotolia

En 2019, les contrôles ont été effectués dans les commerces (sédentaires et non-sédentaires, mais aussi les sites internet) et chez les fabricants ou importateurs des produits. Le ciblage des contrôles a été effectué selon plusieurs critères dont les plaintes et signalements des consommateurs ou des professionnels, le suivi des avertissements et injonctions à la suite de la vague 2018 de cette enquête, notamment.

En 2020, la crise sanitaire a contraint à la fermeture ou à la restriction de l'activité de nombreux opérateurs et la consommation s'est en partie reportée sur internet. Les contrôles ont donc principalement ciblé les commerces alimentaires de détail, les grandes et moyennes surfaces (GMS), les sites de vente en ligne, les commerces concernés par des plaintes reçues sur SignalConso et les agences de voyages (afin de vérifier les conditions d'annulation des voyages et séjours). À l'issue du premier confinement, les enquêteurs ont adressé aux entreprises (préalablement aux contrôles) un questionnaire portant sur leur situation économique et l'impact de la crise sanitaire afin de mieux appréhender l'impact de la crise sur les secteurs d'activité concernés.

Le but des contrôles effectués était la recherche de fraudes portant sur la loyauté de l'information fournie au consommateur et sur la sécurité des produits et services.

⇒ **Biens et services non alimentaires : des pratiques trompeuses, voire certains problèmes de sécurité**

Le secteur non alimentaire regroupe les jouets, articles de maroquinerie, vêtements, meubles, produits de décoration de Noël et les prestations de service sous promotion.

Les principaux manquements constatés en 2019 étaient une information précontractuelle¹ insuffisante des consommateurs, le non-respect de certaines réglementations spécifiques, notamment liées à la sécurité des produits, et des pratiques commerciales trompeuses.

- Le contrôle des jeux et jouets (secteur où 7 % des actions de contrôle ont détecté une anomalie en 2019) a fait apparaître des défauts d'affichage des prix et des mentions légales obligatoires (dont le marquage CE). Des jouets présentant des non-conformités ont fait l'objet de retraits de vente.
- Sur les cosmétiques (28 % des actions de contrôle en anomalie), les anomalies récurrentes concernent l'absence de certaines mentions obligatoires. Des allégations thérapeutiques ou environnementales infondées ont aussi été relevées.
- Des allégations de santé trompeuses ont notamment été constatées sur des bijoux fantaisie (17 % des actions en anomalie).

⇒ **Des taux d'anomalie par établissement parfois supérieurs à 50 % constatés en 2019 sur les produits alimentaires festifs**

- Dans le domaine des produits de la mer, l'origine des poissons contrôlés n'était pas toujours spécifiée. Les enquêteurs ont relevé des poissons et mollusques saumurés²

¹ Information obligatoirement délivrée au consommateur avant son acte d'achat.

² Saumuré : (aliment) conservé dans la saumure, une préparation liquide à base de sel.

vendus comme produits frais (et non comme préparations), de même que des dénominations usurpées (p. ex. « huîtres marennes Oléron »).

- Les enquêteurs ont constaté la francisation³ ou l'absence d'information sur l'origine des viandes bovines contrôlées. Le dépassement de dates limites de consommation (DLC) a été constaté, ce qui a conduit à des retraits et destructions de produits. La fermeture administrative d'une boucherie et la destruction de 240 kg de viandes corrompues et dénuées de traçabilité ont été décidées.
- Les contrôles de charcuterie (36 %) ont permis de constater de très nombreuses DLC dépassées et des pratiques commerciales trompeuses sur des produits de charcuterie. Sur les abats de volaille (26 %), des substitutions de produit ont été observées (bloc de foie gras au lieu de foie gras) ainsi que des appellations erronées (« foie gras » au lieu de « préparation à base de foie gras ») ou des allégations mensongères (« au foie gras »).
- 266 kg de poissons et viandes congelés portaient des signes de décongélation / recongélation qui ont conduit à leur saisie. Une équipe de contrôle interministérielle a consigné 790 produits préemballés auprès d'une association d'aide alimentaire pour non-respect des températures et dates limites de consommation.
- Sur les vins sous signe de qualité, les enquêteurs ont constaté des appellations IGP⁴ indûment attribuées et des défauts de mention de la centilisation⁵.
- Sur les produits sucrés festifs (secteur qui représente 29 % des anomalies constatées), les manquements étaient multiples : défaut d'étiquetage, absence d'indication des allergènes, de l'indication du caractère décongelé de certaines denrées, défaut de traçabilité et utilisation de colorants interdits ; elles ont donné lieu à des actions correctives.
- Les contrôles en boulangerie-pâtisserie (41 % des anomalies détectées) ont conduit à constater et à sanctionner divers manquements : utilisation illicite de l'enseigne « boulangerie », omission de la mention « décongelé » pour des pâtisseries, absence totale ou partielle d'indication des allergènes, de traçabilité, défauts d'hygiène, présence de mentions valorisantes non justifiées, de colorants impropres à la consommation et de balances dont l'étiquetage métrologique n'était plus à jour.

⇒ **En 2020, les métiers de bouche et les producteurs fermiers ont supporté d'importantes baisses d'activité**

Les contrôles menés en 2020 dans le domaine des produits alimentaires ont conduit à la constatation de manquements de même nature : défaut d'information sur les prix, les allergènes, l'origine, la teneur en matières grasses et le traitement thermique des fromages ; absence ou non-conformité des étiquetages sur des produits pré-emballés comme le foie gras, le miel, les pâtisseries, les confiseries et les chocolats ; pratiques commerciales trompeuses (p. ex. mentions valorisantes injustifiées, allégations thérapeutiques, origine trompeuse, faux producteurs, dénominations non conformes, etc.) ; non-conformité liée à la qualité ou à la sécurité (DLC dépassée, défaut de traçabilité, non-respect des règles d'hygiène).

⇒ **Les défauts d'étiquetage et le non-respect des normes de fabrication persistent en 2020**

- Un atelier de fabrication de pâtisseries, boulangeries et confiseries contrôlé sur sa maîtrise de l'utilisation des colorants s'est vu enjoindre de ne plus utiliser de colorants interdits ni de les incorporer en quantités dépassant les valeurs limites réglementaires.

³ La francisation présente frauduleusement comme d'origine France un produit importé ou introduit, totalement ou partiellement.

⁴ Les indications géographiques protégées (IGP) confèrent une caractéristique ou une origine à un produit et l'enregistrent au niveau communautaire.

⁵ La centilisation est l'indication du volume d'une bouteille de vin en centilitres, en millilitres ou en litres. C'est une mention obligatoire.

- Un établissement conchylicole⁶ a été verbalisé pour défaut de traçabilité et pratique commerciale trompeuse.
- Dans certaines boutiques éphémères, les artisans-créateurs méconnaissent les réglementations applicables à l'étiquetage réglementaire des produits et aux justificatifs de conformité en matière de sécurité.

⇒ **Dans la vente en ligne ou à distance, plus d'un établissement sur trois était en anomalie en 2019, et plus de quatre sur dix en 2020**

- La vente à distance présentait en 2019 et 2020 des anomalies récurrentes : incohérence des prix mentionnés avec ceux réellement pratiqués ; indisponibilité ou faible quantité des produits proposés à la vente pourtant présentés au catalogue. En 2020, le contrôle des sites internet locaux de vente a révélé divers manquements et infractions : absence de mention du droit de rétractation ou des différentes garanties, absence de bordereau de rétractation, présence de clauses illicites et/ou abusives, inaccessibilité des mentions légales, défaut d'indication des prix à l'unité de mesure et de l'étiquetage des produits dans le cadre de la vente à distance, mentions valorisantes indues, faux avis, présentation non conforme, etc.
- En ligne, les offres commerciales présentaient plusieurs anomalies : information précontractuelle erronée et incomplète, pratique commerciale trompeuse (p. ex. des affiches de prix réduits erronées ou confusionnelles), présence de clauses abusives, manquements relatifs à la réglementation de la vente à distance, défauts d'information concernant les délais de livraison et de rétractation.
- Pour mieux suivre les nouveaux modes de consommation lors de la crise sanitaire, la DGCCRF a plus que doublé le nombre de sites internet contrôlés en 2020 (887) par rapport à 2019 (368) dans le cadre de cette enquête. Sur des sites de courses en ligne, les enquêteurs ont relevé des discordances entre les origines alléguées sur le site internet et l'origine réelle des produits vendus aux consommateurs, l'absence de mention relative aux produits disponibles dans le « drive », d'indication de l'origine de certains fruits et légumes et de la viande bovine, du prix au kilogramme, ou du taux d'alcool des bières et des cidres. Ces anomalies sont principalement dues à des défauts de mise à jour régulière des sites au fil des arrivages. Elles sont parfois liées à l'absence de formation du personnel. Plusieurs sites internet dénoncés par les consommateurs pour défaut de livraison ou produit livré non conforme étaient en fait gérés par des néophytes⁷. Les responsables de ces sites ne respectaient pas leurs obligations en matière d'information précontractuelle et contractuelle ainsi que de rédaction de leurs conditions générales de vente (parsemées de clauses abusives portant souvent sur une limitation de responsabilité pour le professionnel). Des injonctions ont systématiquement été délivrées.

Le taux global d'anomalie par action de contrôle s'est élevé à 24 % en 2019 et à un niveau comparable en 2020 (23 %). Pour les manquements les plus sérieux, les procès-verbaux (PV) pénaux établis concernaient notamment (les deux années confondues) les produits de boulangerie-pâtisserie (48 PV pénaux), les viandes bovines (23), la vente en ligne (14), la vente à distance hors ligne (8), les chocolats (8), les miels (4), les poissons (4) et les produits de charcuterie (4).

En 2020, les plus forts taux d'anomalie concernent la charcuterie (73 %), la vente à distance (57 %), la viande bovine (53 %) et la boulangerie-pâtisserie (50 %).

Au vu de la fréquence et de la nature des manquements constatés (voir détail dans le cartouche ci-dessous), la DGCCRF maintient cette année une opération de contrôle similaire pendant les semaines précédant les fêtes de fin d'année afin de protéger les consommateurs.

⁶ La conchyliculture est la culture des coquillages.

⁷ Dans certains cas, toutefois, la volonté de frauder est manifeste et les sites internet sont montés en vue de réceptionner le montant des commandes sans livrer les produits ou bien de ne pas rembourser les commandes annulées.

Cible	2019 et 2020	2019 et 2020	Résultats
	13 778 établissements 14 881 visites 38 104 actions de contrôle 39 prélèvements	Taux d'anomalie (établissements) : 33,6 % Taux de non-conformité (prélèvements) : 53,8 % 591 procès-verbaux pénaux 239 procès-verbaux administratifs	

Liens utiles :

- ▶ [BTN/1C/PNE/20LB](#) du 2 octobre 2020
- ▶ [BTN/1C/PNE/20MB](#) du 13 juillet 2021
- ▶ guide [Fêtes de fin d'année 2019](#)