



**PRÉFET
DE LA RÉGION
RÉUNION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Saint-Denis, le 26/04/2021

Protection des consommateurs et loyauté de la concurrence

Bilan d'activité du pôle Concurrence, Consommation, Répression des Fraudes et Métrologie de la Direction de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DEETS).

Au cours des 12 derniers mois, les **28 agents** du pôle Concurrence, Consommation, Répression des Fraudes et Métrologie sont intervenus dans plus de **2000 entreprises** de production, d'importation, de gros, de distribution et de prestations de service à La Réunion.

Les interventions sont soit ciblées dans l'optique de recherches de fraudes et suite à des plaintes de consommateurs ou d'entreprises, soit d'initiative pour la surveillance quotidienne du marché réunionnais.

Les priorités sont :

- de vérifier le respect des règles d'information et de protection des consommateurs ;
- de s'assurer que les entreprises qui respectent ces règles ne sont pas déloyalement concurrencées par d'autres moins sérieuses.

Sont recherchées les pratiques les plus pénalisantes :

- Celles qui **trompent les consommateurs** et affectent leur pouvoir d'achat ;
- Celles qui concernent **la qualité et la sécurité des produits** sur le marché ;
- Celles qui entravent le bon fonctionnement et **le développement des entreprises**.

Certains contrôles sont complétés de prélèvements.

350 ont été effectués à l'importation et à tous les stades de la vente sur des produits alimentaires et non alimentaires.

D'autres interventions dans le cadre d'alertes nationales ou internationales ont également permis de sécuriser le marché.

32 alertes ont entraîné le retrait des commerces réunionnais de produits défectueux et/ou dangereux pour les consommateurs (produits électriques, jouets, cosmétiques, produits contenant des graines de sésame, pulpe de fruit, sucre, sauce de soja...).

Au total, sur les 2000 contrôles, près des 3/4 concluent à la conformité des pratiques et des produits. Les autres aboutissent à des mesures correctives (20%) ou à des suites contentieuses (7%).

Dans 20% des cas, les contrôles conduisent à faire corriger les non-conformités par les entreprises.

Il s'agit de courriers d'**information** rappelant les réglementations qui s'imposent, ou d'**injonctions** exigeant dans un court délai des mesures correctives : afficher des prix, préciser des étiquetages, compléter des contrats, indiquer les droits des consommateurs, aménager et nettoyer des locaux, supprimer des publicités, revoir des sites de vente sur INTERNET, retirer et rappeler des produits...

385 rappels de réglementation et injonctions ont été adressés à des professionnels au cours des 12 derniers mois. Par la suite, le taux de mise en conformité est supérieur à 90%.

Dans 7% des cas, pour les constats les plus graves et les entreprises parfaitement informées des règles à respecter, les contrôles aboutissent à **des suites contentieuses**.

135 procès-verbaux ont été rédigés. Certains dossiers contentieux font l'objet d'audiences au tribunal. La plupart des procédures sont traitées par des amendes pénales ou administratives qui, sur cette période, vont de quelques centaines à plusieurs dizaines de milliers euros. Sont à souligner pour illustrer l'activité contentieuse de cette année.

- **Des fraudes économiques**

Des **défauts de facturation** ont été relevés dans différents secteurs économiques, dont chez des grossistes en produits alimentaires, et des absences totales de factures à différents stades de la commercialisation des fruits et légumes. Pour ce secteur, les procès-verbaux font suite à des actions d'information continue depuis plusieurs mois. Poursuivre la commercialisation sans facture est déloyal pour les opérateurs respectueux de cette obligation essentielle.

La facture est la base de la transparence économique et est un élément majeur de la traçabilité en cas de danger et de nécessité de rappeler des produits.

Des procès-verbaux ont également été dressés pour des **retards de paiement** entre entreprises, très pénalisant pour les fournisseurs.

Le respect des délais est nécessaire au bon fonctionnement et à la croissance des entreprises ; la survie de nombre de PME en dépend.

Plusieurs verbalisations ont été prononcées pour des **occupations illicites** du domaine public qui concurrencent les commerçants régulièrement installés.

Enfin, des opérations de contrôle ont été réalisées dans le secteur des **taxis** avec des procédures concernant des défauts d'utilisation du compteur, l'absence d'information sur les tarifs, ou encore une tromperie visant un chauffeur se faisant passer pour un ambulancier.

- **Des fraudes alimentaires**

Sont concernés :

- des « Cocktails de fruits de mer », origines Inde et Emirats Arabes Unis, commercialisés par une entreprise de pêche. Plus de 21.000 sachets contenaient 1/3 de surimi, qui n'est pas un fruit de mer, alors qu'étaient indiquées d'autres espèces (chair de Venus, morceaux de Poulpe) totalement absentes.
- des longes de thon, origine Vietnam, consignées lors du contrôle du fait de leur couleur, puis analysées et déclarées non conformes pour un traitement de conservation au monoxyde de carbone qui est interdit.
- des fruits et légumes annoncés biologiques sur un marché alors qu'ils étaient conventionnels.
- de la vanille annoncée réunionnaise alors qu'elle était malgache.
- concernant la vanille, à noter encore 14 prélèvements (10 origine Madagascar ; 4 origine Réunion) analysés non satisfaisants pour des taux d'humidité excessifs et des teneurs en vanilline très faibles, marqueurs de mauvaises pratiques : récolte trop précoce et/ou étapes de transformation négligées. Des lots ont été saisis. Cette dérive fait l'objet d'enquêtes.

- **Des tromperies sur le poids**

Des procès-verbaux ont été réalisés pour 2 importateurs et 2 revendeurs de balances non conformes, facilement falsifiables et permettant de tromper les consommateurs sur le poids des marchandises, 113

balances ont été saisies.

Plusieurs distributeurs utilisant des balances non-étalonnées ou présentant des défauts de tarage ont également été verbalisés.

- **Droit à la consommation et à la bonne information des consommateurs**

Les suites contentieuses ont visé :

- Plusieurs magasins de distribution pour le non-respect des règles sur **les soldes** (rabais mensongers ; publicité en dehors de la période réglementaire ; produits ne pouvant être soldés) ;
- Une **banque** pour une information insuffisante des consommateurs sur des frais de gestion de comptes ;
- Deux **opérateurs télécom** pour des défauts d'information des consommateurs préalablement à la modification de contrats ;
- Plusieurs **organismes de formation** pour des pratiques commerciales trompeuses relatives à des diplômes ne correspondant pas à la valeur annoncée et communiquant sur des disciplines pas enseignées. Des plaintes d'étudiants trompés sont à l'origine de cette enquête ;
- Une dizaine de grandes enseignes pour des absences de produits en rayons, alors qu'ils étaient inclus dans un **catalogue publicitaire** largement diffusé ou que ces produits faisaient partie du **Bouclier-Qualité-Prix** annoncé à l'entrée de la grande surface ;
- De nombreux distributeurs, pharmaciens, stations-services et grossistes pour des prix excessifs sur les **gels hydro alcooliques**.

Mieux informer les consommateurs

Deux applications peuvent être utiles pour une meilleure information du consommateur :

- **SignalConso** permettant aux consommateurs de signaler à tout moment et facilement tout problème de consommation. Cette plateforme met en relation avec l'entreprise concernée qui peut directement apporter une réponse et avec le service de contrôle qui peut prendre en charge la question ;
- **RappelConso** permettant aux entreprises de déclarer les rappels de produits pour des motifs de sécurité et aux consommateurs d'être informés de tous les rappels en cours.