

14ème législature

Question N° : 88124	De M. Jacques Cresta (Socialiste, républicain et citoyen - Pyrénées-Orientales)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > protection des consommateurs	Analyse > téléphones défectueux. perspectives.
Question publiée au JO le : 15/09/2015 Réponse publiée au JO le : 01/12/2015 page : 9634 Date de changement d'attribution : 22/09/2015 Date de signalement : 17/11/2015		

Texte de la question

M. Jacques Cresta attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du numérique sur la question de la vente de produits de téléphonie défectueux de contrefaçon par des sites marchands en ligne installés en France. Ces ventes à prix cassés en particuliers concernent plus particulièrement les accessoires de téléphonie mobile : chargeurs, câbles de liaison, batteries etc. Ces produits de contrefaçon génèrent une concurrence déloyale pour les entreprises respectueuses des normes en vigueur en Europe. Elle met aussi en danger la sécurité des consommateurs quand ces produits sont fabriqués avec des composants à bas coûts : ils tombent anormalement en panne, chauffent et peuvent provoquer des incendies. Ces pratiques sont régulièrement dénoncées par les associations de consommateurs et d'usagers lésés. En conséquence, il lui demande quelles mesures compte prendre le Gouvernement pour faire face au développement de ces pratiques *low cost* et de leurs conséquences en termes de dangerosité pour la protection des consommateurs.

Texte de la réponse

La lutte contre la contrefaçon constitue une priorité gouvernementale. Dans son référé du 2 septembre 2014 sur la politique publique de lutte contre la contrefaçon, la Cour des comptes indique que la France est à la pointe de la lutte contre la contrefaçon et la cyber-contrefaçon aux niveaux européen et mondial. Les services douaniers français ont ainsi saisi 8,8 millions d'articles en 2014. Au plan national, la lutte contre la contrefaçon mobilise en particulier les services des ministères économiques et financiers. Ces services déploient leur action dans différentes directions. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est compétente en matière de contrefaçon de marque. Les enquêteurs de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, présents sur tout le territoire national, peuvent procéder à des enquêtes à partir de tout indice ou signalement concernant des vendeurs professionnels, y compris des vendeurs en ligne, situés sur le territoire français. La douane dispose quant à elle de services implantés à la frontière comme à l'intérieur du territoire et de pouvoirs qui leur permettent d'intervenir en tout lieu et à tout moment pour lutter contre les différentes formes de contrefaçons : lors du dédouanement des marchandises à la frontière, à la circulation, dans les locaux professionnels ou privés lors d'enquêtes ou de contrôles a posteriori. Elle dispose également d'un service spécialisé de surveillance de la fraude sur internet « Cyberdouane » et peut opérer des contrôles notamment dans les centres de tri postaux et de fret express qui sont les modes d'acheminement privilégiés des produits commandés

en ligne. Au-delà des accessoires de téléphonie contrefaisants pouvant présenter des risques, peuvent être commercialisés des produits qui en dehors de toute atteinte à des droits de propriété intellectuelle ne sont pas conformes aux exigences de sécurité. Dans le cadre de ses missions de surveillance du marché et de protection du consommateur, la DGCCRF mène précisément des enquêtes visant à contrôler la sécurité des produits mis sur le marché, y compris par des vendeurs sur internet. Chaque année, de nombreuses enquêtes sont ainsi réalisées à la fois dans le cadre de la programmation annuelle prévue par un plan national d'enquête (PNE) et de manière ponctuelle à la suite de signalements ou d'indications pouvant émaner de consommateurs, de professionnels et d'autres administrations. En 2014, dans le cadre d'une enquête nationale portant sur les chargeurs, transformateurs et prolongateurs, les enquêteurs de la DGCCRF ont réalisé 277 contrôles portant sur plus de 500 références de produits mis sur le marché. Les contrôles ont porté sur plusieurs aspects : sécurité des produits eux-mêmes, respect des avertissements et des informations délivrées aux consommateurs, utilisation de la langue française, détention de justificatifs de conformité, procédures de contrôle interne des entreprises destinées à assurer la conformité des produits. 41 références de chargeurs ont fait l'objet de prélèvements. Parmi les 41 produits analysés, 21 (soit 51 %) ont été déclarés non conformes et 16 (soit 39 %) non conformes et dangereux en raison de risques de choc électrique et/ou d'incendie. Les produits non conformes présentant des défauts de construction ou des anomalies de marquage ou d'avertissement ont donné lieu à des retraits ou à des remises en conformité. Pour les produits non conformes et dangereux, les professionnels ont procédé au retrait, au rappel, voire à la destruction des appareils. Au total, près de 32 000 chargeurs ont été retirés de la vente. La DGCCRF poursuit ses contrôles sur ce type de produits. De façon générale, l'attention des consommateurs est appelée sur la nécessité d'être vigilant lors d'achats sur internet. La vérification de la présence des informations précontractuelles obligatoires prévues par le code de la consommation, telles que l'identité du vendeur, ses coordonnées postales et téléphoniques devant permettre d'entrer en relation avec celui-ci, la description des caractéristiques des produits, l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties, est à cet égard particulièrement importante.