



CONFÉRENCE DE PRESSE « OPÉRATIONS DE CONTRÔLES – ACHATS DE FIN D'ANNÉE »

Mercredi 30 novembre 2016 à 10h30
en Préfecture

Dossier de presse



Contacts presse :

Bureau de la communication interministérielle - 02 48 67 34 36 - pref-communication@cher.gouv.fr
Préfecture du Cher - Place Marcel Plaisant - CS 60022- 18020 BOURGES Cedex
TEL. : 02 48 67 18 18 - Télécopie : 02 48 67 34 44 - www.cher.gouv.fr

LES CONTRÔLES LIÉS AUX FÊTES DE FIN D'ANNÉE DANS LE CHER

Durant les fêtes de fin d'année, les services de l'État renforcent leur présence sur le terrain et leurs contrôles en matière de loyauté et sécurité des produits ainsi que des prestations de services.

En effet, cette période génère une forte augmentation de l'activité commerciale et il est constaté que ce pic d'activité peut donner lieu à des négligences, voire à des abus dont les consommateurs sont victimes. L'action de l'État permet de veiller à ce que ces activités commerciales se déroulent dans le respect de la réglementation en vigueur.

Aussi, au cours de cette période, l'ensemble des secteurs d'activités économiques concernés est contrôlé, afin d'offrir la meilleure protection économique et physique au consommateur.

Les contrôles opérés par les services de la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations concernent d'une part les denrées alimentaires et d'autre part, des secteurs d'activités spécifiques aux fêtes de fin d'année.

En 2016, 4 axes prioritaires ont été définis pour ces contrôles :

- le **contrôle des marchés de Noël** du département, avec une attention particulière aux allégations portées sur les produits locaux du Berry, ou du terroir: il sera notamment vérifié que la mise en avant de ces mentions valorisantes ne présente pas un caractère trompeur ;
- le **contrôle des produits alimentaires festifs** (volailles, poissonnerie, coquillages) : vérification de l'origine, de la véracité des signes de qualité (AOP, IGP, Bio, Label Rouge), de la dénomination commerciale ;
- la **sécurité des jouets et des produits festifs électriques** (guirlandes, décorations de Noël) : vérification de l'étiquetage des jouets confectionnés artisanalement, conformité aux obligations de la réglementation concernant la sécurité des produits électriques ;
- le **contrôle du respect par les professionnels des obligations liées à la vente sur Internet**, les sites connaissant une recrudescence d'utilisateurs pendant la période de fête : respect de la légalité des Conditions Générales de vente et présence de l'information du consommateur sur le délai légal de rétractation de 14 jours.

Les offres promotionnelles liées aux fêtes seront également particulièrement vérifiées.

BILAN DES CONTRÔLES EFFECTUÉS POUR LES FÊTES DE FIN D'ANNÉE 2015

En 2015, les services de la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations du Cher avaient mené 56 contrôles dans le cadre de l'opération fêtes de fin d'année.

Sur ces 56 contrôles, 44% des établissements contrôlés ont présenté des manquements à la réglementation en vigueur, concernant essentiellement des défauts d'étiquetage, d'indication de prix, la mention d'allégations thérapeutiques trompeuses ou interdites, des pratiques commerciales trompeuses sur l'origine des produits, des dates limites de consommation dépassées, des défauts d'hygiène et d'entretien des locaux de certains commerces de bouche.

Ces constats ont fait l'objet de suites correctives ou répressives pour les manquements les plus graves.

Le taux infractionnel élevé constaté en 2015 justifie pleinement la continuité, si ce n'est le renforcement, de l'action des services de l'État, afin de garantir au consommateur une protection physique et économique effective.

QUELQUES CONSEILS POUR LES ACHATS EN LIGNE

En ce qui concerne les achats en ligne, qui connaissent une recrudescence significative pendant la période des fêtes, les consommateurs doivent adopter les réflexes suivants :

- **Vérifier la réputation du site internet**
Préférer les sites connus ou recommandés
Préférer un site français ou européen qui offre davantage de garanties qu'un site hors Union européenne.
- **Se renseigner sur le site**
Vérifier toujours la réputation des sites marchands inconnus avant d'acheter.
Attention aux faux avis positifs
- **Bien contrôler les caractéristiques du produit avant d'acheter** (ne pas se contenter de la photo)
- **Sécuriser les moyens de paiement**
Ne jamais envoyer d'espèces et ne jamais faire de virement : une carte de crédit offre davantage de protection.
S'assurer d'utiliser un site sécurisé pour le paiement : un symbole de cadenas fermé doit se trouver en haut à gauche du navigateur et l'adresse du site doit commencer par « https:// ».

- **Délai de rétractation de 14 jours**

Une fois la livraison effectuée, le consommateur dispose de 14 jours pour faire valoir son droit de rétractation.

- **Rester vigilants**

Toujours lire les petits caractères et bien comprendre tous les termes du contrat avant sa conclusion.

Se méfier des trop belles affaires, il s'agit probablement d'une arnaque.

Ne pas répondre à des courriels non sollicités et ne pas cliquer sur les liens figurant dans les courriels.

Se méfier des promesses de récompense et des demandes de paiement par avance.

INFORMATIONS UTILES

À titre préventif, les consommateurs pourront utilement consulter le site internet de la DGCCRF qui propose un guide pratique des fêtes de fin d'années ainsi que diverses fiches thématiques :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Brochures-vacances-ete-hiver>

OÙ EFFECTUER UNE RÉCLAMATION OU UN SIGNALEMENT ?

Pour toute réclamation ou signalement suite aux agissements d'un professionnel, les consommateurs peuvent saisir les services de la DDCSPP du Cher:

- **Par courriel** à l'adresse suivante : ddcspp@cher.gouv.fr
- **Par téléphone** au 02 36 78 37 34
- **Lors des permanences de consommation à la DDCSPP :**
les lundis et mercredis de 9H00 à 11H00
- **Par courrier** adressé à :

Direction départementale de la cohésion sociale
et de la protection des populations (DDCSPP)
Centre administratif Condé
2 rue Jacques Rimbault
CS 50001
18013 BOURGES CEDEX