Transition écologique, des fraudes à la consommation dans tous les domaines

Offres d'électricité verte, rénovation énergétique, allégations sur les cosmétiques ou encore garanties et reconditionnement des produits électroniques, les marchés de la transition écologique font face à la fraude comme le montre l'action de la DGCCRF.

Actu-Environnement.com / Gouvernance | 28 avril 2021 | Florence Roussel |
https://www.actu-environnement.com/ae/news/bilan-2020-DGCCRF-transition-ecologique-fraudes-consommation-37446.php4#xtor=ES-6

Les fraudeurs sont partout. Et en tant que tendance en poupe auprès des consommateurs, l'écologie n'y échappe pas. Dans son rapport annuel récemment publié, la direction générale de la répression des fraudes (DGCCRF) y consacre un chapitre. De nombreux domaines sont ainsi concernés et sont victimes d'allégations mensongères voire d'arnaques massives.

Le point noir de la rénovation énergétique

Le secteur le plus emblématique de ce sujet reste la rénovation énergétique des logements. Dans le cadre de l'enquête pluriannuelle de la DGCCRF, les contrôles ont visé l'ensemble des acteurs présents sur la chaîne de valeur, soit 693 établissements, tels que des entreprises du bâtiment, des prestataires, des démarcheurs, des artisans, ou encore des sociétés de domiciliation. L'enquête a fait ressortir un taux d'établissements ayant des pratiques irrégulières de 49 %, *« ce qui reste élevé »*, note la DGCCRF. Elle a donné lieu à un nombre de poursuites très important, avec la rédaction de 130 avertissements, 115 injonctions administratives, 100 procès-verbaux pénaux et 50 procès-verbaux administratifs. *« 74 % des entreprises contrôlées en anomalie se sont révélées être détentrices du label RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) »*, remarque la direction des fraudes.

Les infractions relèvent pour la plupart du non-respect des droits des consommateurs (droit de rétractation), d'un manque d'informations sur les prix et les conditions particulières de vente, de violations des règles applicables au crédit ou encore de l'usage de pratiques commerciales trompeuses, voire agressives. *« Certains professionnels abusent le consommateur de la prise de contact à la conclusion du contrat, et vont parfois jusqu'à imposer la réalisation de travaux en raison de prétendus programmes publics, audits énergétiques gratuits, d'homologations, de commissions « officielles », qui sont en réalité inexistants. »*, relate la DGCCRF.

La fraude aux travaux à 1 euro mobilise encore fortement les équipes de la DGCCRF surtout le coup de pouce « isolation à 1€ » qui conduit à *« la mise en place de réseaux de fraude à grande échelle, qui abusent les consommateurs, notamment les plus fragiles »*. La DGCCRF a notamment constaté une sous-traitance généralisée et en cascade des travaux d'isolation, ce qui constitue une source notable d'abus.

En réponse, le Gouvernement a annoncé la fin de ces dispositifs « coup de pouce » et de nouvelles mesures de lutte contre la fraude vont être prises prochainement dans le cadre de la loi climat et résilience.

L'ecoblanchiment en ligne de mire dans les cosmétiques

Les allégations plus ou moins « vertes » sur les produits sont également scrutées par la DGCCRF qui constate des surenchères, notamment dans les produits cosmétiques. Elle a donc poursuivi ses campagnes de contrôles sur les produits naturels et bio et les allégations « sans » et « avec ». La direction des fraudes a également diffusé auprès des professionnels sa doctrine sur les allégations « sans ». Elle y explique par exemple que les allégations « sans … » sont interdites lorsque la substance

est interdite par la règlementation. Il en va de même des allégations mettant en avant des caractéristiques en réalité imposées par la règlementation. Les allégations « sans… » invérifiables sont également prohibées. C'est le cas notamment de l'allégation « sans perturbateurs endocriniens », car il n'existe pas de définition officielle de ce qu'est un perturbateur endocrinien.

Le reconditionnement et la réparabilité des appareils électroniques épinglés

Des informations déloyales ont également été recensées dans le monde des produits électroniques reconditionnés, un marché en pleine croissance. Les contrôles ont plus particulièrement ciblé l'emploi du terme « reconditionné » et la réalité des tests et vérifications annoncés. Dans 45 des 79 établissements contrôlés (57 %), des pratiques contraires au Code de la consommation ont été relevées. Par exemple, le Code de la consommation impose aux professionnels de délivrer au consommateur, préalablement à la vente, des informations portant notamment sur les caractéristiques essentielles du bien. Or, il est courant de trouver des offres mentionnant des indications sommaires telles que « bon état » ou « parfait état » sans autre précision. Rappelons, qu'en 2020, la loi Agec a instauré une réglementation spécifique de l'utilisation du terme « reconditionné ».

Dans le cadre de sa feuille de route Economie circulaire de 2018, la DGCCRF surveille également les conditions d'accès des réparateurs indépendants aux pièces détachées et à la documentation technique nécessaires à la réparation des matériels électriques et électroniques. Elle relève ainsi quelques difficultés dues à la politique de certains fabricants en matière de mise à disposition des pièces détachées et un manque de connaissance des réparateurs sur les dispositions du Code de la consommation en matière d'information précontractuelle. Les services d'enquête ont privilégié à leur égard des suites pédagogiques.

Dans le même esprit, la DGCCRF constate un manque de formation des vendeurs sur les garanties dans le secteur des produits électroniques grand public et de l'électroménager. *« Certaines enseignes communiquent sur leur service après-vente et leur garantie commerciale au détriment de la garantie légale de conformité, qui, dans certains cas, est plus avantageuse pour le consommateur. La formation de vendeurs en matière de garantie est également encore lacunaire* », constate la DGCCRF. Les précédentes enquêtes menées en 2015 et 2016 dans ce secteur avaient mis en évidence de nombreux manquements aux obligations d'information des garanties légales avec plus de 50 % de non-conformité. En 2020, ce taux passe à 35 %, *« ce qui marque une baisse sensible par rapport aux enquêtes précédentes, qui peut néanmoins en partie s'expliquer par le fait que certains constats n'ont pu être finalisés en raison de la crise sanitaire »*, explique la DGCCRF.

Offres d'énergie verte : des doutes sur la compensation carbone

L'enquête menée par la DGCCRF sur l'électricité « verte » avait pour objectif de vérifier la transparence et la lisibilité des nouvelles offres. Les contrôles n'ont pas mis en évidence de tromperie sur le caractère « vert » , *« alors même que le cadre juridique du mécanisme des garanties d'origine ne prévoit aucun contrôle par l'organisme gestionnaire des volumes d'énergie verte vendus aux consommateurs par les fournisseurs. Les contrôles de l'organisme sont uniquement prévus en amont, au stade de la production »*, remarque la DGCCRF. La direction note en revanche que les allégations complémentaires relatives au critère géographique ou au mode de production ne sont pas aussi rigoureuses. L'enquête a également pu révéler des manquements quant à loyauté de l'information donnée aux consommateurs sur la compensation carbone de leur consommation.

Florence Roussel, journaliste, Rédactrice en Chef

© Tous droits réservés Actu-Environnement Reproduction interdite sauf accord de l'Éditeur ou établissement d'un lien préformaté [37446] / utilisation du flux d'actualité.