ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Affichage trompeur des prix dans des enseignes alimentaires

Question écrite n° 3927

Texte de la question

M. Inaki Echaniz alerte Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme sur l'affichage trompeur des prix dans certaines grandes surfaces alimentaires. Depuis plusieurs mois consécutifs, les français doivent faire face à une augmentation des prix, qui se situe, sur les dix premiers mois de 2022, à +6,2 %. Les produits alimentaires n'échappent pas à ces hausses, souvent bien plus importantes encore pour certains d'entre eux (+20 % pour les pâtes, +17 % pour les légumes frais, +10 % pour les céréales). Les consommateurs perdent ainsi leurs repères sur des prix qui varient constamment et, parallèlement, les erreurs involontaires d'étiquetage en rayon se multiplient dans certaines enseignes et trompent les clients. En effet, de nombreux produits sont mal placés dans les rayons, les étiquettes, souvent électroniques, ne correspondent pas toujours au produit indiqué ou au prix payé en caisse. Aussi, le prix affiché en gros caractères avec la mention de sa dénomination quasi illisible laisse croire au consommateur que c'est bien celui qui va s'appliquer. Ce prix affiché est toujours inférieur à celui pratiqué. En conséquence, il demande à Mme la ministre ce qu'elle compte mettre en œuvre pour que cette pratique particulièrement dommageable pour les consommateurs, soit sanctionnée si elle se répète et tout au moins que les services de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes soient alertés et puissent intervenir.

Texte de la réponse

Dans un contexte économique devenue sensible en raison de certaines hausses de prix, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) fait preuve d'une vigilance accrue sur le respect des règles d'information du consommateur sur les prix. Des contrôles réguliers sont ainsi effectués par ses services, en particulier dans les grandes surfaces, portant, notamment, sur la vérification des conditions d'indication du prix des produits. En effet, il est essentiel que les consommateurs disposent d'une information claire et loyale concernant le marquage des prix en rayons et la fiabilité des dispositifs de lecture optique des codes-barres participe de cette exigence. À cet égard, les contrôles effectués par les services de la DGCCRF, tout particulièrement dans les grandes et moyennes surfaces, ont pour objet de s'assurer de la concordance entre le prix affiché en rayon et le prix réellement payé par le consommateur lors de son passage en caisse. Les derniers contrôles ont mis en évidence un taux de non-conformité de 8 %, constant ces dernières années, avec le constat que les erreurs ne sont pas systématiquement en défaveur des consommateurs (49,2 % d'entre elles, à l'issue de la dernière enquête). Une enquête spécifique portant sur le contrôle de l'information des consommateurs sur les prix dans les surfaces de vente et en ligne, incluant la vérification de la licéité des opérations promotionnelles et de réduction de prix et comportant un volet portant sur la fiabilité des dispositifs de lecture optique des codes- barres dans les magasins, est programmée pour 2023. Il convient de rappeler que la discordance entre le prix affiché en rayon et le prix pratiqué en caisse constitue un manquement à l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix sanctionné d'une amende administrative de 3000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale. Par ailleurs, dans le cadre d'une enquête lancée en septembre 2022 par la DGCCRF concernant le phénomène de shrinkflation, outre les

contrôles métrologiques sur les quantités vendues réalisés chez les conditionneurs, des vérifications ont été faites, au stade de la distribution, pour s'assurer du respect des règles relatives à l'affichage du prix ramené à l'unité de mesure (prix au kg/l) qui permet aux consommateurs de comparer les prix des produits entre eux même lorsqu'ils ne sont pas vendus dans les mêmes quantités. 5700 références ont été contrôlées, dans plus de 300 établissements (GMS). 11% des établissements présentaient une anomalie, portant toutefois dans chaque cas sur un nombre très limité de références. Des injonctions de mise en conformité ont été notifiées aux responsables des établissements dans lesquels des manquements ont été constatés. Enfin, le site signal.conso.gouv.fr lancé par la DGCCRF en 2020 permet aux consommateurs de signaler aux professionnels les problèmes qu'ils rencontrent dans leurs actes de consommation, comme par exemple des prix non affichés. Il leur permet également d'obtenir des informations sur leurs droits et des conseils sur les démarches à effectuer pour résoudre ces problèmes. L'objectif de ce service est de réduire significativement les anomalies rencontrées par les consommateurs en incitant les professionnels à corriger directement les problèmes signalés par le biais de l'application. Mais il permet également d'améliorer l'efficience des enquêtes de la DGCCRF en contribuant au ciblage des contrôles. En effet, les services de la DGCCRF sont en copie des échanges. Ils peuvent notamment identifier un professionnel qui ferait l'objet de beaucoup de signalements ou tarderait à répondre, mais aussi des problèmes émergents ou récurrents. Depuis la création de ce site, plus de 400 000 signalements ont été déposés, 72 % des signalements ont été lus par les entreprises et 87 % de ceux-ci ont reçu une réponse de l'entreprise. La plateforme affiche donc un bon taux de résolution des litiges.

Données clés

Auteur : M. Inaki Echaniz
Circonscription : Pyrénées-Atlantiques (4e circonscription) - Socialistes et apparentés (membre de l'intergroupe NUPES)
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 3927
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme
Ministère attributaire : Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 13 décembre 2022, page 6181
Réponse publiée au JO le : 24 janvier 2023, page 703