

AVANT-PROPOS

En 2013, le Groupe de travail sur la sécurité des produits de consommation (le « Groupe de travail ») a décidé d'engager de nouveaux travaux sur la sécurité des produits vendus en ligne, en centrant son attention sur les problèmes de sécurité rencontrés par les consommateurs lorsqu'ils achètent des biens matériels par voie électronique. Dans le cadre de ce projet, l'*Australian Competition and Consumer Commission* (ACCC) a coordonné une investigation surprise sur la sécurité des produits vendus en ligne (« l'investigation surprise »), menée du 27 au 30 avril 2015 par l'OCDE pour le compte du Groupe de travail. Cette initiative, à laquelle ont participé 25 pays, a permis d'inspecter 1 709 produits vendus en ligne.

Ce document technique fournit une synthèse des résultats de l'investigation surprise de l'OCDE. Il a été préparé par l'ACCC à partir des informations transmises par les participants à l'investigation, ainsi que des débats qui ont eu lieu lors de la 12^e session du Groupe de travail, en avril 2016. Conçu comme une contribution au rapport du Groupe de travail intitulé « Sécurité des produits vendus en ligne : tendances et défis », il a été préparé par le Secrétariat de l'OCDE en vue de sa publication.

La diffusion de ce document technique a été autorisée par Andrew Wyckoff, Directeur, Direction de la science, de la technologie et de l'innovation à l'OCDE.

Note aux délégations :

Ce document est également disponible sur OLIS sous la référence suivante :

[DSTI/CP/CPS\(2016\)3](#)

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

© OCDE 2017

La copie, le téléchargement ou l'impression du contenu OCDE pour une utilisation personnelle sont autorisés. Il est possible d'inclure des extraits de publications, de bases de données et de produits multimédia de l'OCDE dans des documents, présentations, blogs, sites web et matériel pédagogique, sous réserve de faire mention de la source et du copyright. Toute demande en vue d'un usage public ou commercial ou concernant les droits de traduction devra être adressée à rights@oecd.org.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS.....	2
SYNTHÈSE.....	6
RÉSULTATS DE L'INVESTIGATION SURPRISE DE L'OCDE SUR LA SÉCURITÉ DES PRODUITS VENDUS EN LIGNE.....	8
Pays participants.....	8
Présentation générale et principaux résultats.....	8
Nombre de produits inspectés.....	8
Nombre de produits distribués.....	10
Sites web utilisés par les fournisseurs.....	10
Nombre de produits achetés.....	12
Origine des produits inspectés.....	12
Pourcentages de conformité.....	14
Principaux constats pour la catégorie 1 (produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel).....	17
Analyse des données relatives aux produits de la catégorie 1 : produits inspectés.....	17
Analyse des données relatives aux produits de la catégorie 1 : produits distribués.....	21
Principaux constats pour la catégorie 2 (produits comportant un étiquetage et des mises en garde de sécurité insuffisants).....	24
Nombre de produits inspectés et affichage ou non de l'étiquetage sur le site web.....	24
Sites web utilisés par les fournisseurs de produits de la catégorie 2.....	25
Nombre de produits de la catégorie 2 achetés.....	25
Présence ou non d'un étiquetage adapté sur les produits de la catégorie 2 achetés.....	26
Nombre de produits dont l'étiquetage était visible sur le site marchand, par type de produit.....	28
Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers) des produits de la catégorie 2 inspectés.....	31
Principaux constats pour la catégorie 3 (produits ne répondant pas aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires).....	31
Nombre de produits inspectés et conformité avec les normes facultatives ou obligatoires.....	31
Sites web utilisés par les fournisseurs des produits de la catégorie 3 (produits ne répondant pas aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires).....	32
Nombre de produits de la catégorie 3 achetés.....	34
Évaluation de la conformité (produits de la catégorie 3 évalués en ligne uniquement ou achetés).....	34
Évaluation de la conformité par type de produit (produits de la catégorie 3 évalués en ligne uniquement ou achetés).....	34
Évaluation de la conformité selon l'origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers).....	38
ANNEXE 1 : DÉFINITIONS.....	39
ANNEXE 2 : MÉTHODOLOGIE EMPLOYÉE POUR L'INVESTIGATION SURPRISE DE L'OCDE.....	42
Procédure d'examen des sites web de produits.....	43
Catégorie 1 : Produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel.....	43
Catégorie 2 : Produits comportant un étiquetage et des mises en garde de sécurité insuffisants.....	43
Catégorie 3 : Produits ne répondant pas aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires.....	44

Action de suivi.....	44
Informations devant être enregistrées par les participants.....	45
NOTES.....	46

Tableaux

Tableau 1.	Produits inspectés lors de l'investigation surprise de l'OCDE	9
Tableau 2.	Nombre de produits distribués.....	10
Tableau 3.	Répartition de la commercialisation des produits par type de site web.....	11
Tableau 4.	Produits achetés lors de l'investigation surprise de l'OCDE.....	12
Tableau 5.	Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers).....	13
Tableau 6.	Pourcentages de conformité des produits par catégorie.....	14
Tableau 7.	Degré de non-conformité par type de produit.....	15
Tableau 9.	Degré de non-conformité selon l'origine du fournisseur.....	17
Tableau 10.	Nombre de produits de la catégorie 1 inspectés et disponibilité ou non dans le pays participant	18
Tableau 11.	Type de site web utilisé par les fournisseurs pour les produits de la catégorie 1.....	19
Tableau 12.	Produits de la catégorie 1 disponibles en ligne, par type de produit	20
Tableau 13.	Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers) des produits de la catégorie 1 inspectés	21
Tableau 14.	Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers) des produits de la catégorie 1 distribués	22
Tableau 15.	Nombre de produits de la catégorie 2 inspectés et affichage ou non de l'étiquetage sur le site web avant l'achat.....	24
Tableau 16.	Type de site web utilisé par les fournisseurs de produits de la catégorie 2.....	25
Tableau 17.	Nombre de produits de la catégorie 2 achetés.....	25
Tableau 18.	Nombre de produits de la catégorie 2 achetés comportant un étiquetage approprié.....	26
Tableau 19.	Nombre de produits achetés et correctement étiquetés dont l'étiquetage était visible sur le site marchand avant l'achat.....	27
Tableau 20.	Nombre de produits dont l'étiquetage était visible sur le site marchand avant l'achat, par type de produit	30
Tableau 21.	Origine des fournisseurs des produits de la catégorie 2	31
Tableau 22.	Nombre de produits de la catégorie 3 inspectés et conformité avec les normes de sécurité facultatives ou obligatoires.....	32
Tableau 23.	Type de site web utilisé pour distribuer les produits de la catégorie 3.....	33
Tableau 24.	Nombre de produits de la catégorie 3 achetés.....	34
Tableau 25.	Nombre de produits de la catégorie 3 répondant aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires	35
Tableau 26.	Évaluation de la conformité des produits de la catégorie 3 évalués en ligne uniquement, par type de produit.....	36
Tableau 27.	Évaluation de la conformité des produits de la catégorie 3 achetés, par type de produit..	37
Tableau 28.	Évaluation de la conformité selon l'origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers)....	38
Tableau 29.	Moyens mis en œuvre pour l'investigation surprise.....	42

Figures

Graphique 1.	Nombre de produits inspectés dans chaque catégorie.....	9
Graphique 2.	Type de site web utilisé pour distribuer les produits.....	11
Graphique 3.	Produits achetés lors de l'investigation surprise de l'OCDE.....	12
Graphique 4.	Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers).....	13

Graphique 5.	Pourcentages de conformité des produits par catégorie	15
Graphique 6.	Disponibilité des produits de la catégorie 1 dans les pays participants	18
Graphique 7.	Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers) des produits de la catégorie 1 distribués	23
Graphique 8.	L'étiquetage des produits était visible sur le site marchand avant l'achat	24
Graphique 9.	Pourcentage de produits de la catégorie 2 achetés	26
Graphique 10.	Nombre de produits achetés comportant un étiquetage approprié	27
Graphique 11.	Nombre de produits achetés et correctement étiquetés dont l'étiquetage était visible sur le site marchand avant l'achat.....	28
Graphique 12.	Pourcentage de produits dont l'étiquetage était visible sur le site marchand avant l'achat, par type de produit	29
Graphique 13.	Pourcentage de sites marchands affichant l'étiquetage des produits avant l'achat	31
Graphique 14.	Les produits de la catégorie 3 ont été jugés conformes	32
Graphique 15.	Pourcentage de produits de la catégorie 3 achetés	34
Graphique 16.	Pourcentage de produits de la catégorie 3 répondant aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires	35
Graphique 17.	Évaluation de la conformité selon l'origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers).38	

SYNTHÈSE

Hormis sa popularité en tant que support d'échange de produits, le web est source de nombreux défis pour les autorités de réglementation de la sécurité des produits. Des produits dangereux et/ou interdits/ayant fait l'objet d'un rappel peuvent en effet, grâce au web, être facilement commercialisés au-delà des frontières. La vente en ligne de ces différentes catégories de produits par des fournisseurs installés dans le pays où se trouve l'organisme chargé de la réglementation est difficile à contrôler car, contrairement à ce qui se passe avec les magasins traditionnels, les produits ne peuvent souvent pas être correctement évalués par l'autorité de réglementation à moins d'être achetés, une option peu envisageable car coûteuse. De surcroît, les nombreuses réglementations exigeant que les produits soient accompagnés d'une étiquette à vocation informative ou de mise en garde n'ont pas suivi le même rythme que l'adoption massive du commerce électronique par les consommateurs. Alors qu'autrefois, ces étiquettes étaient visibles par le consommateur sur les points de vente, aujourd'hui, elles ne sont souvent pas apparentes sur les sites web.

Afin de mieux évaluer l'ampleur des problèmes susmentionnés, une investigation surprise des sites web a été menée du 27 au 30 avril 2015 pour le compte du Groupe de travail sur la sécurité des produits de consommation de l'OCDE, et coordonnée par l'Australie. Ont participé à cette investigation les organismes chargés de la réglementation de la sécurité des produits de 25 pays d'Asie, d'Australie/d'Océanie, d'Europe, du Moyen-Orient ainsi que d'Amérique du Nord et du Sud.

Trois catégories de produits ont été examinées dans le cadre de cette investigation : *i*) produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel (catégorie 1) ; *ii*) produits comportant un étiquetage et des mises en garde de sécurité insuffisants (catégorie 2) ; et *iii*) produits ne répondant pas aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires (catégorie 3).

Les objectifs de cette investigation surprise étaient de déterminer dans quelle mesure les produits non conformes sont commercialisés en ligne par des fournisseurs nationaux ou étrangers, et de mieux comprendre les problèmes communs auxquels sont confrontés les organismes de réglementation en ce qui concerne la sécurité des produits vendus en ligne, ainsi que les moyens dont ils disposent pour les résoudre. Une fois ces objectifs atteints, il est à espérer qu'un groupe de parties prenantes intéressées – notamment l'OCDE, l'Union européenne et un ensemble d'autorités de réglementation compétentes – pourront concevoir collectivement des stratégies pour résoudre les problèmes ayant été mis en évidence concernant la sécurité des produits vendus en ligne.

Les résultats de l'investigation surprise de l'OCDE montrent que globalement, 26 % des produits examinés ont été jugés conformes. Il apparaît en outre que parmi les distributeurs en ligne de produits réglementés, un grand nombre ne connaissent pas les réglementations relatives à la sécurité des produits ou sont apparemment peu soucieux de proposer à la vente des produits conformes aux réglementations. L'objectif du présent rapport est de fournir les informations suivantes :

- Analyse préliminaire de l'investigation surprise de l'OCDE (catégories 1 à 3).
- Liste des pays participants.

- Informations globales sur le nombre de produits inspectés, le nombre de sites web consultés et le nombre d'achats effectués.
- Si des produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel étaient distribués dans le pays participant (catégorie 1).
- Si les produits pour lesquels un étiquetage est requis étaient accompagnés de cet étiquetage sur le site web (catégorie 2).
- Si le produit acheté était doté de l'étiquetage requis (catégorie 2).
- Si le produit a été jugé conforme aux normes facultatives ou obligatoires applicables en matière de de sécurité (catégorie 3).
- L'origine des produits inspectés (qui était le fournisseur ?).
- Méthodologies employées pour enregistrer les données.

RÉSULTATS DE L'INVESTIGATION SURPRISE DE L'OCDE SUR LA SÉCURITÉ DES PRODUITS VENDUS EN LIGNE¹²

En 2013, le Groupe de travail sur la sécurité des produits de consommation (le « Groupe de travail ») a décidé d'engager des travaux sur la sécurité des produits vendus en ligne, en lançant les initiatives suivantes : 1) étude et analyse de l'action publique (réalisée par le Secrétariat) en vue d'examiner l'ampleur et la portée de certains des problèmes de sécurité des produits vendus en ligne, ainsi que les réponses apportées par les pouvoirs publics et les parties prenantes³; 2) investigation surprise de l'OCDE sur la sécurité des produits vendus en ligne (« l'investigation surprise de l'OCDE »), coordonnée par l'*Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)* pour le compte du Groupe de travail, et menée du 27 au 30 avril 2015 ; et 3) élaboration par le Groupe de travail d'un guide de surveillance en ligne à l'intention des autorités de contrôle, qui tiendrait compte des travaux du Groupe d'experts de la Commission européenne sur la sécurité des produits vendus en ligne. Le présent rapport fournit une description détaillée des résultats de l'investigation surprise de l'OCDE.

Pays participants

Au total, 25 pays ont participé à l'investigation surprise de l'OCDE (* désigne un pays membre de l'Union européenne) : Allemagne*, Australie, Autriche*, Brésil, Canada, Chili, Colombie, Corée, Danemark*, Espagne*, Estonie*, Finlande*, France*, Hongrie*, Islande*, Japon, Lettonie*, Malte*, Nouvelle-Zélande, Pologne*, Portugal*, République tchèque*, Slovaquie*, Suède* et Turquie.

Présentation générale et principaux résultats

Les participants à cette investigation ont inspecté des produits appartenant aux catégories suivantes : i) produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel (catégorie 1) ; ii) produits comportant un étiquetage et des mises en garde de sécurité insuffisants (catégorie 2) ; et iii) produits ne répondant pas aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires (catégorie 3). Chaque participant a pu choisir le nombre et les types de produits et de sites web qu'il allait inspecter pour chaque catégorie. Il est donc important de préciser que le nombre et les types de produits examinés diffèrent d'un pays à l'autre.

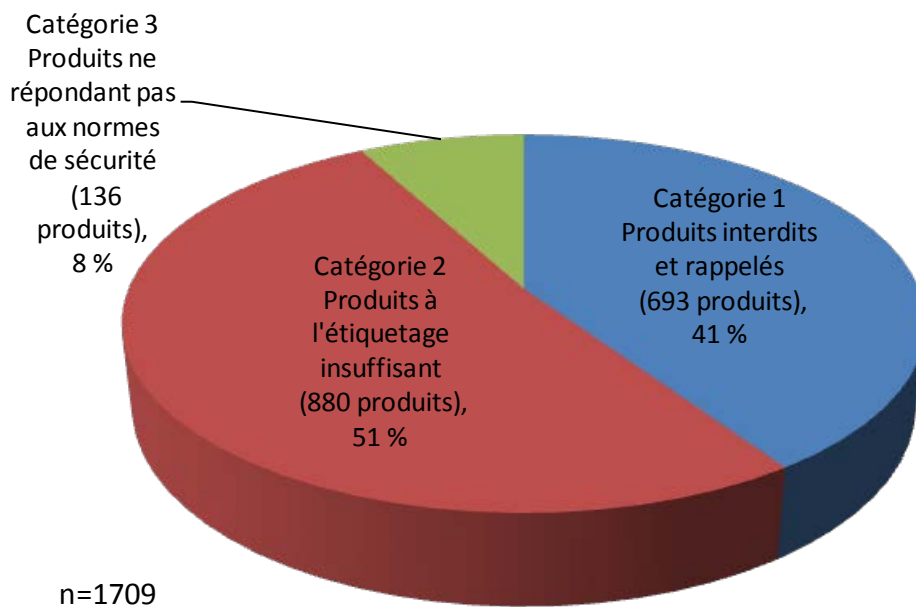
Nombre de produits inspectés

Au total, les participants à l'investigation surprise ont inspecté 1 709 produits. Les deux types de produits les plus couramment inspectés étaient les jeux et les jouets (18 % des produits inspectés), ainsi que les appareils électroménagers (16 % des produits inspectés) (tableau 1).

Tableau 1. Produits inspectés lors de l'investigation surprise de l'OCDE

	Catégorie 1 Produits interdits/rappelés	Catégorie 2 Produits à l'étiquetage insuffisant	Catégorie 3 Produits ne répondant pas aux normes de sécurité	Total
Vêtements/Accessoires	35	139	0	174
Pièces automobiles	21	1	0	22
Produits chimiques	1	75	0	76
Cosmétiques	4	43	0	47
Denrées alimentaires	11	0	0	11
Appareils électroménagers	54	213	12	279
Appareils ménagers (non électriques)	71	95	80	246
Articles pour enfants/bébés	79	11	4	94
Produits de soin	9	0	0	9
Technologie mobile	9	45	17	71
Matériel de sécurité	13	10	0	23
Articles de sport/loisirs	146	71	3	220
Outils/Machines	6	90	0	96
Jouets/Jeux	229	67	14	310
Sans classification	5	20	6	31
Total	693	880	136	1709

Un peu plus de la moitié (51 %) des produits inspectés appartenait à la catégorie 2 (graphique 1).

Graphique 1. Nombre de produits inspectés dans chaque catégorie

Nombre de produits distribués

Parmi les 1 709 produits inspectés, seuls 1 489 ont été recensés comme pouvant être distribués dans les pays participants.

Dans le cadre du volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 1, les pays participants ont indiqué si les produits étaient ou non distribués dans leur pays : 200 produits ont été recensés comme non distribués dans les pays des participants ; pour 20 autres, la distribution dans les pays participants n'a pu être établie avec certitude. Par conséquent, le nombre 220 a été déduit du nombre total de produits inspectés (1 709), pour obtenir le nombre total de produits distribués, à savoir 1 489 (tableau 2).

Tableau 2. Nombre de produits distribués

	Catégorie 1 Produits interdits/rappelés	Catégorie 2 Produits à l'étiquetage insuffisant	Catégorie 3 Produits ne répondant pas aux normes de sécurité	Total
Nbre total de produits inspectés	693	880	136	1709
Nbre total de produits non distribués	200	0	0	200
Nbre total de produits dont on ne sait pas s'ils sont distribués	20	0	0	20
Nbre total de produits auxquels les normes ne s'appliquent pas	0	0	18	18
Nbre total de produits distribués	473	880	136	1489

Il est important de faire la différence, tout au long de ce rapport, entre le « nombre total de produits inspectés » et le « nombre total de produits distribués », car leurs valeurs ne sont pas les mêmes.

Sites web utilisés par les fournisseurs

Globalement, 73 % des produits inspectés étaient mis en vente sur des sites web de distributeurs, et 27 % sur des plateformes de commerce électronique.

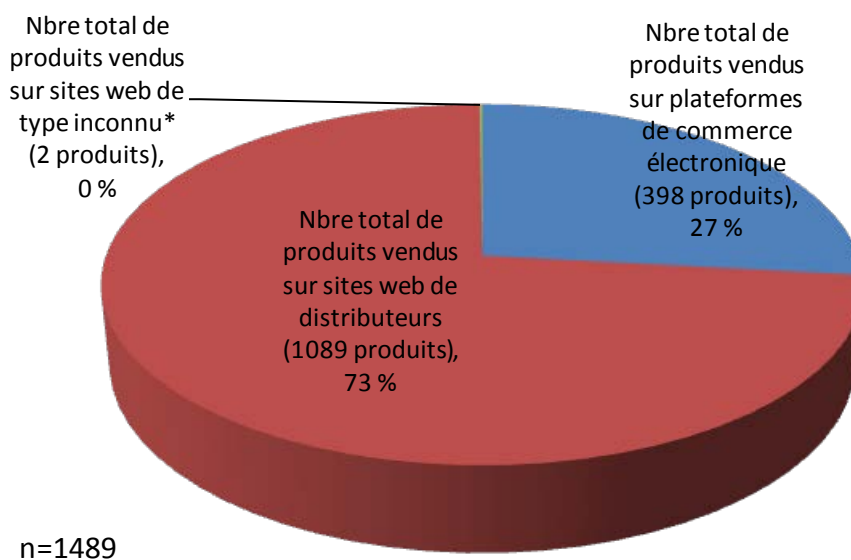
Ces pourcentages sont très différents selon la catégorie de produits examinée. Pour les produits de la catégorie 2, près de neuf produits sur dix (90 %) – soit plus de la moyenne – étaient proposés sur des sites web de distributeurs. À l'inverse, pour les produits des catégories 1 et 3, les proportions étaient plus ou moins équivalentes entre les sites web de distributeurs et les plateformes de commerce électronique (tableau 3 et graphique 2).

Tableau 3. Répartition de la commercialisation des produits par type de site web

	Catégorie 1 Produits interdits/rappelés	Catégorie 2 Produits à l'étiquetage insuffisant	Catégorie 3 Produits ne répondant pas aux normes de sécurité	Total
Nbre total de produits inspectés	473	880	136	1489
Nbre de produits vendus sur plateformes de commerce électronique	250	86	62	398
% de produits vendus sur plateformes de commerce électronique	53%	10%	46%	27%
Nbre de produits vendus sur sites web de distributeurs	223	794	72	1089
% de produits vendus sur sites web de distributeurs	47%	90%	53%	73%
Nbre de sites web de type inconnu	0	0	2	2
% de sites web de type inconnu	0%	0%	1%	0%

Répartition de la commercialisation des produits par type de site web

Note : Pour les produits de la catégorie 1, l'analyse n'inclut pas les produits qui ne sont pas distribués dans le pays participant, ou dont on ne sait pas s'ils le sont. Les sites web de type inconnu sont des sites dont on ne sait pas s'il s'agit de sites web de distributeurs ou de plateformes de commerce électronique, généralement parce que le pays participant n'a pas fourni de détails à leur sujet.

Graphique 2. Type de site web utilisé pour distribuer les produits

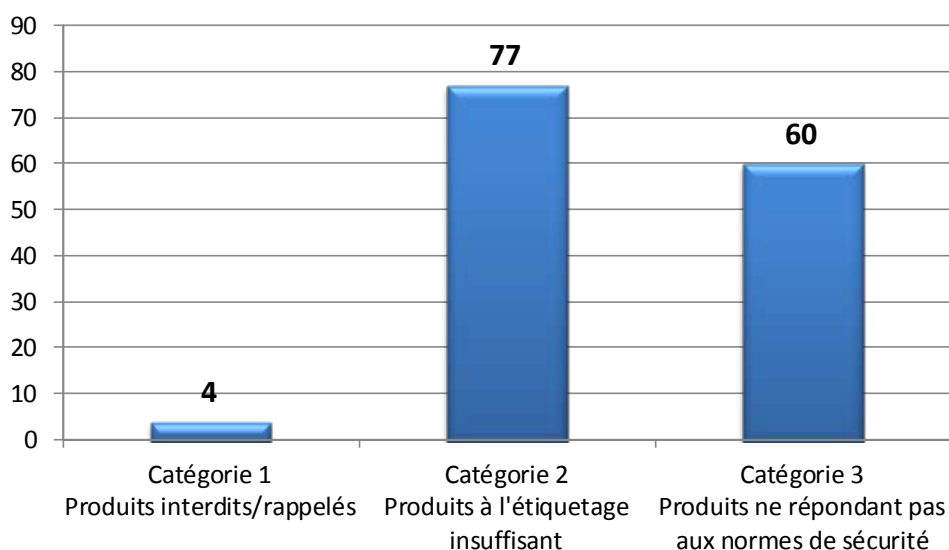
Nombre de produits achetés

Globalement, 141 produits ont été achetés en tout par les pays participants. Les achats de produits représentent donc moins de un produit inspecté sur dix (8 %) (tableau 4 et graphique 3).

Tableau 4. Produits achetés lors de l'investigation surprise de l'OCDE

	Catégorie 1 Produits interdits/rappelés	Catégorie 2 Produits à l'étiquetage insuffisant	Catégorie 3 Produits ne répondant pas aux normes de sécurité	Total
Nbre total de produits inspectés	693	880	136	1709
Nbre total de produits achetés	4	77	60	141
% de produits achetés par rapport au nbre total de produits inspectés	1%	9%	44%	8%

Graphique 3. Produits achetés lors de l'investigation surprise de l'OCDE



Origine des produits inspectés

Globalement, près des trois quarts (73 %) de l'ensemble des produits recensés comme distribués aux pays participants ont été établis comme ayant une origine nationale (le fournisseur était installé dans le pays concerné). La majorité des produits restants (presque un quart, ou 26 %) provenaient de cybermarchands implantés à l'étranger. Ces chiffres masquent toutefois des différences considérables selon les catégories de produits (tableau 5 et graphique 4).

Les produits de la catégorie 1 (produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel) étaient plus susceptibles de provenir d'un cybermarchand étranger (59 %) que d'un fournisseur installé sur le territoire du pays participant (39 %).

Les produits de la catégorie 1 étaient plus susceptibles de provenir de fournisseurs étrangers que les produits de la catégorie 2 [produits comportant un étiquetage et des mises en garde de sécurité insuffisants] (dont 8 % provenaient de l'étranger) et ceux de la catégorie 3 [produits ne répondant pas aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires] (dont 25 % provenaient de l'étranger).

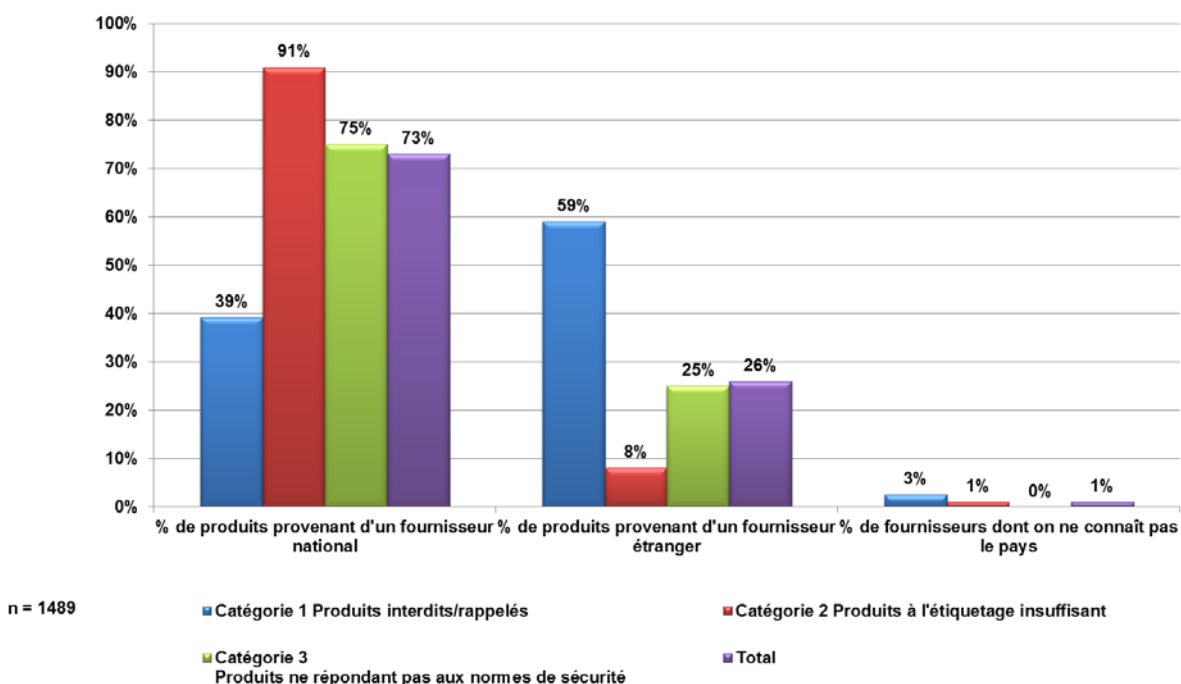
Les produits des catégories 2 et 3 avaient de fortes chances de provenir d'un cybermarchand implanté sur le territoire du pays participant. Neuf produits sur dix (91 %) de la catégorie 2 et trois sur quatre (75 %) de la catégorie 3 provenaient d'un fournisseur national.

Tableau 5. Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers)

	Catégorie 1 Produits interdits/rappelés	Catégorie 2 Produits à l'étiquetage insuffisant	Catégorie 3 Produits ne répondant pas aux normes de sécurité	Total
Nbre total de produits inspectés	473	880	136	1489
Nbre de produits provenant d'un fournisseur national	183	802	102	1087
% de produits provenant d'un fournisseur national	39%	91%	75%	73%
Nbre de produits provenant d'un fournisseur étranger	278	72	34	384
% de produits provenant d'un fournisseur étranger	59%	8%	25%	26%
Nbre de fournisseurs dont on ne connaît pas le pays	12	6	0	18
% de fournisseurs dont on ne connaît pas le pays	3%	1%	0%	1%

Note : Pour les produits de la catégorie 1, l'analyse n'inclut pas les produits qui ne sont pas distribués dans le pays participant, ou dont on ne sait pas s'ils le sont.

Graphique 4. Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers)



^aTier 1 data analysis excludes those products that would not be supplied or where it was unknown whether the products would be supplied to the participating jurisdiction

Note : Pour les produits de la catégorie 1, l'analyse n'inclut pas les produits qui ne sont pas distribués dans le pays participant, ou dont on ne sait pas s'ils le sont.

Pourcentages de conformité

Parmi les produits de la catégorie 1, 200 (30 %) étaient conformes. Ce constat doit être interprété avec prudence, car cela ne veut pas forcément dire que les cybermarchands du monde entier respectent les interdictions/rappels de produits. Une explication plus prosaïque est peut-être le niveau prohibitif des coûts de transport ou des problèmes du même genre (tableau 6 et graphique 5).

Parmi les produits de la catégorie 2, un sur cinq environ (21 %) comportait un étiquetage approprié sur le site de vente en ligne ; 22 % s'accompagnaient d'un étiquetage partiel. Plus de la moitié (57 %) des produits ne comportaient pas d'étiquetage approprié sur le site marchand ; toutefois, cela ne veut pas dire que les produits, une fois commandés et reçus, n'étaient pas étiquetés. La réglementation des pays n'exige pas toujours qu'un descriptif du produit soit fourni en ligne, et sur les 77 produits de la catégorie 2 achetés dans le cadre de l'investigation surprise, la majorité (68 %) respectaient totalement les exigences réglementaires en matière d'étiquetage, et 21 % les respectaient partiellement (tableau 6 et graphique 5).

Parmi les 111 produits de la catégorie 3 ayant été inspectés, plus de trois sur dix (32 %) ont été jugés globalement conformes (tableau 6 et graphique 5).

Tableau 6. Pourcentages de conformité des produits par catégorie

	Catégorie 1 Produits interdits/rappelés	Catégorie 2 Produits à l'étiquetage insuffisant	Catégorie 3 Produits ne répondant pas aux normes de sécurité	Total
Nbre total de produits inspectés	673	880	111	1664
Nbre total de produits conformes	200	189	36	425
Pourcentage de conformité	30%	21%	32%	26%

Notes : Le nombre total des produits de la catégorie 1 ayant été inspectés ne tient pas compte de 20 produits pour lesquels on ne savait pas s'ils étaient distribués.

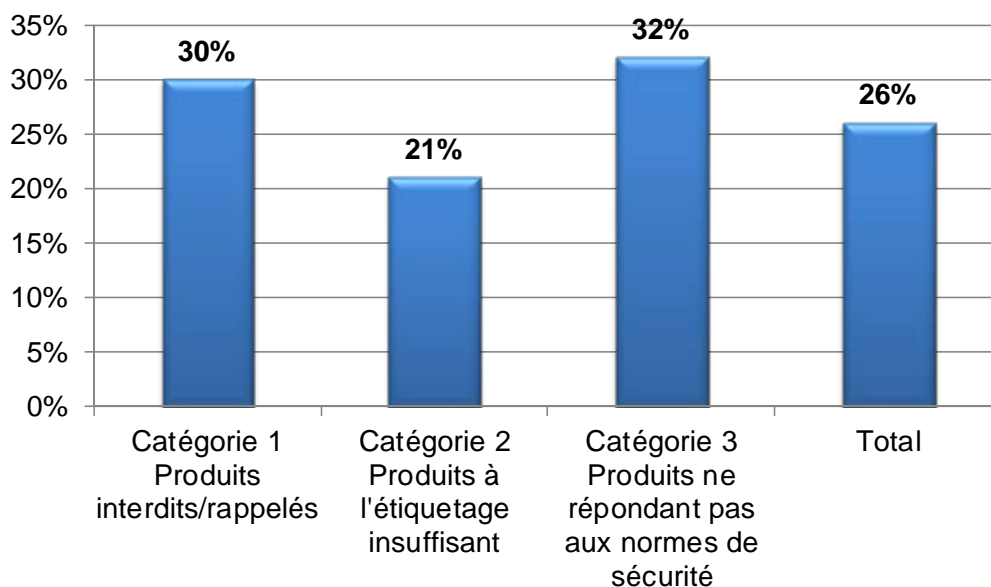
Le nombre total des produits de la catégorie 3 ayant été inspectés ne tient pas compte de 7 produits dont on ne savait pas s'ils étaient conformes, ni de 18 produits pour lesquels les réglementations en matière de sécurité n'étaient pas applicables.

Le pourcentage de conformité des produits de la catégorie 1 est mesuré en calculant le nombre de distributeurs ayant fourni aux participants des produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel.

Le pourcentage de conformité des produits de la catégorie 2 est mesuré en calculant le nombre de produits inspectés dont l'étiquetage était visible sur le site marchand (à noter que dans de nombreux cas, l'étiquetage ne doit pas obligatoirement être apparent sur le site marchand).

Le pourcentage de conformité des produits de la catégorie 3 est mesuré en calculant le nombre de produits inspectés ayant été jugés conformes.

Graphique 5. Pourcentages de conformité des produits par catégorie



Parmi les types de produits inspectés lors de l'investigation surprise de l'OCDE, un grand nombre – à l'exception des denrées alimentaires – présentaient des défauts de conformité. Les types de produits considérés comme les moins conformes étaient notamment les produits de soin (à 89 % non conformes), les articles de sport/loisirs (à 87 % non conformes) et les vêtements/accessoires (à 84 % non conformes) (tableau 7).

Tableau 7. Degré de non-conformité par type de produit

Type de produit	Catégorie 1 Produits interdits/rappelés	Catégorie 2 Produits à l'étiquetage insuffisant	Catégorie 3 Produits ne répondant pas aux normes de sécurité	Nbre total de produits non conformes	Nbre total de produits inspectés	Pourcentages de non-conformité
Vêtements/Accessoires	28	119	0	147	174	84%
Pièces automobiles	12	0	0	12	22	55%
Produits chimiques	1	48	0	49	76	64%
Cosmétiques	0	23	0	23	47	49%
Denrées alimentaires	0	0	0	0	11	0%
Appareils électroménagers	24	168	5	197	274	72%
Appareils ménagers (non électriques)	59	87	44	190	237	80%
Articles pour enfants/bébés	54	11	1	66	93	71%
Produits de soin	8	0	0	8	9	89%
Technologie mobile	9	29	17	55	71	77%
Matériel de sécurité	11	3	0	14	23	61%
Articles de sport/loisirs	128	63	0	191	220	87%
Outils/Machines	3	67	0	70	96	73%
Jouets/Jeux	132	55	2	189	307	62%
Sans classification	4	18	6	28	31	90%
Nbre total de produits non conformes	473	691	75	1239	1691	73%

Notes : Le pourcentage de non-conformité des produits de la catégorie 1 est mesuré en calculant le nombre de distributeurs ayant fourni au pays participant des produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel.

Le pourcentage de non-conformité des produits de la catégorie 2 est mesuré en calculant le nombre de produits inspectés qui ne présentaient aucun étiquetage – ou seulement un étiquetage partiel – sur le site marchand (à noter que dans de nombreux cas, l'étiquetage ne doit pas obligatoirement être apparent sur le site marchand).

Le pourcentage de non-conformité des produits de la catégorie 3 est mesuré en calculant le nombre de produits inspectés ayant été jugés pas du tout ou partiellement conformes.

Le nombre total des produits non conformes de la catégorie 3 ne tient pas compte de 7 produits dont on ne savait pas s'ils étaient conformes, ni de 18 produits pour lesquels les réglementations en matière de sécurité n'étaient pas applicables.

Le nombre total de produits inspectés ne tient pas compte de 18 produits de la catégorie 3 auxquels les réglementations en matière de sécurité n'étaient pas applicables.

Pour les produits des catégories 1 et 2, les résultats de l'inspection montrent que les produits commercialisés via des plateformes de commerce électronique présentent des pourcentages de non-conformité plus élevés que ceux proposés sur des sites web de distributeurs. Le pourcentage de non-conformité le plus élevé est relevé pour les produits de la catégorie 2 distribués sur des plateformes de commerce électronique ; cela dit, il convient de noter que dans de nombreux pays, l'étiquetage des produits ne doit pas obligatoirement être visible sur le site marchand. S'agissant des produits de la catégorie 3, le constat est que ce sont sur les sites web de distributeurs que le pourcentage de non-conformité est le plus élevé (tableau 8).

Tableau 8. Degré de non-conformité par type de site web

	Catégorie 1 Produits interdits/rappelés	Catégorie 2 Produits à l'étiquetage insuffisant	Catégorie 3 Produits ne répondant pas aux normes de sécurité	Nbre total
Nbre total de produits non conformes	473	691	75	1239
Nbre total de produits inspectés sur plateformes de commerce électronique	291	86	62	439
Nbre de produits non conformes sur plateformes de commerce électronique	250	79	31	360
% de produits non conformes sur plateformes de commerce électronique	86%	92%	50%	82%
Nbre total de produits inspectés sur sites web de distributeurs	312	794	72	1178
Nbre de produits non conformes sur sites web de distributeurs	223	612	42	877
% de produits non conformes sur sites web de distributeurs	71%	77%	58%	74%
Nbre de produits non conformes sur type de site inconnu	0	0	2	2
% de produits non conformes sur type de site inconnu	0%	0%	100%	

Notes : Le pourcentage de non-conformité des produits de la catégorie 1 est mesuré en calculant le nombre de distributeurs ayant fourni aux participants des produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel.

Le pourcentage de non-conformité des produits de la catégorie 2 est mesuré en calculant le nombre de produits inspectés qui ne présentaient aucun étiquetage – ou seulement un étiquetage partiel – sur le site marchand.

Le pourcentage de non-conformité des produits de la catégorie 3 est mesuré en calculant le nombre de produits inspectés ayant été jugés pas du tout ou partiellement conformes. Sont exclus de ce calcul 18 produits pour lesquels les réglementations en matière de sécurité n'étaient pas applicables.

Globalement, le pourcentage de non-conformité des produits inspectés est, pour les produits des catégories 1 et 2, plus ou moins similaire selon qu'il s'agit d'un fournisseur national ou étranger. En revanche, pour ce qui est des produits de la catégorie 3, ceux provenant de fournisseurs étrangers sont plus susceptibles de présenter des défauts de conformité (tableau 9).

Tableau 9. Degré de non-conformité selon l'origine du fournisseur

	Catégorie 1 Produits interdits/rappelés	Catégorie 2 Produits à l'étiquetage insuffisant	Catégorie 3 Produits ne répondant pas aux normes de sécurité	Total
Nbre total de produits non conformes	473	691	75	1239
Nbre total de produits nationaux inspectés	266	802	102	1170
Nbre de produits nationaux non conformes	183	627	45	855
% de produits nationaux non conformes	69%	78%	44%	73%
Nbre total de produits étrangers inspectés	380	72	34	486
Nbre de produits étrangers non conformes	278	58	30	366
% de produits étrangers non conformes	73%	81%	88%	75%
Nbre de produits non conformes d'origine inconnue	12	6	0	18
% de produits non conformes d'origine inconnue	26%	100%	0%	

Notes : Le pourcentage de non-conformité des produits de la catégorie 1 est mesuré en calculant le nombre de distributeurs ayant fourni aux participants des produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel.

Le pourcentage de non-conformité des produits de la catégorie 2 est mesuré en calculant le nombre de produits inspectés qui ne présentaient aucun étiquetage – ou seulement un étiquetage partiel – sur le site marchand.

Le pourcentage de non-conformité des produits de la catégorie 3 est mesuré en calculant le nombre de produits inspectés ayant été jugés pas du tout ou partiellement conformes. Sont exclus de ce calcul 18 produits pour lesquels les réglementations en matière de sécurité n'étaient pas applicables.

Principaux constats pour la catégorie 1 (produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel)

Le volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 1 a vu la participation de 17 pays : Australie, Brésil, Canada, Chili, Colombie, Corée, Nouvelle-Zélande, Turquie et 9 États membres de l'UE (Allemagne, Autriche, Danemark, Espagne, Hongrie, Lettonie, Portugal, République tchèque et Slovaquie).

Analyse des données relatives aux produits de la catégorie 1 : produits inspectés

Nombre de produits inspectés et disponibles en ligne

Les 17 pays ayant participé au volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 1 ont recensé 693 produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel. Leur constat est que, parmi ces 693 produits, un peu plus des deux tiers (68 %) étaient distribués sur le territoire national (tableau 10 et graphique 6).

S'agissant des produits restants (220), soit ils n'étaient pas distribués dans les pays participants, soit il n'avait pas été établi s'ils l'étaient.

Tableau 10. Nombre de produits de la catégorie 1 inspectés et disponibilité ou non de ces produits dans le pays participant

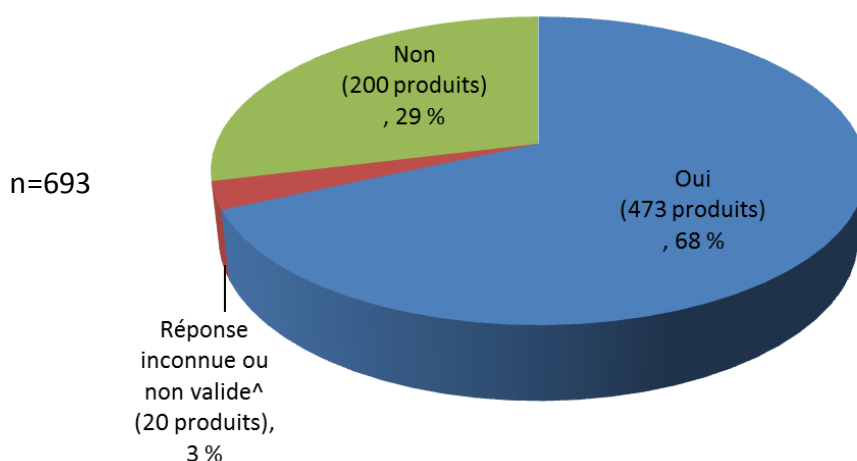
Nbre total de produits inspectés	693
----------------------------------	-----

Disponibilité du produit sur le territoire national

	Nbre	%
Oui	473	68%
Réponse inconnue ou non valide [^]	20	3%
Non	200	29%

[^] Réponse non valide = zone laissée vierge lors de la saisie des données

Graphique 6. Disponibilité des produits de la catégorie 1 dans les pays participants



Sites web utilisés par les fournisseurs des produits de la catégorie 1 (interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel)

S'agissant des produits de la catégorie 1 inspectés, plus de 70 % des sites web de distributeurs les proposaient à la vente, et pas moins de 86 % des plateformes de commerce électronique (tableau 11).

Nombre de produits de la catégorie 1 achetés

Dans le cadre du volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 1, 4 produits ont été achetés.

Nombre de produits de la catégorie 1 disponibles en ligne

De manière générale, lorsqu'un produit de la catégorie 1 n'était pas disponible en ligne, deux autres l'étaient. De nombreux types de produits interdits ou rappelés étaient plus susceptibles d'être distribués que de ne pas l'être (tableau 12).

Tableau 11. Type de site web utilisé par les fournisseurs pour les produits de la catégorie 1

		Le produit était-il disponible à la vente dans votre pays ?							
		Oui (nbre)	Oui (%)	Non (nbre)	Non (%)	n.d (nbre)	n.d. (%)	Total (%)	Total (nbre)
Type de site web	Site web de distributeur	223	71%	73	23%	16	5%	100%	312
	Plateforme de commerce électronique	250	86%	37	13%	4	1%	100%	291
	Comparaison	0	0%	63	100%	0	0%	100%	63
	Réponse inconnue/non	0	0%	27	100%	0	0%	100%	27
Total (nbre)		473		200		20			693

Tableau 12. Produits de la catégorie 1 disponibles en ligne, par type de produit

	Le produit était-il disponible à la vente dans votre pays ?*		Ratio^ Distribué/Non distribué
	Oui	Non	
Total Vêtements/Accessoires	28	7	4:1
Graine de jequirity	22	2	11:1
Autres vêtements/Accessoires	6	5	1:1
Total Pièces automobiles	12	5	2:1
Radiateur à huile	0	1	Non applicable
Verre teinté pour phare	12	4	3:1
Total Produits chimiques	1	0	Non applicable
Produit chimique	1	0	Non applicable
Total Cosmétiques	0	4	Non applicable
Cosmétique	0	4	Non applicable
Total Denrées alimentaires	0	11	Non applicable
Complément alimentaire	0	11	Non applicable
Total Appareils électroménagers	24	27	1:1
Multiprise	1	0	Non applicable
Appareil et équipement électrique	7	3	2:1
Équipement de cuisine électrique	4	1	4:1
Bloc d'alimentation	10	3	3:1
Appareil électroménager	2	1	2:1
Luminaire	0	8	Non applicable
Chargeur	0	7	Non applicable
Adaptateur de voyage	0	4	Non applicable
Total Appareils ménagers (non électriques)	59	11	5:1
Briquet fantaisie	13	0	Non applicable
Sonnette d'entrée	1	0	Non applicable
Cigarette électronique	2	1	2:1
Bouillotte	17	0	Non applicable
Accessoires de coton	1	0	Non applicable
Fauteuil de jardin	1	0	Non applicable
Fixation murale pour télévision	1	0	Non applicable
Tapis chauffant	1	3	1:3
Bougie qui se rallume automatiquement	17	4	4:1
Détecteur de fumée	3	0	Non applicable
Instrument de mesure multifonctions	2	0	Non applicable
Chaise en métal	0	1	Non applicable
Accessoire de cuisine	0	1	Non applicable
Distributeur d'eau chaude	0	1	Non applicable
Total Articles pour enfants/bébés	54	17	3:1
Dispositif d'appui des biberons	28	12	2:1
Trotteur	8	1	8:1
Sucette avec des perles/pierres	4	0	Non applicable
Article de soin et équipement pour enfants	2	0	Non applicable
Landau/poussette	10	1	10:1
Chaise haute	1	1	1:1
Lit pour enfant	1	2	1:2
Total Produits de soin	8	1	8:1
Épilateur	3	0	Non applicable
Patch anti-moustique	5	0	Non applicable
Lampe UV pour les ongles	0	1	Non applicable
Total Technologie mobile	9	0	Non applicable
Casque/écouteur	4	0	Non applicable
Routeur	4	0	Non applicable
Caméra de sport	1	0	Non applicable
Total Matériel de sécurité	11	2	6:1
Vêtement phosphorescent	5	0	Non applicable
Casque de vélo	1	0	Non applicable
Gilet de sauvetage	5	0	Non applicable
Chaussures de sécurité	0	1	Non applicable
Gants de travail	0	1	Non applicable
Total Articles de sport/loisirs	128	18	7:1
Tir à l'arc avec infrarouge (Arqueiro X)	11	1	11:1
Étrier de frein de vélo	1	0	Non applicable
Objet flottant	0	1	Non applicable
Lanterne volante	115	16	7:1
Fusil à air comprimé	1	0	Non applicable
Total Outils/Machines	3	3	1:1
Outil de jardinage	0	1	Non applicable
Machine	3	0	Non applicable
Outil	0	2	Non applicable
Total Jouets/Jeux	132	93	1:1
Kit pour gonfler les ballons	17	0	Non applicable
Assortiment de jouets	46	92	1:2
Petit aimant surpuissant	69	1	69:1
Total Sans classification	4	1	4:1
Stylo laser 4 en 1	1	0	Non applicable
Laser	0	1	Non applicable
Matériel radio usage restreint (brouilleur)	3	0	Non applicable
Total	473	200	2:1

*Les produits dont on ne savait pas s'ils étaient distribués ne figurent pas dans ce tableau.

^ Les valeurs du ratio ont été arrondies au chiffre entier le plus proche.

Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers) des produits de la catégorie 1 inspectés

Qu'il s'agisse des fournisseurs nationaux ou étrangers, près de 70 % des sites consultés se sont avérés commercialiser des produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel. Cela signifie donc que les fournisseurs nationaux sont tout aussi susceptibles de vendre des produits de la catégorie 1 que les fournisseurs étrangers (tableau 13).

Tableau 13. Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers) des produits de la catégorie 1 inspectés

	Le produit était-il disponible à la vente dans votre pays ?					Total
	Fournisseur national (nbre)	Fournisseur national (%)	Fournisseur étranger (nbre)	Fournisseur étranger (%)	Non déterminé (nbre)	
Oui	183	0%	278	48%	12	461
Non	82	31%	86	22%	32	168
Non déterminé	1	0%	16	0%	3	17
Nbre total de produits inspectés	266	31%	380	70%	47	693

*Analyse des données relatives aux produits de la catégorie 1 : produits distribués**Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers) des produits de la catégorie 1 distribués*

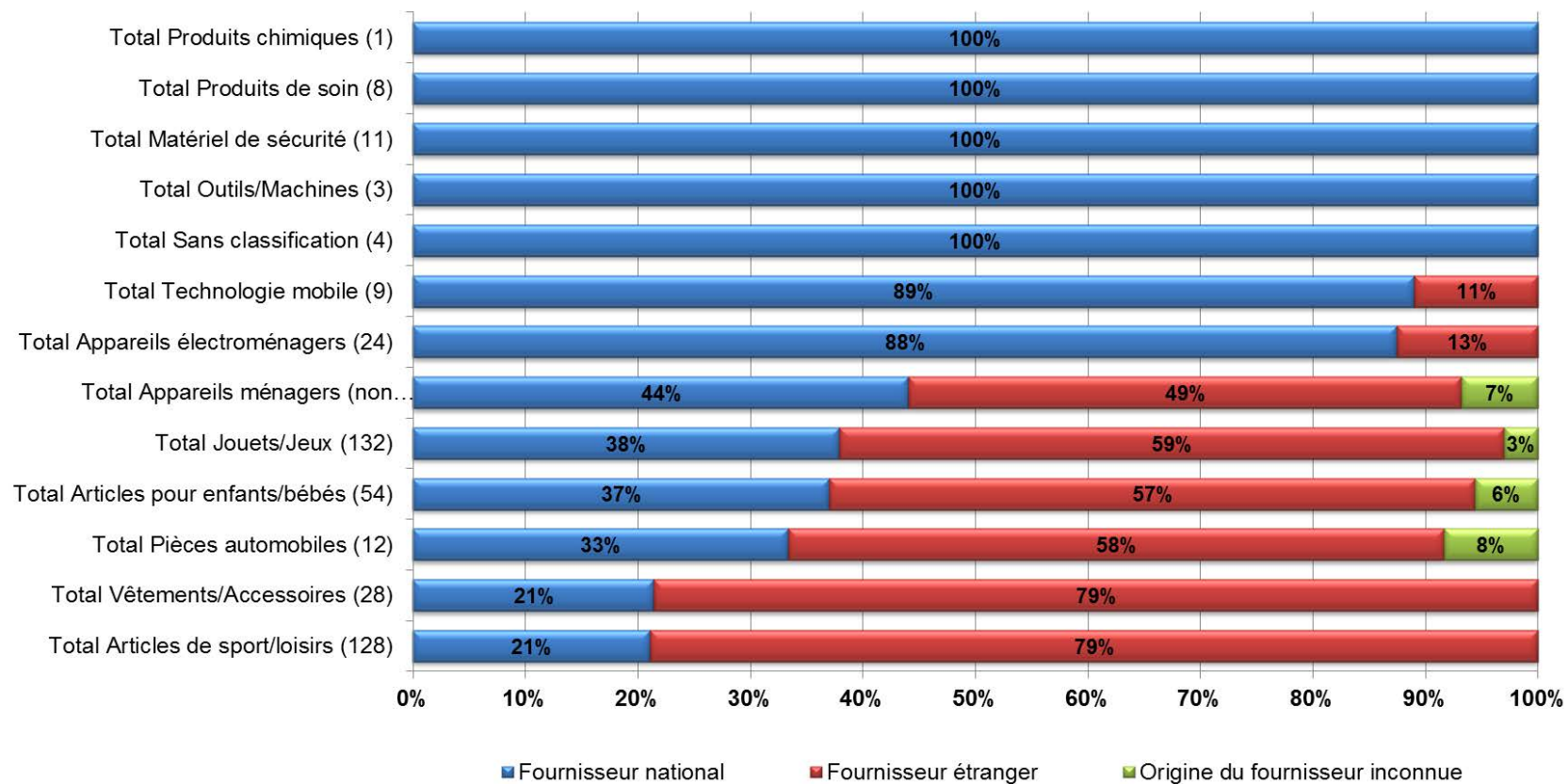
Le constat est que plusieurs produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel provenaient principalement de pays étrangers, notamment les graines de jequirity, les verres teintés pour phares, les briquets fantaisie, les bougies qui se rallument automatiquement, les dispositifs d'appui des biberons, les lanternes volantes, les kits pour gonfler les ballons et les petits aimants surpuissants (tableau 14).

Parmi les produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel, les produits de soin et le matériel de sécurité font partie des types de produits provenant exclusivement de fournisseurs nationaux. En revanche, les articles pour enfants/bébés, les pièces automobiles, les jouets/jeux, les vêtements/accessoires et les articles de sport/loisirs étaient surtout distribués par des fournisseurs étrangers (graphique 7).

Tableau 14. Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers) des produits de la catégorie 1 distribués

	Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers)				
	Nationaux (nbre)	Nationaux (%)	Étrangers (nbre)	Étrangers (%)	Non déterminé (nbre)
Total Vêtements/Accessoires	6	21%	22	79%	0
Graine de jequirity	0	0%	22	100%	0
Autres vêtements/Accessoires	6	100%	0	0%	0
Total Pièces automobiles	4	33%	7	58%	1
Verre teinté pour phare	4	33%	7	58%	1
Total Produits chimiques	1	100%	0	0%	0
Produit chimique	1	100%	0	0%	0
Total Appareils électroménagers	21	88%	3	13%	0
Multiprise	1	100%	0	0%	0
Appareil et équipement électrique	5	71%	2	29%	0
Équipement de cuisine électrique	4	100%	0	0%	0
Bloc d'alimentation	9	90%	1	10%	0
Appareil électroménager	2	100%	0	0%	0
Total Appareils ménagers (non électriques)	26	44%	29	49%	4
Briquet fantaisie	6	46%	7	54%	0
Sonnette d'entrée	1	100%	0	0%	0
Cigarette électronique	2	100%	0	0%	0
Bouillotte	11	65%	6	35%	0
Accessoires de cotillon	0	0%	1	100%	0
Fauteuil de jardin	1	100%	0	0%	0
Fixation murale pour télévision	0	0%	0	0%	1
Tapis chauffant	0	0%	0	0%	1
Bougie qui se rallume automatiquement	0	0%	15	88%	2
Détecteur de fumée	3	100%	0	0%	0
Instrument de mesure multifonctions	2	100%	0	0%	0
Total Articles pour enfants/bébés	20	37%	31	57%	3
Dispositif d'appui des biberons	2	7%	23	82%	3
Trotteur	0	0%	8	100%	0
Sucette avec des perles/pierres	4	100%	0	0%	0
Article de soin et équipement pour enfants	2	100%	0	0%	0
Landau/poussette	10	100%	0	0%	0
Chaise haute	1	100%	0	0%	0
Lit pour enfant	1	100%	0	0%	0
Total Produits de soin	8	100%	0	0%	0
Épilateur	3	100%	0	0%	0
Patch anti-moustique	5	100%	0	0%	0
Total Technologie mobile	8	89%	1	11%	0
Casque/écouteur	4	100%	0	0%	0
Routeur	3	75%	1	25%	0
Caméra de sport	1	100%	0	0%	0
Total Matériel de sécurité	11	100%	0	0%	0
Vêtement phosphorescent	5	100%	0	0%	0
Casque de vélo	1	100%	0	0%	0
Gilet de sauvetage	5	100%	0	0%	0
Total Articles de sport/loisirs	27	21%	101	79%	0
Tir à l'arc avec infrarouge (Arqueiro X)	11	100%	0	0%	0
Étrier de frein de vélo	0	0%	1	100%	0
Lanterne volante	16	14%	99	86%	0
Fusil à air comprimé	0	0%	1	100%	0
Total Outils/Machines	3	100%	0	0%	0
Machine	3	100%	0	0%	0
Total Jouets/Jeux	50	38%	78	59%	4
Kit pour gonfler les ballons	0	0%	17	100%	0
Assortiment de jouets	44	96%	1	2%	1
Petit aimant surpuissant	6	9%	60	87%	3
Total Sans classification	4	100%	0	0%	0
Stylo laser 4 en 1	1	100%	0	0%	0
Matériel radio usage restreint (brouilleur)	3	100%	0	0%	0

Graphique 7. Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers) des produits de la catégorie 1 distribués



Note : Les valeurs entre parenthèses correspondent au nombre de produits inspectés.

Principaux constats pour la catégorie 2 (produits comportant un étiquetage et des mises en garde de sécurité insuffisants)

Le volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 2 a vu la participation de 15 pays : Australie, Islande, Japon, Turquie et 11 États membres de l'UE (Allemagne, Autriche, Espagne, Estonie, Finlande, France, Lettonie, Malte, Pologne, Portugal et Suède).

Nombre de produits inspectés et affichage ou non de l'étiquetage sur le site web

Les pays participant au volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 2 ont inspecté 880 produits. La majorité de ces produits (57 %) ne s'accompagnaient pas d'un étiquetage approprié sur les sites marchands. Parmi les produits inspectés, un sur cinq environ (21 %) comportaient sur le site web un étiquetage adapté, tandis que un sur cinq environ (22 %) ne présentaient qu'un étiquetage partiel (tableau 15 et graphique 8).

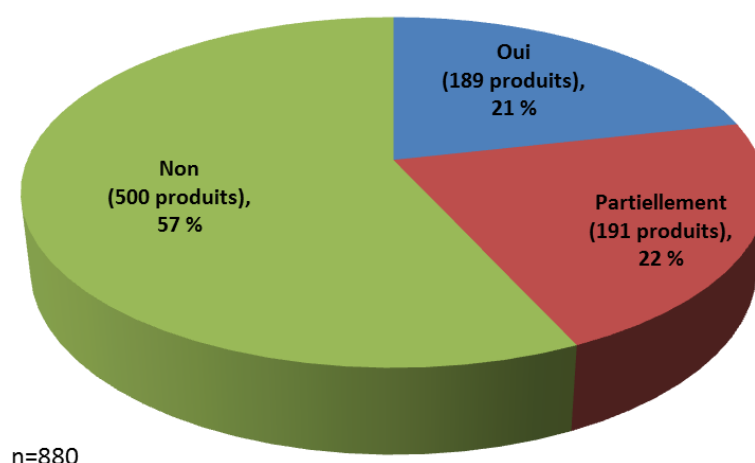
Tableau 15. Nombre de produits de la catégorie 2 inspectés et affichage ou non de l'étiquetage sur le site web avant l'achat

Nbre total de produits inspectés	880
----------------------------------	-----

L'étiquetage du produit était-il affiché sur le site web avant l'achat ?

	Nbre	%
Oui	189	21%
Partiellement	191	22%
Non	500	57%

Graphique 8. L'étiquetage des produits était visible sur le site marchand avant l'achat



Sites web utilisés par les fournisseurs de produits de la catégorie 2

Dans le cadre du volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 2, 794 produits étaient commercialisés sur des sites web de distributeurs et 86 sur des plateformes de commerce électronique. Pour 380 produits, un étiquetage normal ou partiel figurait sur le site web (tableau 16).

La quasi-totalité (96 %) des produits identifiés comme présentant en ligne un étiquetage adapté avant l'achat étaient commercialisés sur des sites web de distributeurs. En revanche, pour 78 des 86 produits inspectés (91 %) qui étaient vendus sur des plateformes de commerce électronique, aucun étiquetage n'était visible en ligne (tableau 16).

Tableau 16. Type de site web utilisé par les fournisseurs de produits de la catégorie 2

		L'étiquetage du produit était-il affiché sur le site web avant l'achat ?			
		Oui (nbre)	Partiellement (nbre)	Non (nbre)	Total
Type de site web	Plateforme de commerce électronique	7	1	78	86
	Site web de distributeur	182	190	422	794
Nbre total de produits inspectés		189	191	500	880

Nombre de produits de la catégorie 2 achetés

Dans le cadre du volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 2, 77 produits ont été achetés par les pays participants (tableau 17 et graphique 9).

Tableau 17. Nombre de produits de la catégorie 2 achetés

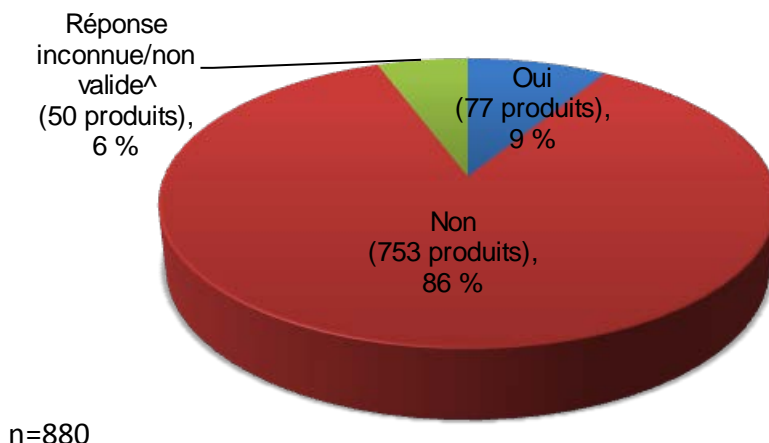
Nbre total de produits inspectés	880
----------------------------------	-----

Le produit a-t-il été acheté ?

	Nbre	%
Oui	77	9%
Non	753	86%
Réponse inconnue/non valide^	50	6%

^Réponse non valide = zone laissée vierge

Graphique 9. Pourcentage de produits de la catégorie 2 achetés

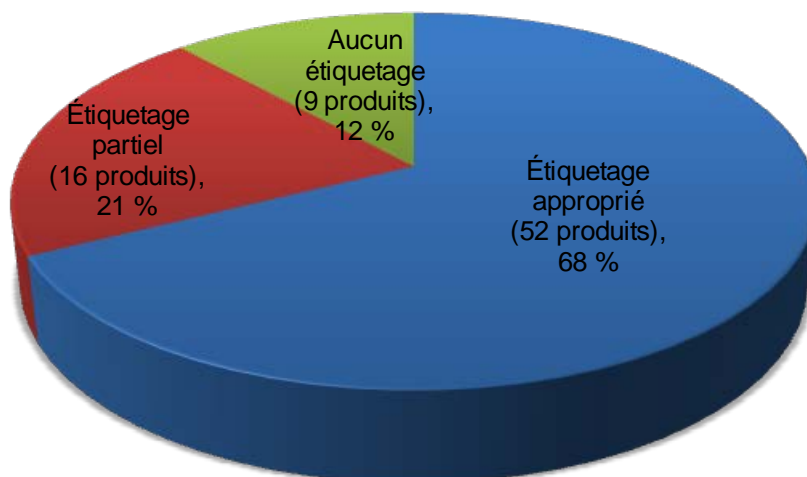


Présence ou non d'un étiquetage adapté sur les produits de la catégorie 2 achetés

Parmi les 77 produits ayant été achetés dans le cadre du volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 2, la majorité (68 %) répondait aux exigences en matière d'étiquetage (en d'autres termes, le produit ou son emballage comportait l'étiquetage approprié, conforme aux normes applicables). Un faible pourcentage des produits achetés (12 %) ne comportaient aucun étiquetage (tableau 18 et graphique 10).

Tableau 18. Nombre de produits de la catégorie 2 achetés comportant un étiquetage approprié

Nbre total de produits achetés	77	
	Nbre	%
Étiquetage approprié	52	68%
Étiquetage partiel	16	21%
Aucun étiquetage	9	12%

Graphique 10. Nombre de produits achetés comportant un étiquetage approprié

n=77

Parmi les produits qui ont été achetés et comportaient un étiquetage approprié, cet étiquetage était visible sur le site marchand avant l'achat pour moins de 4 % d'entre eux, et partiellement visible pour 50 % d'entre eux (tableau 19 et graphique 11). Il semblerait donc que l'absence d'étiquetage du produit sur le site marchand n'implique pas forcément l'absence d'étiquetage sur le produit livré.

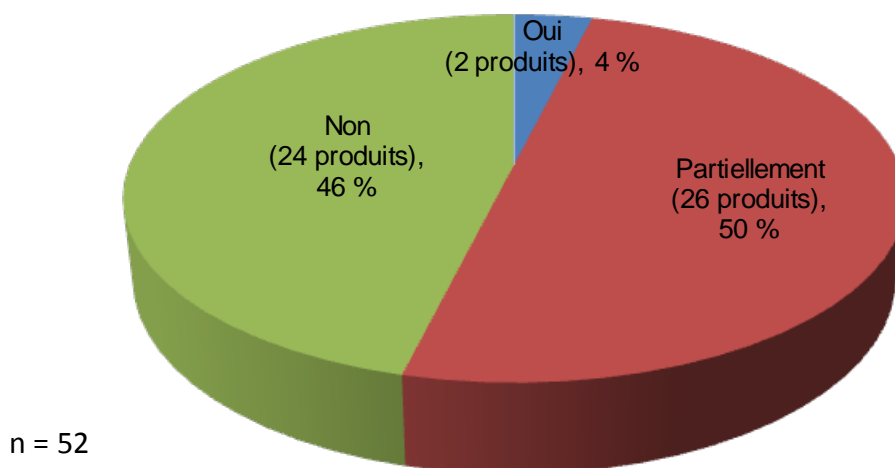
Tableau 19. Nombre de produits achetés et correctement étiquetés dont l'étiquetage était visible sur le site marchand avant l'achat

Nbre total de produits achetés qui étaient correctement étiquetés	52
---	----

L'étiquetage du produit était-il visible sur le site web avant l'achat ?

	Nbre	%
Oui	2	4%
Partiellement	26	50%
Non	24	46%

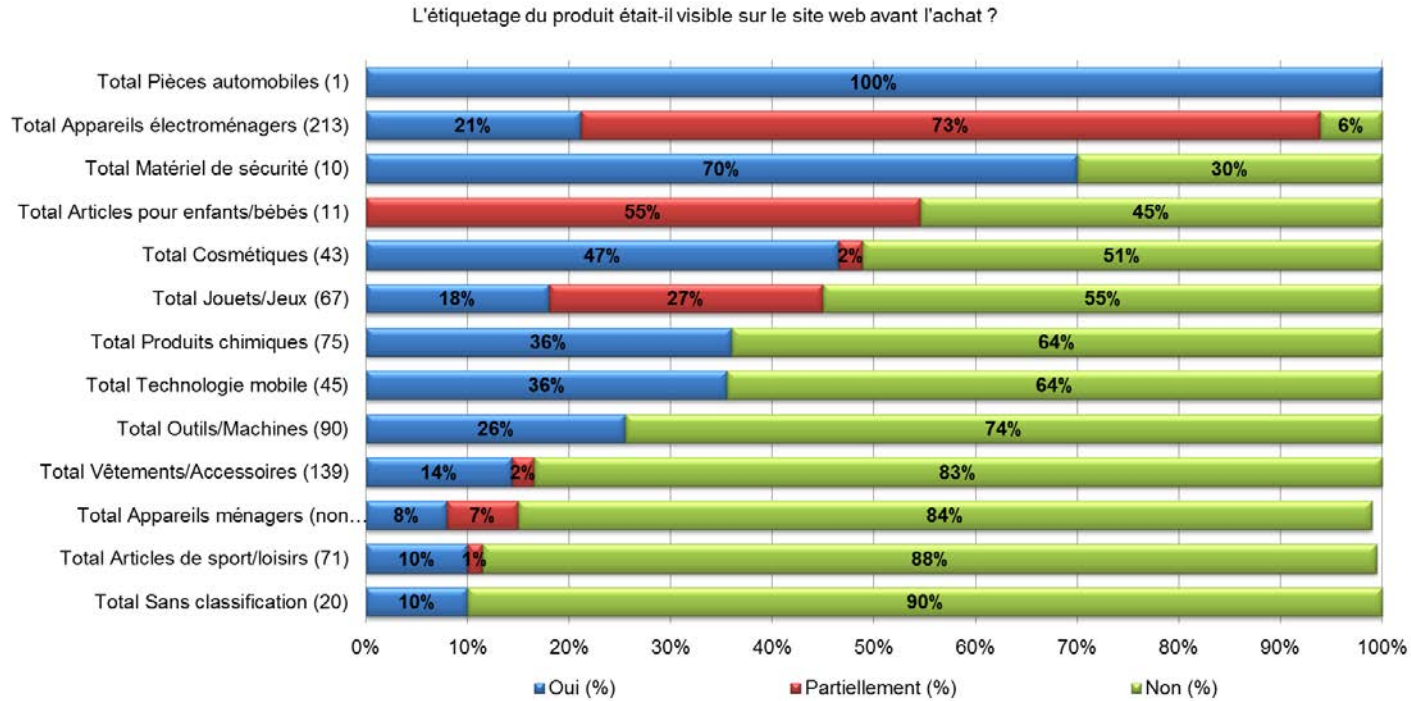
Graphique 11. Nombre de produits achetés et correctement étiquetés dont l'étiquetage était visible sur le site marchand avant l'achat



Nombre de produits dont l'étiquetage était visible sur le site marchand, par type de produit

Les types de produits pour lesquels un étiquetage approprié était le plus susceptible d'être visible sur le site marchand avant l'achat étaient le matériel de sécurité (étiquetage visible pour 70 % de ces produits), les cosmétiques (étiquetage totalement ou partiellement visible pour 49 % de ces produits) ou les produits chimiques et la technologie mobile (étiquetage visible pour 36 % d'entre eux). À l'opposé, les types de produits dont l'étiquetage n'était généralement pas visible sur le site avant l'achat étaient les articles de sport/loisirs (88 % sans étiquetage), les appareils ménagers non électriques (84 %), les vêtements/accessoires (83 %) ou les outils/machines (74 %). S'agissant des articles pour enfants/bébés ou des appareils électroménagers, la tendance était qu'un étiquetage partiel soit visible sur le site avant l'achat (graphique 12 et tableau 20).

Graphique 12. Pourcentage de produits de la catégorie 2 dont l'étiquetage était visible sur le site marchand avant l'achat, par type de produit



Note : Les valeurs entre parenthèses correspondent au nombre de produits inspectés.

Tableau 20. Nombre de produits dont l'étiquetage était visible sur le site marchand avant l'achat, par type de produit

	L'étiquetage du produit était-il visible sur le site web avant l'achat ?						Total (nbre)
	Oui (nbre)	Oui (%)	Partiellement (nbre)	Partiellement (%)	Non (nbre)	Non (%)	
Total Vêtements/Accessoires	20	14%	3	2%	116	83%	139
Vêtements pour enfants	0	0%	0	0%	15	100%	15
Pyjamas pour enfants	2	3%	1	2%	55	95%	58
Chaussures	9	60%	0	0%	6	40%	15
Lunettes de soleil	9	18%	2	4%	40	78%	51
Total Pièces automobiles	1	100%	0	0%	0	0%	1
Pneu, étiquette énergétique	1	100%	0	0%	0	0%	1
Total Produits chimiques	27	36%	0	0%	48	64%	75
Biocide, avertissements	1	100%	0	0%	0	0%	1
Pesticide	6	100%	0	0%	0	0%	6
Déboucheur de canalisations	15	33%	0	0%	31	67%	46
Désinfectant pour piscine	5	23%	0	0%	17	77%	22
Total Cosmétiques	20	47%	1	2%	22	51%	43
Cosmétique	20	47%	1	2%	22	51%	43
Total Appareils électroménagers	45	21%	155	73%	13	6%	213
Robot mixeur	0	0%	2	100%	0	0%	2
Réfrigérateur incorporé	12	19%	52	81%	0	0%	64
Couverture électrique	0	0%	1	100%	0	0%	1
Verrou de porte électronique	0	0%	0	0%	1	100%	1
Robot multifonctions	0	0%	1	100%	0	0%	1
Sèche-cheveux	0	0%	4	100%	0	0%	4
Mixeur à main	0	0%	2	100%	0	0%	2
Appareil ménager, étiquetage énergétique	0	0%	0	0%	2	100%	2
Fer à repasser	0	0%	5	100%	0	0%	5
Bouilloire	0	0%	5	100%	0	0%	5
Ampoule basse consommation	12	80%	0	0%	3	20%	15
Four micro-ondes	0	0%	1	100%	0	0%	1
Multicuseur	0	0%	2	100%	0	0%	2
Machine à pop-corn	0	0%	1	100%	0	0%	1
Réfrigérateur	4	12%	28	85%	1	3%	33
Sèche-chaussures	0	0%	0	0%	1	100%	1
Grille-pain	0	0%	3	100%	0	0%	3
Téléviseur	2	6%	31	94%	0	0%	33
Aspirateur	0	0%	0	0%	1	100%	1
Gaufrier	0	0%	1	100%	0	0%	1
Machine à laver	15	44%	16	47%	3	9%	34
Caméra espion sans fil	0	0%	0	0%	1	100%	1
Total Appareils ménagers (non électriques)	8	8%	7	7%	80	84%	95
Système de fermeture de fenêtres à l'épreuve des enfants	6	100%	0	0%	0	0%	6
Sonnette d'entrée	0	0%	0	0%	2	100%	2
Cigarette électronique	1	14%	0	0%	1	14%	7
Hâchoir/Moulin	0	0%	1	100%	0	0%	1
Détecteur de fumée	0	0%	0	0%	3	38%	8
Couvercle de casserole en verre	1	1%	6	7%	74	91%	81
Total Articles pour enfants/bébés	0	0%	6	55%	5	45%	11
Trotteur	0	0%	4	100%	0	0%	4
Chaise haute	0	0%	2	29%	5	71%	7
Total Technologie mobile	16	36%	0	0%	29	64%	45
Radio portable	0	0%	0	0%	1	100%	1
Téléphone portable/Smartphone	13	37%	0	0%	22	63%	35
Appareil-photos	1	100%	0	0%	0	0%	1
Montre connectée	0	0%	0	0%	5	100%	5
Tablette	2	100%	0	0%	0	0%	2
Détecteur d'appareils sans fil	0	0%	0	0%	1	100%	1
Total Matériel de sécurité	7	70%	0	0%	3	30%	10
Gilet grande visibilité	5	100%	0	0%	0	0%	5
Gilet de sauvetage	2	40%	0	0%	3	60%	5
Total Articles de sport/loisirs	8	11%	1	1%	62	87%	71
Vélo pour enfants	1	7%	0	0%	14	93%	15
Équipement de jeu pour enfants	1	0%	0	0%	11	100%	12
Vélo électrique	0	0%	0	0%	24	100%	24
Objet flottant - bouée de natation	0	0%	1	50%	1	50%	2
VTT	3	100%	0	0%	0	0%	3
Pinceau (set de peinture)	1	100%	0	0%	0	0%	1
Piscine gonflable	0	0%	0	0%	3	100%	3
Planche à roulettes, rollers et patinette	2	20%	0	0%	9	80%	11
Total Outils/Machines	23	26%	0	0%	67	74%	90
Compresseur d'air	23	26%	0	0%	67	74%	90
Total Jouets/Jeux	12	19%	18	26%	37	56%	67
Jouets variés	12	19%	18	27%	34	54%	64
Console de jeu sans fil	0	0%	0	0%	3	100%	3
Total Sans classification	2	10%	0	0%	18	90%	20
Peinture antirassure pour les bateaux	2	18%	0	0%	9	82%	11
Brouilleur de téléphones portables	0	0%	0	0%	4	100%	4
Laser (divers)	0	0%	0	0%	5	100%	5
Nbre total de produits inspectés	189	21%	191	22%	500	57%	880

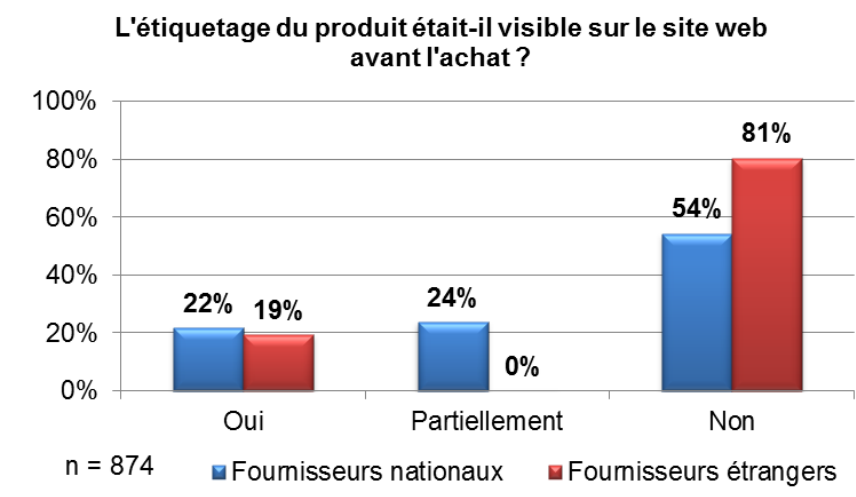
Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers) des produits de la catégorie 2 inspectés

L'affichage de l'étiquetage des produits avant l'achat était quasiment équivalent sur les sites des fournisseurs nationaux que sur ceux des fournisseurs étrangers. Près d'un quart (24 %) des sites nationaux fournissaient un étiquetage partiel des produits avant l'achat ; ce n'était le cas pour aucun des sites de fournisseurs étrangers. Le pourcentage de sites marchands ne fournissant aucun étiquetage des produits était nettement plus élevé du côté des sites étrangers (81 %) que des sites nationaux (54 %) (tableau 21 et graphique 13).

Tableau 21. Origine des fournisseurs des produits de la catégorie 2

Was the product label displayed on the website before purchase?

	L'étiquetage du produit était-il visible sur le site web avant l'achat ?					Total
	Fournisseurs nationaux (nbre)	Fournisseurs nationaux (%)	Fournisseurs étrangers (nbre)	Fournisseurs étrangers (%)	Origine inconnue (nbre)	
Oui	175	22%	14	19%	0	189
Partiellement	191	24%	0	0%	0	191
Non	436	54%	58	81%	6	500
Nbre total de produits inspectés	802	100%	72	100%	6	880

Graphique 13. Pourcentage de sites marchands affichant l'étiquetage des produits avant l'achat**Principaux constats pour la catégorie 3 (produits ne répondant pas aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires)**

Le volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 3 a vu la participation de sept pays : Australie, Chili et cinq États membres de l'UE (Allemagne, Autriche, France, Lettonie et Slovaquie).

Nombre de produits inspectés et conformité avec les normes facultatives ou obligatoires

Les participants au volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 3 ont inspecté 136 produits. Parmi eux, un peu plus d'un sur quatre (26 %) ont été jugés conformes aux normes facultatives ou obligatoires applicables en matière de sécurité. En revanche, près de la moitié (54 %) des produits inspectés ont été jugés non conformes (tableau 22 et graphique 14).

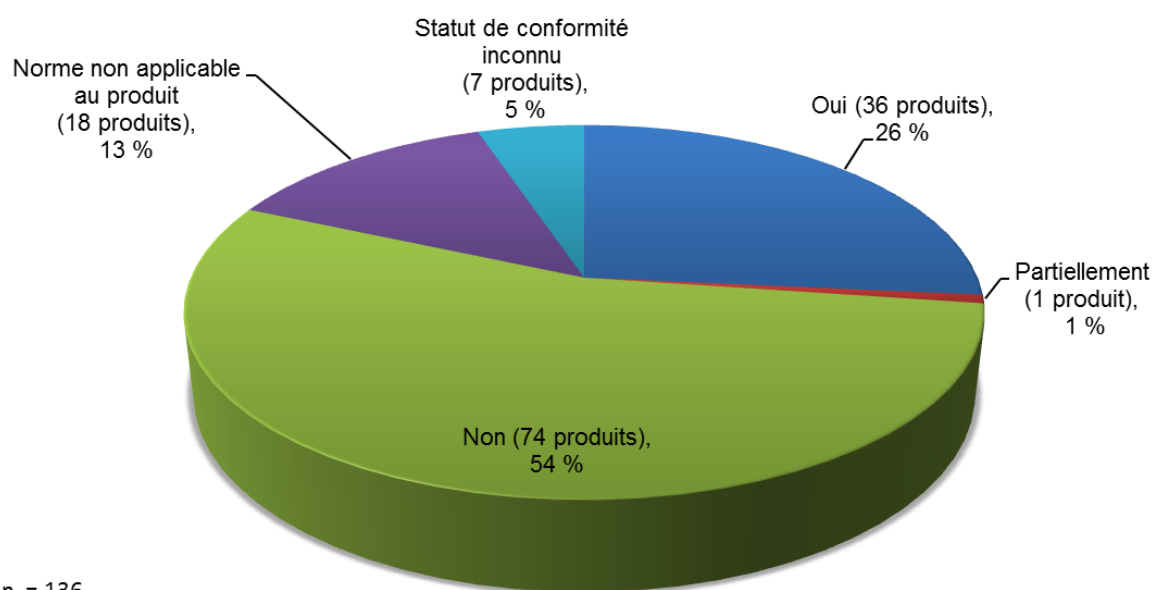
Tableau 22. Nombre de produits de la catégorie 3 inspectés et conformité avec les normes de sécurité facultatives ou obligatoires

Nbre total de produits inspectés	136
----------------------------------	-----

Le produit était-il conforme aux normes ou aux exigences ?

	Nbre	%
Oui	36	26%
Partiellement	1	1%
Non	74	54%
Norme non applicable au produit	18	13%
Statut de conformité inconnu	7	5%

Graphique 14. Les produits de la catégorie 3 ont été jugés conformes



Sites web utilisés par les fournisseurs des produits de la catégorie 3 (produits ne répondant pas aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires)

Parmi les produits de la catégorie 3 inspectés, 72 étaient commercialisés sur des sites web de distributeurs, et 62 sur des plateformes de commerce électronique. Le pourcentage de non-conformité a été évalué à 58 % pour les premiers, et à 48 % pour les seconds (tableau 23).

Tableau 23. Type de site web utilisé pour distribuer les produits de la catégorie 3

	Le produit était-il conforme aux normes ou aux exigences ?											
	Oui (nbre)	Oui (%)	Partiellement (nbre)	Partiellement (%)	Non (nbre)	Non (%)	Norme non applicable au produit (nbre)	Norme non applicable au produit (%)	Statut de conformité inconnu (nbre)	Statut de conformité inconnu (%)	Total (%)	Total (nbre)
Site web de distributeur	23	32%	0	0%	42	58%	7	10%	0	0%	100%	72
Plateforme de commerce électronique	13	21%	1	2%	30	48%	11	18%	7	11%	100%	62
Réponse inconnue/non valide	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	100%	2
Nbre total de produits inspectés	36		1		74		18		7			136

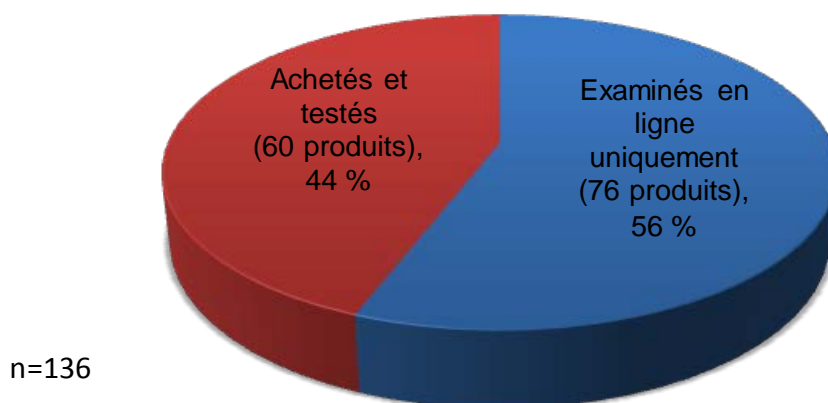
Nombre de produits de la catégorie 3 achetés

Dans le cadre du volet de l'investigation surprise consacré aux produits de la catégorie 3, 60 produits ont été achetés (tableau 24 et graphique 15).

Tableau 24. Nombre de produits de la catégorie 3 achetés

How were products assessed?

	Nbre	%
Examinés en ligne uniquement	76	56%
Achetés et testés	60	44%
Nbre total de produits inspectés	136	100%

Graphique 15. Pourcentage de produits de la catégorie 3 achetés**Évaluation de la conformité (produits de la catégorie 3 évalués en ligne uniquement ou achetés)**

L'évaluation de la conformité avait nettement plus de chances d'être positive pour les produits achetés (42 %) que pour les produits examinés en ligne uniquement (14 %). Il n'en reste pas moins qu'un fort pourcentage de produits achetés (55 %) ont été jugés non conformes aux normes applicables (tableau 25 et graphique 16).

Parmi les produits examinés en ligne uniquement, dans 9 % des cas environ, les participants n'ont pas réussi à déterminer si les produits étaient conformes (tableau 25 et graphique 16).

Évaluation de la conformité par type de produit (produits de la catégorie 3 évalués en ligne uniquement ou achetés)

Examinés en ligne uniquement, les lasers, les briquets et les lits superposés ont été jugés dans la plupart des cas non conformes (tableau 26).

Parmi les produits ayant été achetés, les chaises hautes pour bébé et les poufs ont été jugés conformes dans plus de 50 % des cas. La technologie mobile et les appareils électroménagers ont généralement été jugés non conformes (tableau 27).

Tableau 25. Nombre de produits de la catégorie 3 répondant aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires

	Examinés en ligne uniquement (nbre)	Examinés en ligne uniquement (%)	Achetés et testés (nbre)	Achetés et testés (%)	Total
Conformes	11	14%	25	42%	36
Partiellement conformes	0	0%	1	2%	1
Non conformes	41	54%	33	55%	74
Norme non applicable au produit	17	22%	1	2%	18
Statut de conformité inconnu	7	9%	0	0%	7
Nbre total de produits inspectés	76	100%	60	100%	136

Graphique 16. Pourcentage de produits de la catégorie 3 répondant aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires

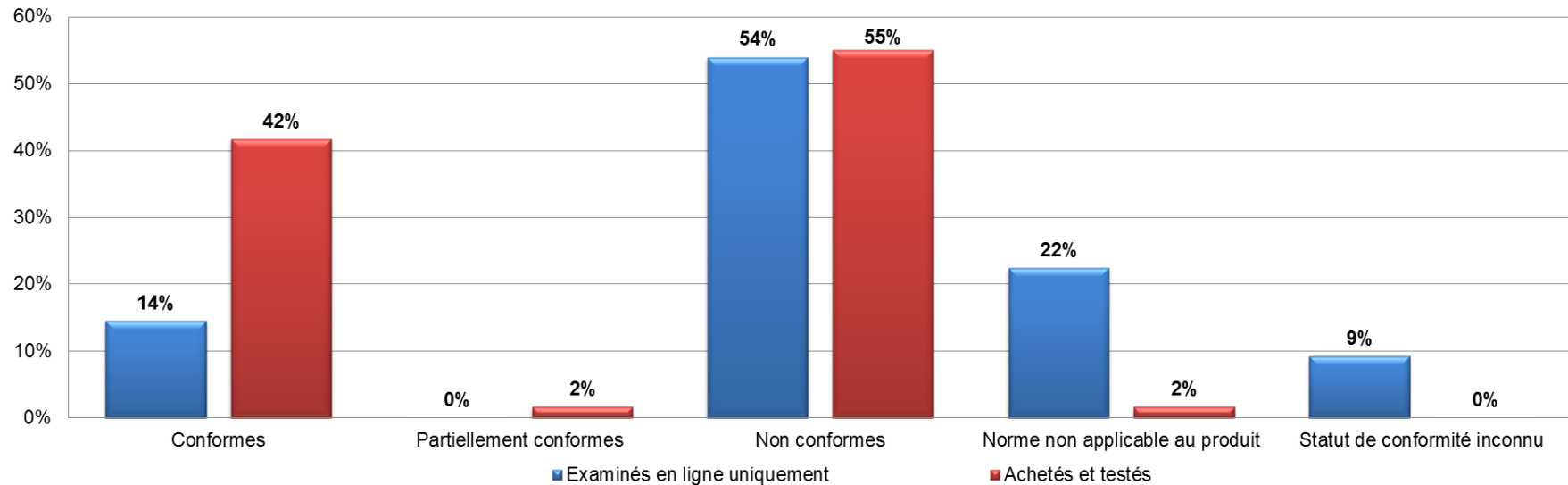


Tableau 26. Évaluation de la conformité des produits de la catégorie 3 examinés en ligne uniquement, par type de produit

	Conformes (nbre)	Conformes (%)	Non conformes (nbre)	Non conformes (%)	Statut de conformité inconnu (nbre)	Statut de conformité inconnu (%)	Norme non applicable au produit (nbre)	Norme non applicable au produit (%)	Total
Total Appareils électroménagers	0	0%	0	0%	0	0%	5	100%	5
Distributeur Cotton Candy Factory	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Lampe électrique pour piéger les insectes	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	2
Pompe électrique pour ballons	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Fontaine à boissons	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Total Appareils ménagers (non électriques)	11	21%	33	63%	0	0%	8	15%	52
Barbecue à charbon/Barbecue portatif	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	2
Jardin hydroponique	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Bloc à couteaux aimanté	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Bougie fleur de lotus	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Armoire à bijoux	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Briquet	4	36%	7	64%	0	0%	0	0%	11
Lits superposés	7	21%	26	79%	0	0%	0	0%	33
Repousseur de souris à ultrasons	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Haut-parleur Bluetooth étanche pour la douche	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Total Articles pour enfants/bébés	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Harnais de marche pour bébé	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
Total Jouets/Jeux	0	0%	2	17%	7	58%	3	25%	12
Jouets (assortiment)	0	0%	2	17%	7	58%	3	25%	12
Total Sans classification	0	0%	6	100%	0	0%	0	0%	6
Laser	0	0%	6	100%	0	0%	0	0%	6
Nbre total de produits inspectés	11	14%	41	54%	7	9%	17	22%	76

Tableau 27. Évaluation de la conformité des produits de la catégorie 3 achetés, par type de produit

	Conformes (nbre)	Conformes (%)	Partiellement conformes (nbre)	Partiellement conformes (%)	Non conformes (nbre)	Non conformes (%)	Norme non applicable au produit	Total
Total Appareils électroménagers	2	29%	0	0%	5	71%	0	7
Chargeur numérique	1	100%	0	0%	0	0%	0	1
Radiateur électrique	0	0%	0	0%	1	100%	0	1
Fer à repasser	0	0%	0	0%	1	100%	0	1
Bouilloire	0	0%	0	0%	1	100%	0	1
Mixeur	1	100%	0	0%	0	0%	0	1
Fer à vapeur	0	0%	0	0%	1	100%	0	1
Grille-pain	0	0%	0	0%	1	100%	0	1
Total Appareils ménagers (non électriques)	16	57%	1	4%	10	36%	1	28
Pouf	16	59%	1	4%	9	33%	1	27
Robot aspirateur	0	0%	0	0%	1	100%	0	1
Total Articles pour enfants/bébés	2	67%	0	0%	1	33%	0	3
Chaise haute	2	67%	0	0%	1	33%	0	3
Total Technologie mobile	0	0%	0	0%	17	100%	0	17
Transmetteur audio/vidéo	0	0%	0	0%	6	100%	0	6
Smartphone	0	0%	0	0%	9	100%	0	9
Clé USB wifi	0	0%	0	0%	1	100%	0	1
Caméra sans fil	0	0%	0	0%	1	100%	0	1
Total Articles de sport/loisirs	3	100%	0	0%	0	0%	0	3
Siège vélo pour enfants	3	100%	0	0%	0	0%	0	3
Total Jouets/Jeux	2	100%	0	0%	0	0%	0	2
Jouets (assortiment)	2	100%	0	0%	0	0%	0	2
Nbre total de produits inspectés	25	42%	1	2%	33	55%	1	60

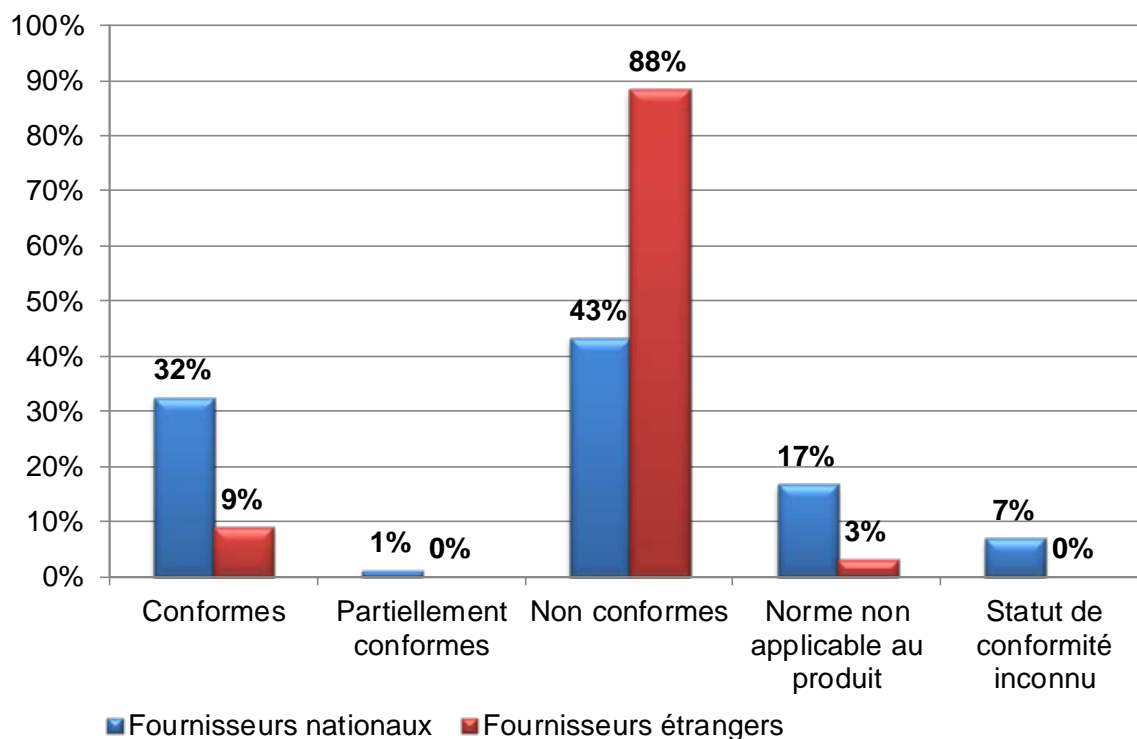
Évaluation de la conformité selon l'origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers)

Les produits commercialisés sur des sites nationaux étaient plus susceptibles d'être jugés conformes aux normes de sécurité applicables (32 % de conformité) que ceux vendus par des cybermarchands étrangers (9 % de conformité). La majorité (88 %) des produits commercialisés par des sites étrangers ont été jugés non conformes aux normes de sécurité applicables (tableau 28 et graphique 17).

Tableau 28. Évaluation de la conformité selon l'origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers)

	Origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers)				
	Nationaux (nbre)	Nationaux (%)	Étrangers (nbre)	Étrangers (%)	Total (nbre)
Conformes	33	32%	3	9%	36
Partiellement conformes	1	1%	0	0%	1
Non conformes	44	43%	30	88%	74
Norme non applicable au produit	17	17%	1	3%	18
Statut de conformité inconnu	7	7%	0	0%	7
Nbre total de produits inspectés	102	100%	34	100%	136

Graphique 17. Évaluation de la conformité selon l'origine des fournisseurs (nationaux ou étrangers)



ANNEXE 1 : DÉFINITIONS

Vêtement/Accessoire

Article conçu pour être porté sur le corps ou la peau d'une personne. Cela n'inclut pas les appareils technologiques que l'on peut porter sur soi (par exemple, montres connectées, lecteurs MP3, etc.).

Pièce automobile

Objet conçu pour être utilisé avec – ou sur – un véhicule automobile ou une moto. Cela n'inclut pas l'équipement de sécurité utilisé lorsque le véhicule automobile ou la moto est en marche.

Produit chimique

Substance utilisée dans un processus chimique ou résultant de ce processus (par exemple, un pesticide).

Site de comparaison

Site web fournissant des liens vers des produits commercialisés sur des plateformes de commerce électronique et des sites web indépendants. Un site de comparaison ne vend généralement rien lui-même.

Cosmétique

Produit appliqué sur le visage ou le corps d'une personne pour modifier son apparence.

National

Se dit d'un cybermarchand installé sur le territoire du pays participant.

Plateforme de commerce électronique

Plateforme web gérée par un opérateur tiers indépendant, sur laquelle les commerçants peuvent mettre en vente leurs produits et, au bout du compte, les distribuer. Des plateformes connues sont par exemple eBay et Rakuten. Outre le fait qu'elle mette son espace à disposition d'autres marchands, une plateforme de commerce électronique peut aussi vendre des produits qu'elle achète, entrepose, commercialise et distribue elle-même (par exemple, Amazon). Une plateforme de commerce électronique peut être utilisée par de nombreux fournisseurs concurrents.

Denrée alimentaire

Produit destiné à être consommé à des fins de subsistance.

Étranger

Se dit d'un cybermarchand installé hors du territoire du pays participant.

Appareil électroménager

Objet que l'on trouve dans un foyer type et qui fonctionne sur le secteur électrique (par exemple, un adaptateur électrique ou une machine à laver). Cela n'inclut pas les appareils fonctionnant à l'aide de piles. Cela n'inclut pas non plus les articles conçus pour être utilisés exclusivement par des bébés et des enfants, les articles de sport ou de loisirs, la technologie mobile, les outils et les machines, ainsi que les jeux et les jouets, même si ces produits doivent être branchés sur le secteur électrique pour fonctionner.

Appareil ménager non électrique

Objet que l'on trouve dans un foyer type et qui n'a pas besoin d'être branché en permanence sur le secteur électrique pour fonctionner (par exemple, un briquet fantaisie ou un couvercle de casserole en verre). Cela inclut les produits qui fonctionnent principalement à l'aide de piles, même si les piles doivent être branchées sur le secteur électrique pour être rechargées. Cela n'inclut pas les articles conçus pour être utilisés exclusivement par des bébés et des enfants, les articles de sport ou de loisirs, la technologie mobile, les outils et les machines, ainsi que les jeux et les jouets.

Article pour enfants/bébés

Objet conçu pour être utilisé exclusivement par des bébés ou des enfants de moins de trois ans (par exemple, un trotteur ou une chaise haute). Cela n'inclut ni les articles de sport et de loisirs, ni les jeux et les jouets, quel que soit l'âge du public auquel ces produits sont destinés.

Produit de soin

Produit appliqué par une personne à ses cheveux, son visage ou son corps dans le but de les nettoyer, de les entretenir ou de les protéger en cas d'exposition au soleil, au vent ou aux piqûres d'insectes (par exemple, une lampe UV pour les ongles). Cela n'inclut pas les vêtements/accessoires conçus pour être portés (plutôt qu'appliqués), ni le matériel de sécurité.

Technologie mobile

Tout appareil de petite taille, relativement léger, portable et présentant un caractère technologique (par exemple, un smartphone ou un appareil-photos). Cela inclut les accessoires utilisés en association avec des appareils technologiques portatifs, comme par exemple les écouteurs et les routeurs.

Site web de distributeur

Site web créé par un commerçant pour vendre et, en fin de compte, distribuer ses produits. Ce type de site n'est pas accessible par des fournisseurs concurrents pour y vendre leurs produits. Tout site web non classé comme étant une plateforme de commerce électronique (voir la définition correspondante) est considéré comme un site web de distributeur.

Matériel de sécurité

Équipement utilisé ou porté dans le but de protéger le consommateur contre un risque ou un danger (par exemple, un gilet de sauvetage ou un casque de vélo). Cela n'inclut pas les produits appliqués directement sur les cheveux, le visage ou le corps (voir la définition de « produit de soin »).

Article de sport/loisirs

Article utilisé dans un contexte sportif ou récréatif (par exemple, une lanterne volante ou un vélo pour enfant). Cela n'inclut pas les produits utilisés ou portés dans le but de protéger le consommateur contre un risque ou un danger durant l'exercice d'un sport ou d'une activité de loisir (voir la définition de « matériel de sécurité »).

Outil/Machine

Appareil, dispositif ou élément d'un mécanisme utilisé pour exécuter une fonction ou une activité particulière (par exemple, un compresseur d'air).

Jouet/Jeu

Objet utilisé pour amuser ou distraire le consommateur, quel que soit son âge (par exemple, une poupée en plastique ou de petits aimants superpuissants).

Sans classification

Tout produit ne pouvant être classé dans aucune catégorie de produit (par exemple, un stylo laser).

ANNEXE 2 : MÉTHODOLOGIE EMPLOYÉE POUR L'INVESTIGATION SURPRISE DE L'OCDE

Les participants à l'investigation surprise ont pu choisir la durée de l'opération et les ressources qu'ils voulaient y consacrer. Le tableau ci-dessous récapitule les moyens mis en œuvre pour l'investigation surprise (tableau 29).

Tableau 29. Moyens mis en œuvre pour l'investigation surprise

Niveau de contribution	Personnel mis à contribution	Nombre de sites web	Contribution (nombre d'heures)
A	3+ personnes pendant 5 jours	100+	100 ou plus
B	2 personnes pendant 2 jours	30	30
C	2 personnes / 1 personne pendant 2 jours	15	15
D	1 personne	5	5

L'investigation surprise de l'OCDE a porté sur les sites web proposant les trois catégories de produits suivantes :

- Produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel.
- Produits comportant un étiquetage et des mises en garde de sécurité insuffisants.
- Produits ne répondant pas aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires.

Ces catégories de produits ont été établies dans le but de permettre aux participants de choisir un produit considéré comme prioritaire dans leur pays. En Australie, par exemple, la population est exposée à une forte concentration de rayons ultraviolets en raison de la destruction de la couche d'ozone, de la faible couverture nuageuse et du relief du pays. La priorité, dans ce pays, est donc de garantir le respect des exigences en matière de performances et d'étiquetage pour les lunettes de soleil.

Le rapport final ne rendra pas compte des résultats obtenus pour chacun des produits examinés pendant la durée de l'investigation surprise, mais uniquement pour chacune des catégories de produits. Il fournira des informations concernant par exemple le nombre de produits interdits qui ont été examinés par l'ensemble des pays, ce qui permettra à chacun des pays de choisir des produits adaptés à sa situation.

Par ailleurs, dans la mesure où la législation sur la sécurité des produits n'est pas la même dans tous les pays de l'OCDE, il est impossible de réaliser une investigation surprise portant sur le même produit dans tous ces pays.

Si certains pays ont en commun les mêmes priorités, ils ont la possibilité de coordonner l'investigation surprise en inspectant les mêmes produits. L'équipe chargée du projet au sein du Groupe de

travail sur la sécurité des produits de consommation peut faciliter les choses en demandant à l'avance aux participants quels produits ils ont l'intention d'examiner au cours de l'investigation. Elle peut ensuite transmettre l'information à l'ensemble des participants afin d'envisager une éventuelle coordination.

Procédure d'examen des sites web de produits

L'examen des sites web où se trouvent les trois catégories de produits requiert des investissements en temps et en ressources différents. Les participants à l'investigation surprise avaient la possibilité de centrer leur attention sur les produits de la catégorie 1, 2 ou 3, ou un mélange des trois. Ils pouvaient également décider quels produits examiner en fonction de leur taille, de leurs ressources, du nombre/type de sites web qu'ils voulaient cibler, ou de toute autre priorité organisationnelle.

Catégorie 1 : Produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel

La catégorie des produits interdits ou ayant fait l'objet d'un rappel représente le volet de l'investigation surprise le plus simple et le moins fastidieux. Les produits interdits sont des produits dangereux qui ne peuvent être vendus dans le pays. Les produits ayant fait l'objet d'un rappel sont des produits qui, présentant un défaut, ont été rappelés et ne sont plus autorisés à la vente. Néanmoins, dans certains pays, la vente de produits ayant fait l'objet d'un rappel n'est pas illégale ; cela veut donc dire que tous les pays n'auront pas la possibilité de recenser les produits qui, bien qu'ayant fait l'objet d'un rappel, sont commercialisés.

Les participants à l'investigation surprise ont pu choisir un ou plusieurs produits ayant fait l'objet d'une interdiction ou d'un rappel dans leur pays, et ont recherché les sites web – à la fois nationaux et transfrontières – proposant ces produits à la vente. Ils ont ensuite dû vérifier si les produits en question étaient disponibles dans leur pays, donc proposés à la vente ; ils ont été encouragés à confirmer leur évaluation :

- en procédant à toutes les étapes d'une transaction en ligne et en examinant si le fournisseur expédiait les produits dans le pays en question.
- en achetant sur un site marchand un produit interdit ; ou
- en contactant directement la plateforme de vente en ligne pour confirmer que les produits pouvaient être expédiés vers le pays en question.

Les participants ont reçu un formulaire type pour enregistrer les détails concernant les produits examinés. Les résultats de l'investigation devaient fournir des renseignements sur le degré de disponibilité de produits interdits sur le web. Un aspect intéressant était de déterminer si les produits qui ne sont pas interdits dans le pays où est implanté le cybermarchand sont également commercialisés dans d'autres pays où ils sont interdits.

Catégorie 2 : Produits comportant un étiquetage et des mises en garde de sécurité insuffisants

Ce volet de l'investigation surprise nécessitait un peu plus de ressources car il exigeait les tâches suivantes :

- vérifier les étiquettes des produits par rapport à une norme (ou toute autre exigence) ; et
- si possible, valider l'analyse en achetant les produits.

Les participants à l'investigation surprise ont dû choisir un ou plusieurs produits soumis à des exigences en matière d'étiquetage, et ont recherché les sites web proposant ces produits à la vente. Les participants devaient vérifier l'étiquetage des produits :

- en recherchant le contenu de l'étiquette ou une photo de l'étiquette sur le point de vente en ligne ;
- si possible, en achetant les produits pour déterminer s'ils comportaient les étiquettes appropriées.

Il convient de noter que l'absence d'étiquettes sur le site marchand au moment de l'achat est un problème qui a été constaté par la plupart des pays/un grand nombre d'entre eux.

Les participants ont reçu un formulaire type pour enregistrer les détails concernant les produits examinés. L'examen de l'étiquetage des produits devait permettre de déterminer si des étiquettes sont visibles au moment de l'achat et si les produits achetés en ligne sont moins susceptibles de présenter un étiquetage approprié. Un aspect intéressant était de déterminer si les produits fabriqués à l'étranger et commercialisés sur le web respectent les exigences des pays en matière d'étiquetage.

Catégorie 3 : Produits ne répondant pas aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires

Le volet de l'investigation surprise portant sur les produits ne répondant pas aux normes de sécurité facultatives ou obligatoires est généralement celui qui requiert le plus de temps et de ressources de la part des participants. Ces produits sont ceux qui ne satisfont pas aux exigences réglementaires en matière de conception, de fabrication ou de construction. Pour les besoins de l'investigation, les produits ont parfois été achetés et soumis à des tests pour vérifier le respect de ces exigences.

Les participants ont dû sélectionner un ou plusieurs produits recensés comme prioritaires dans leur pays au regard de la sécurité ou de la conformité. Ils ont ensuite recherché des cybermarchands commercialisant les produits en question, et acheté des échantillons sur les différents sites. Enfin, ils ont procédé aux tests des produits par rapport aux exigences applicables.

Les participants ont reçu un formulaire type pour enregistrer les détails concernant les produits examinés. Étant donné que les tests de ces produits nécessitent plus de temps que l'examen des produits des catégories 1 et 2, les résultats n'étaient pas attendus avant un délai de trois mois après la réalisation de l'investigation surprise. Les résultats de l'investigation devaient fournir des renseignements sur le degré de conformité des produits achetés en ligne avec les obligations légales. Un aspect intéressant était de déterminer si les produits qui sont fabriqués à l'étranger et commercialisés sur le web sont conformes aux dispositions légales nationales.

Action de suivi

En réalisant l'investigation surprise, les participants n'avaient pas pour tâche de résoudre les problèmes de non-conformité mis en évidence. Même si un organisme n'est pas en mesure d'engager une action de suivi, cela fournit des renseignements sur la capacité des autorités de réglementation à régler différents types de problèmes rencontrés dans le secteur de la vente en ligne. Lorsqu'une action de suivi était nécessaire, l'équipe chargée du projet recueillait des informations à cet égard, à savoir concernant le type d'action engagée et les résultats obtenus. Si des restrictions étaient applicables en termes de confidentialité, aucune donnée détaillée ne devait être communiquée concernant les fournisseurs.

Informations devant être enregistrées par les participants

Les participants ont reçu des formulaires types pour enregistrer toutes les informations recueillies au cours de l'investigation surprise. Les documents fournis par l'équipe chargée du projet étaient les suivants :

- Un formulaire type pour mémoriser les informations relatives aux produits examinés pendant l'investigation surprise, à savoir : produit, fournisseur, pays d'origine du fournisseur, nature de l'infraction, risque et mesure correctrice.
- Un formulaire type pour enregistrer des statistiques de base comme le nombre de produits inspectés, le nombre de sites web consultés et le nombre de fonctionnaires ayant travaillé sur l'investigation surprise.
- Des lettres types à envoyer aux fournisseurs de produits non conformes afin de recueillir des informations telles que leur degré de connaissance des lois relatives à la sécurité des produits vendus en ligne.
- Un formulaire type pour enregistrer les détails de toute action répressive engagée par la suite.

L'équipe chargée du projet a compilé les informations recueillies et les a diffusées. Le rapport final consistait à regrouper les données, pas à fournir des détails sur les travaux entrepris par telle ou telle autorité de réglementation.

NOTES

1. Dénier de responsabilité : Bien qu'ayant consacré le soin et les compétences nécessaires à la préparation de ces informations, l'*Australian Competition and Consumer Commission* ne garantit pas qu'elles soient correctes, complètes ou adaptées à l'usage auquel elles sont destinées. L'*Australian Competition & Consumer Commission* décline toute responsabilité en ce qui concerne l'utilisation de ces informations.

Certains tableaux et graphiques figurant dans ce rapport peuvent présenter des erreurs de calcul patentes, dues en fait à l'arrondi. Prenons par exemple $74.4\% + 22.4\% + 3.2\% = 100\%$. Une fois arrondies, ces valeurs deviennent 74 %, 22 %, 3 % et 100 %, ce qui n'est pas correct vu que la somme de 74 %, 22 % et 3 % est en réalité 99 %.

2. Les définitions des principales expressions et classifications utilisées dans ce rapport sont fournies en annexe. Prière de les consulter en premier lieu en cas de doute concernant le sens d'une expression ou l'étendue d'une classification.
3. Le rapport intitulé « Sécurité des produits vendus en ligne : tendances et défis » [[DSTI/CP/CPS\(2015\)7/FINAL](#)], qui est en cours de finalisation, couvre les points 1) et 2).