MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Liberté
Égalité
Fraternité

Direction générale de la concurrence,
de la consommation
et de la répression des fraudes

Bilan d'activité **2023**

Perspectives **2024**

DGCCRF

Sommaire

Protéger les consommateurs et les entreprises 8

Garantir l'ordre public économique 8
Des pouvoirs spécifiques 9
La DGCCRF dans son écosystème 10

Les points clefs de l'activité en 2023 12

Les signalements des consommateurs 12
Les enquêtes, contrôles et sanctions 14
Les temps forts de 2023 16

Les axes d'action en 2023 et les priorités 2024 18

Préserver le pouvoir d'achat 18
Protéger les consommateurs 20
Assurer la sécurité des produits non alimentaires 22
Veiller à l'équilibre des relations entre les entreprises 24
Accompagner la transition écologique 26
Intégrer la transformation numérique 28
Glossaire 30

En 2023, la DGCCRF a été à la hauteur des nombreux défis qui se sont présentés à elle

Face à la poussée inflationniste qu'a traversé notre économie, la mobilisation des agents a été totale pour protéger le pouvoir d'achat des Français. Leurs contrôles, dans le cadre du dispositif anti-inflation, ont permis de veiller à ce que les engagements des industriels et distributeurs soient tenus. Concrètement, ce sont plus de 35 000 établissements et sites internet qui ont ainsi été visités l'an passé.

Protéger le pouvoir d'achat des Français, c'est aussi lutter contre les arnaques dont la *shrinkflation* fait partie. A partir du 1er juillet 2024, les équipes de la DGCCRF y veilleront concrètement suite à la publication de l'arrêté dédié qui permettra d'assurer plus de transparence sur les quantités et les prix des produits vendus dans la grande distribution.

Protéger le consommateur, c'est mieux l'informer. Par le nombre de ses contrôles, et par l'usage de ses pouvoirs de sanction, la DGCCRF y participe déjà, notamment en luttant contre la francisation des produits alimentaires qui trompe sur l'origine de produits comme les fruits, les légumes, la viande ou encore le miel. 3 000 établissements ont déjà été contrôlés en 2024 et des professionnels seront sanctionnés. Ces contrôles vont se poursuivre dans l'intérêt du consommateur.

Protéger le consommateur, c'est encadrer les nouvelles pratiques. Pour que les consommateurs puissent faire leurs achats du quotidien en toute sérénité et sécurité, il convient aussi de s'assurer que le commerce en ligne ne rime pas avec malveillance. La DGCCRF contribue à la régulation des influenceurs, à la lutte contre le dropshipping, à la surveillance des plateformes aux pratiques parfois abusives et au contrôle de la sécurité des produits qui y sont vendus. Elle poursuivra ces missions, pour accompagner la numérisation croissante des achats des Français tout en anticipant les nouvelles pratiques commerciales grâce au développement de l'intelligence artificielle.

Mais, l'action de la DGCCRF ne se cantonne pas à accompagner la consommation des Français : ses équipes veillent, partout en France, à ce que les relations inter-entreprises soient les plus équilibrées possible. Attachée à la protection de nos PME, je ne peux que saluer l'action de la DGCCRF en matière de contrôles des délais de paiement entre entreprises tant les rétentions de trésorerie sont préjudiciables pour nos entreprises. Très concrètement, en 2023, la DGCCRF a contrôlé les délais de paiement de 766 entreprises et a engagé 346 procédures d'amende administrative pour un montant de 58 millions d'euros, soit une hausse de 19% sur un an.

La DGCCRF est, enfin, en première ligne pour accompagner la transition écologique. Les actions menées sont nombreuses et vont de la répression des fraudes à la rénovation énergétique, à la lutte contre les allégations environnementales injustifiées (le fameux *greenwashing*). Ces actions menées en 2023 demeureront parmi ses priorités pour 2024. Elles sont importantes à mener pour assurer la crédibilité de l'engagement de notre nation sur le sujet.

Je suis très heureuse de pouvoir compter sur la mobilisation de la DGCCRF, notamment à l'approche des Jeux Olympiques et Paralympiques, mais plus largement pour les prochains mois qui seront jalonnés de défis d'ampleur.

Olivia Grégoire
Ministre déléguée chargée des Entreprises,
du Tourisme et de la Consommation

Une action indispensable à la confiance et au bon fonctionnement de l'économie

La protection du consommateur, qu'il s'agisse de sa sécurité ou de ses intérêts économiques, et la loyauté des relations interentreprises sont au cœur de l'action de la DGCCRF et de ses agents. Ce rôle de régulation est indispensable à la confiance et au bon fonctionnement des marchés et de l'économie.

L'année écoulée, marquée par une poussée inflationniste, aura confirmé l'importance de ces missions, à la fois en termes de préservation du pouvoir d'achat des consommateurs, de régulation concurrentielle des marchés et d'équilibre de relations entre fournisseurs et distributeurs. Les agents de la DGCCRF ont contrôlé plus de 36 000 établissements, dans des secteurs qui pèsent lourdement sur le budget des ménages : le logement, l'énergie, la santé ou encore la grande distribution. Ils ont ainsi veillé à la bonne information des consommateurs en matière de prix et au respect de leurs droits. Ces objectifs peuvent impliquer de faire évoluer la réglementation, pour combattre des pratiques comme la réduflation (qui consiste à réduire la qualité d'un produit sans en changer l'emballage pour éviter que le consommateur ne s'en aperçoive), ou encore pour faciliter la résiliation des contrats afin que les consommateurs puissent mieux faire jouer la concurrence.

La DGCCRF s'est aussi fortement mobilisée pour lutter contre les ententes et pratiques anticoncurrentielles, susceptibles de renchérir les prix. Elle a veillé au respect des engagements des acteurs de la grande distribution en vue de maîtriser la hausse des prix et contribué à l'avancée des négociations commerciales entre la grande distribution et ses fournisseurs afin que la baisse du prix des matières premières amorcée fin 2023 soit prise en compte sans attendre. Elle a agi résolument contre les retards de paiement entre entreprises, lesquels fragilisent notamment les PME - une action qui a revêtu une dimension importante en période d'inflation. Plus de 700 entreprises ont ainsi été contrôlées, donnant lieu à plus de 230 injonctions et 171 procès-verbaux.

Au-delà de cette nécessaire mobilisation sur les questions liées au pouvoir d'achat, la DGCCRF aura également démontré en 2023 sa capacité collective à répondre aux défis d'une économie qui se numérise. Alors que l'e-commerce a connu une nouvelle hausse de plus de 10 % en 2023, et dans un contexte où les Gafam occupent des positions ultra dominantes sur les systèmes d'exploitation informatiques, le cloud ou les moteurs de recherche ou la publicité en ligne, les achats sur internet continuent de représenter plus de la moitié des signalements des consommateurs.

C'est dire toute l'importance des règlements sur les marchés et services numériques, ou DMA et DSA, adoptés au niveau européen. La DGCCRF participera au contrôle de leur mise en œuvre en 2024. Elle veille ainsi

à la conformité et la sécurité de produits vendus sur les plateformes internet et à la bonne information des consommateurs. Elle s'assure du respect de leurs obligations par les géants du numérique et qu'ils n'abusent pas de leur position, contre en particulier les PME qui utilisent leurs services.

La question des pratiques commerciales des influenceurs a fait l'objet d'une intensification des contrôles, qui ont doublé entre 2022 et 2023, et également d'un accompagnement du secteur qui s'est structuré, avec la parution d'un guide pédagogique présentant les droits et obligations des influenceurs. La pression de contrôle sera accrue en 2024 pour continuer de combattre les pratiques trompeuses mais aussi la vente de produits interdits.

S'agissant de la transition écologique et du levier que constitue la consommation, la DGCCRF renforce sa lutte contre les fraudes dans le secteur de la rénovation énergétique. Notre maillage territorial, notre travail d'investigation et la coopération, qui va encore être renforcée, avec les autres corps de contrôle et tous les acteurs du secteur, nous permettent de détecter et sanctionner les réseaux de fraudeurs.

Pour encourager une transition écologique efficace, il est nécessaire de sanctionner les acteurs qui emploient l'argument écologique à mauvais escient. Nous sommes aussi présents sur ce front, à la fois pour expliquer aux professionnels sous quelles conditions ils peuvent présenter un produit comme « naturel », mais aussi pour sanctionner ceux qui trompent les consommateurs en pratiquant l'écoblanchiment et installent une concurrence déloyale avec les opérateurs plus sérieux. L'action engagée en ce sens en 2023 va se poursuivre en 2024.

Loyauté des pratiques et relations commerciales, conformité et sécurité des produits, concurrence et équilibre des relations entre opérateurs : par son action, la DGCCRF contribue à conforter la confiance de tous les acteurs des marchés.

Cette action, c'est d'abord celle des quelques 2 900 agents qui la composent. Tous les jours, ils répondent aux consommateurs ou aux professionnels qui les interrogent. Ils échangent avec le mouvement consumériste et les organisations professionnelles pour mieux prendre en compte leurs besoins et leurs attentes.

Pour contrôler la bonne application de la réglementation et enquêter contre les tromperies ou les ententes, ils se déplacent dans les entreprises partout sur le territoire, mais investiguent aussi sur internet. Ils analysent la conformité des produits, ils enjoignent les entreprises à se mettre en conformité et sanctionnent les manquements les plus graves, notamment ceux qui concernent la sécurité, et les fraudes.

Toute l'année, ils scrutent les évolutions de l'économie, des pratiques commerciales et des modes de consommation. Ils échangent avec les autres administrations, les agences, les autorités indépendantes ; ils dialoguent avec leurs homologues européens et les institutions de l'Union pour faire évoluer la réglementation et faciliter son application.

Pour mieux protéger les consommateurs et les entreprises contre les pratiques déloyales, ils innovent au quotidien afin de gagner en efficacité et de s'adapter à une économie qui se transforme.

Sarah Lacoche
Directrice générale

Protéger les consommateurs et les entreprises

Garantir l'ordre public économique

La DGCCRF compte **2 907** agents.

La DGCCRF est une direction du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, un ministère engagé au service d'une économie forte et durable.

La DGCCRF garantit l'ordre public économique. Elle veille au respect des règles du jeu du commerce et de la consommation pour conforter la confiance des entreprises et des consommateurs, et assurer le bon fonctionnement des marchés et de l'économie.

La DGCCRF contribue à la politique de concurrence et de consommation et à l'élaboration des réglementations. Elle accompagne les grandes transitions contemporaines, écologique et numérique. Elle participe à la définition de la position française dans les institutions européennes et internationales.

La DGCCRF mène des enquêtes et des contrôles auprès des entreprises pour s'assurer de la mise en œuvre et du respect des réglementations. Elle facilite l'appropriation par les professionnels des règles en matière de consommation et de concurrence, fait corriger les manquements et sanctionne les fraudes.

La DGCCRF protège les consommateurs et leur pouvoir d'achat contre les pratiques commerciales déloyales, les tromperies et les fraudes dans les secteurs alimentaires et non alimentaires. Elle veille à la sécurité des produits non alimentaires. Les missions de sécurité sanitaire des aliments ont été transférées à la direction générale de l'alimentation du ministère de l'Agriculture, dans le cadre de la mise en place d'une police unique de l'alimentation.

La DGCCRF vérifie que les produits et services répondent à ce que les consommateurs sont en droit d'attendre (étiquetage, composition, sécurité, durabilité, prix…). Elle contribue aussi à éclairer les consommateurs dans leurs choix.

Elle garantit le jeu de la concurrence en veillant à des relations loyales et équilibrées entre les entreprises. Avec l'Autorité de la concurrence, elle lutte contre les pratiques anti-concurrentielles : ententes illicites, abus de position dominante.

De nouvelles missions

La DGCCRF va assurer à compter de 2024 :

- Le contrôle des dispositions des règlements européens sur les marchés numériques (DMA - Digital Market Act) et sur les services numériques (DSA - Digital Services Act) concernant les *marketplaces* (lire page 29) ;
- Le contrôle des produits et établissements cosmétiques, jusqu'alors assuré par l'agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé. Le DGCCRF deviendra alors l'unique autorité de surveillance française du marché des cosmétiques et des produits de tatouage.

Des pouvoirs spécifiques

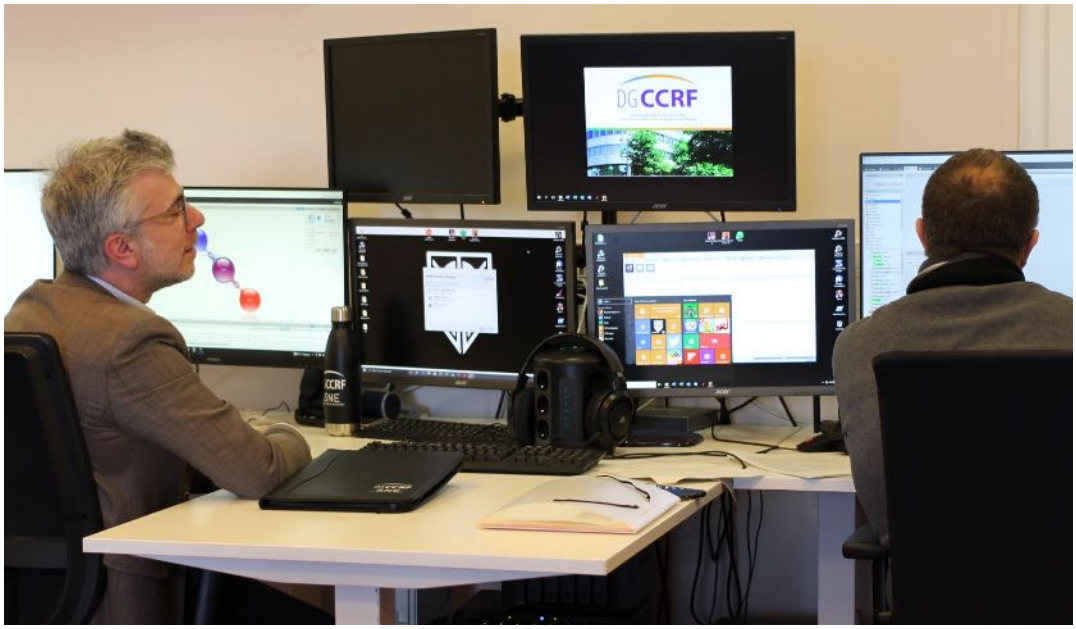
L'enquête et le contrôle sont au cœur de l'action de la DGCCRF. Ils sont réalisés dans le cadre d'une programmation nationale, qui regroupe enquêtes et plans de contrôles et qui est enrichie au niveau territorial, à l'initiative des services déconcentrés.

Les agents de la DGCCRF disposent de pouvoirs leur permettant d'accéder aux informations nécessaires à l'identification d'un manquement ou d'une infraction (accès aux locaux, recueil de documents utiles à l'enquête, prélèvements d'échantillons pour analyse, droit de convocation, droit d'utiliser une identité d'emprunt, etc.). Dans les cas plus complexes, la DGCCRF peut demander au juge l'autorisation d'utiliser des pouvoirs de perquisition. Les agents peuvent alors procéder à la saisie de tous objets, documents et supports d'information (y compris numériques) utiles aux besoins de l'enquête.

Les services de contrôle et d'enquête décident des suites à donner aux constatations effectuées, de manière proportionnée à la gravité des comportements illicites relevés. Ces suites peuvent être :
- pédagogiques (avertissements) ;
- correctives (injonctions de remise en conformité, injonctions numériques quand l'infraction concerne un site internet ou une application, retrait, rappel, suspension de la commercialisation d'un produit, etc.) ;
- répressives (amendes administratives, transaction administrative ou pénale, procès-verbaux pénaux, assignation devant le juge civil).

La DGCCRF peut par ailleurs obtenir du juge une saisie pénale (produits directs ou patrimoine acquis grâce à l'infraction, matériel, permettant l'infraction…), pour garantir une confiscation qui pourrait être prononcée à l'issue de l'enquête. Cette procédure facilite la réparation du préjudice subi par les victimes.

Les sanctions et injonctions peuvent s'accompagner de publicité, notamment sur internet et les réseaux sociaux, ce qui rend la mesure particulièrement dissuasive.



Agents de la cellule numérique, chargés de l'appui aux enquêteurs

La DGCCRF dans son écosystème

Administration centrale

Contribue à la conception et la mise en œuvre des politiques publiques en matière de concurrence et de consommation.Pilote le programme des enquêtes et contrôles pour s'assurer de l'application de la réglementation.

Pôles C des DR-I-EETS et DEETS

Au niveau régional et ultramarin, assurent le pilotage des enquêtes et animent l'activité DDPP et DDETSPP pour les politiques relevant de la DGCCRF.

Réalisent des enquêtes en matière de relations interentreprises et de concurrence.

DDPP et DDETSPP

Au niveau départemental, réalisent des enquêtes et des contrôles de protection des consommateurs.

Service national des enquêtes

Réalise les enquêtes nationales à visée exploratoire ou exigeant des compétences spécifiques.

Service commun des laboratoires

Réalise des analyses de produits.

Il est commun avec la DGDDI.

Service de l'informatique

Développe les outils informatiques, assure l'assistance utilisateurs et l'exploitation du système d'information.

École nationale de la CCRF

Forme les agents.
Elle accueille également le service RéponseConso chargé de répondre aux consommateurs.

Élabore et met en œuvre les politiques publiques

Dialogue avec les acteurs socio-économiques

Les sigles et acronymes sont déroulés dans le glossaire page 30

Commission européenne

Autres ministères

Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire

Ministère de la Justice

Ministère du Travail, de la Santé, et des Solidarités

Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires

...

Autres directions du ministère de l'économie

Direction générale des entreprises

Direction générale du Trésor

Direction générale des douanes et des droits indirects

Direction générale de l'énergie et du climat

...

Autres corps de contrôles

Gendarmerie nationale, Police nationale, Tracfin, Police sanitaire des aliments (DGAl)

...

Agences

Agence nationale des fréquences

Agence nationale d'amélioration de l'habitat (Anah)

Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM)

Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses)

Institut national de l'origine et de la qualité (Inao)

...

Autorités indépendantes

Autorité de la concurrence

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse

Autorité des marchés financiers

Autorité nationale des jeux

Commission de régulation de l'énergie

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

...

Conseil national de la consommation (CNC)

Regroupe des associations de défense des consommateurs agréées et des organisations professionnelles. Son rôle est consultatif

Institut national de la consommation (INC)

Centre d'expertise et d'information au service des consommateurs et de leurs associations

Crédoc

Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie : Organisme d'études et de recherche au service des acteurs de la vie économique et sociale

Mouvement consumériste

Organisations professionnelles

Centre Européen de la Consommation

Réseau européen collaboratif qui informe et assiste les consommateurs sur les questions de consommation transfrontalières

Les points clefs de l'activité en 2023

Les signalements des consommateurs

Les modalités de saisine de la DGCCRF par les consommateurs

Se renseigner sur ses droits

Réponse Conso

par téléphone ou courrier

Le renseignement est donné par un répondant, sinon le consommateur est réorienté vers le bon interlocuteur

Signaler un problème à la DGCCRF

Signal Conso

par internet

Le problème est signalé aux services d'enquêtes s'il relève de la DGCCRF, sinon le consommateur est réorienté vers le bon interlocuteur

Chercher un règlement amiable avec un professionnel

Signal Conso

par internet

Le problème est transmis au professionnel pour qu'il réponde

273 120

signalements enregistrés en 2023 sur SignalConso.

70 %

ont été lus par les professionnels concernés qui y ont répondu à **88 %**.

Signalements des consommateurs selon le lieu de vente

Les litiges portant sur les ventes en ligne toujours en tête des signalements.

	Nombre de signalements
Internet	**140 230**
Magasin	**103 160**
Téléphone	**27 970**
Démarchage à domicile	**1 760**

Signalements des consommateurs selon le secteur d'activité

	Nombre de signalements
Produits alimentaires et non alimentaires - Internet	**118 120**
Immobilier, logement, BTP	**40 430**
Produits alimentaires et non alimentaires - Magasin	**29 040**
Transport, tourisme	**23 020**
Communication, téléphonie	**17 240**
Banque, assurance, mutuelles	**12 270**
Cafés, restaurants	**11 170**
Services à la personne	**7 610**
Eau, énergie, assainissement	**5 250**
Associations, administrations	**2 810**
Santé	**1 170**
Animaux de compagnie	**710**
Autres	**4 280**

Les enquêtes, contrôles et sanctions

156
enquêtes nationales

66 240
établissements et sites internet contrôlés

95 360
visites

68 %
des actions ont concerné la **protection économique des consommateurs**

23 %
des actions ont concerné la **sécurité des consommateurs**

9 %
des actions ont concerné la **concurrence**

20 560
avertissements

27 122
injonctions
dont **153** injonctions numériques

2 247
amendes administratives
notifiées pour un montant de **49,3 millions d'€**

164
arrêtés de suspension ou retrait de commercialisation

3 197
contentieux pénaux transmis au Parquet

41
rapports d'enquêtes de concurrence transmis à **l'Autorité de la concurrence**

384
sanctions
publiées

1 502
transactions pénales
pour un montant de **8,8 millions d'€**

Les amendes administratives notifiées et leurs motifs

Délais de paiement, facturation et autres pratiques commerciales restrictives	**34,5 millions d'€**
Démarchage et ventes hors établissements (foires)	**6,3 millions d'€**
Information générale du consommateur, garanties et clauses abusives	**6,2 millions d'€**
Opération de banque, services de paiement et crédit à la consommation	**1,2 million d'€**
Pratiques commerciales interdites et réglementées	**426 000 €**
Non-respect d'une injonction ou d'une mesure de police administrative	**148 000 €**
Contrefaçon	**120 000 €**
Sécurité des produits non alimentaires	**115 000 €**
Prix, tarifs publics et secteurs à réglementation particulière et autres	**230 000 €**

Les motifs des contentieux pénaux transmis au Parquet en 2023

Un contentieux peut comprendre plusieurs motifs.

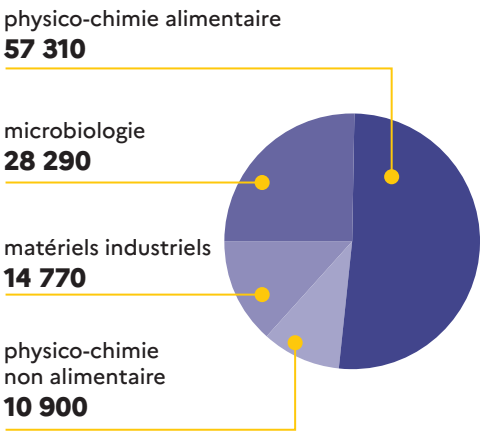
Pratique commerciale trompeuse	**877**
Règles d'étiquetage des produits hors sécurité et nanomatériaux	**638**
Règles de concurrence spécifiques aux professions médicales	**365**
Respect des dates limites de consommation	**335**
Provenance et origine - Marquage obligataire	**286**
Étiquetage de sécurité des produits alimentaires	**222**
Règles générales d'hygiène des établissements	**220**
Respect des règles de température	**186**
Traçabilité des produits alimentaires	**182**
Règles générales d'hygiène des denrées	**181**
Tromperie à l'égard des consommateurs	**121**
Règle de qualification de certaines professions	**95**
Ventes hors établissements (y compris assurances services financiers)	**94**
Obstacle à fonction	**82**
Règles spécifiques à des contrats ayant un objet particulier	**44**
Défaut d'emploi de la langue française	**43**
Certification appellation d'origine (AO, AOC, AOP)	**42**
Norme de commercialisation des fruits et légumes	**36**
Produits biocides	**35**
Justificatifs de conformité et autres exigences	**31**
Allégations nutritionnelles et de santé	**30**
Autres	**693**

Les analyses en laboratoire

Les laboratoires, communs avec la Douane, réalisent pour la DGCCRF des analyses et tests pour s'assurer de la qualité et de la sécurité des produits.

110 470

analyses de produits en 2023



Un même produit peut faire l'objet de plusieurs types d'analyses.

Les temps forts de 2023

JANVIER

12

Bilan de l'enquête coup de poing menée dans les Alpes-Maritimes pour **lutter contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme** : la DGCCRF a vérifié l'application des mesures de gel des avoirs par les professionnels de l'immobilier. 60 % des opérateurs contrôlés ne respectent pas les obligations en la matière.

23

Bilan de l'enquête lancée sur le **marketing d'influence** : 60 % des influenceurs visés sont en anomalie pour non-respect de la réglementation sur la publicité et les droits des consommateurs. Plusieurs procédures de sanction ont été lancées.

© Droits réservés

27

La justice inflige **6,6 M d'euros de sanctions au groupe Urgo** à la suite d'une enquête menée par la DGCCRF pour violation du dispositif anti-cadeaux. La société a offert des cadeaux à plusieurs milliers de pharmaciens pour obtenir des conditions commerciales avantageuses (lire page 25).

FÉVRIER

16

Publication d'une foire aux questions spéciale tourisme et visiteurs, réalisée avec le CEC France, à l'occasion de la **Coupe du monde de rugby 2023 et des Jeux olympiques et paralympiques 2024**. Disponible aussi en anglais.

© Droits réservés

MARS

1

Entrée en vigueur du décret encadrant les heures et la fréquence du **démarchage téléphonique** pour mettre fin au démarchage abusif.

© Droits réservés

24

Suite à une enquête menée par la DGCCRF, 2 millions d'euros d'avoirs criminels sont saisis lors d'une enquête préliminaire dirigée par le parquet de Marseille dans le cadre de la **lutte contre la fraude aux numéros surtaxés**.

MAI

10

Présentation en conseil des ministres du **projet de loi visant à sécuriser et réguler l'espace numérique**. Plusieurs dispositions adaptent le code de la consommation au règlement sur les services numériques (lire page 27).

16

Nomination de **Sarah Lacoche en tant que Directrice générale** de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

22

SignalConso, la plateforme de règlement à l'amiable des litiges de la consommation devient disponible sous forme d'**application pour smartphone**.

25

Bilan de la première grande enquête sur l'**écoblanchiment des produits non-alimentaires et des services**. La DGCCRF a enquêté sur la véracité des allégations environnementales et la loyauté des labels présentés comme écologiques. Sur 1100 établissements contrôlés, un sur quatre était en anomalie. 273 avertissements, injonctions ou procès-verbaux pénaux et administratifs ont été dressés selon la gravité des manquements.

26

Le Conseil national de la consommation remet le **nouveau guide pratique des allégations environnementales** à la ministre Olivia Grégoire.

JUIN

1

Entrée en vigueur de la **résiliation en trois clics des contrats par internet** dans le cadre de la loi pour la protection du pouvoir d'achat.

9

Adoption de la loi visant à **encadrer l'influence commerciale** et à lutter contre les dérives des influenceurs sur les réseaux sociaux.

12

Bilan de l'enquête sur les **résidences services séniors**. Sur 256 établissements contrôlés, 40 % d'entre eux n'informent pas correctement les consommateurs. 104 avertissements, injonctions de mise en conformité ou procès-verbaux pénaux ont été dressés selon la gravité des manquements. La majorité des établissements présentant des manquements se sont volontairement mis en conformité à la suite du contrôle.

© Droits réservés

21

Bilan des **enquêtes menées dans le secteur des assurances** : près d'un tiers des 147 professionnels contrôlés présentaient des manquements en matière d'information du consommateur ou de loyauté des pratiques commerciales. 46 avertissements, injonctions, procès-verbaux ont été établis.

JUILLET

11

Amende de 600 000 euros infligée à **la société showroomprive.com** pour des fausses promotions concernant de multiples articles sur le site de vente en ligne.

AOÛT

1

Les tickets de caisse, de carte bancaire et les bons d'achats ne sont désormais délivrés qu'à la demande du client, afin de limiter le gaspillage de papier.

SEPTEMBRE

8

Publication d'une **version anglaise de la plateforme de signalements SignalConso.gouv.fr** pour répondre aux besoins des visiteurs étrangers à l'occasion de la Coupe du monde de rugby 2023 et des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024.

© Droits réservés

29

Création d'un groupe permanent dédié à la consommation durable au sein du Conseil national de la consommation.

OCTOBRE

1

Extension de l'**obligation d'indiquer l'origine des viandes** aux établissements de restauration proposant seulement des repas à emporter ou à livrer (*dark kitchens*).

18

Publication de la **directive européenne relative aux contrats de crédit** qui modernise et renforce la protection et l'information des consommateurs lorsqu'ils souscrivent un crédit ou paient de façon fractionnée.

NOVEMBRE

2

Bilan de **l'enquête menée sur les sites de conseils en paris sportifs**. Avec l'Autorité nationale des jeux, la DGCCRF a enquêté sur la loyauté des pratiques des sites proposant des conseils en matière de paris sportifs. Plus d'un tiers des professionnels contrôlés étaient en anomalie : manquements aux informations précontractuelles, promesses d'accroître ses chances de gagner aux jeux de hasard. 4 procès-verbaux ont été dressés.

NOVEMBRE

22 ET 23

Accueil d'une délégation de la Direction générale de l'inspection économique du service public fédéral économie de Belgique, dans la perspective de la **présidence belge du Conseil de l'Union européenne** et pour travailler sur les priorités d'action de la future Commission européenne.

© L. Rozental

22

Publication de la directive européenne renforçant la protection des consommateurs dans le cadre des **contrats de services financiers conclus à distance.**

23

Lancement d'une campagne d'information et de **prévention sur les *Dark patterns*** et interfaces web manipulatoires à l'occasion du *Black Friday*.

© Droits réservés

DÉCEMBRE

14

Première réunion avec l'**autorité chinoise en charge de la réglementation des produits cosmétiques** pour travailler sur la certification à l'export des produits cosmétiques français en Chine.

31

Bilan de la campagne de **contrôles pour vérifier la non commercialisation de l'insecticide Sniper**, utilisé contre les punaises de lit mais interdit en France pour sa dangerosité

(lire page 23):
900 établissements contrôlés, 700 flacons saisis.

© Droits réservés

Les axes d'action en 2023 et les priorités 2024

Préserver le pouvoir d'achat

Dans le contexte inflationniste, notamment sur l'énergie et les produits alimentaires, la protection du pouvoir d'achat des ménages a été l'une des premières priorités de la DGCCRF. Les contrôles ont porté tant sur la question des négociations commerciales entre la grande distribution et ses fournisseurs, que sur le contrôle des informations mises à disposition du consommateur pour qu'il puisse acheter en toute transparence. Les enquêtes ont ciblé les secteurs les plus impactants pour le pouvoir d'achat : alimentation, énergie, logement…

69
enquêtes nationales*

36 519
établissements et sites internet contrôlés

48 346
visites

10 325
avertissements

3 849
injonctions administratives

537
contentieux pénaux transmis au Parquet

538
amendes administratives
pour un montant de 1,5 million d'€

150
transactions pénales
pour un montant de 0,4 million d'€

* Les enquêtes portent sur les secteurs les plus impactants pour le pouvoir d'achat. Les chiffres peuvent recouper plusieurs thèmes : pouvoir d'achat, transition écologique, sécurité des consommateurs, etc.

Réunion de Bruno Le Maire et Olivia Grégoire, ministres, avec les acteurs de la grande distribution, pour la mise en place du trimestre anti inflation, le 6 mars 2023.

Le contrôle des engagements des distributeurs en matière de maîtrise des prix

Fruit d'un accord entre le gouvernement et les enseignes de la grande distribution, qui ont accepté de faire un effort sur leurs marges, le dispositif du trimestre, puis semestre anti inflation a concerné 1700 produits du quotidien. Leur prix a baissé de 10 à 13 %. Chargés de vérifier l'effectivité des engagements des distributeurs, les services ont relevé quelques absences d'affichage ou des prix erronés. Le cas le plus grave a donné lieu à une injonction.

Le BQP et la modération des prix Outre-mer

Le Bouclier-Qualité-Prix (BQP) a permis une baisse de prix de 2 % à 7 % dans trois DOM, et une stabilité dans deux autres, en dépit de l'inflation. Il s'agit d'un dispositif ultramarin proposant aux consommateurs des paniers de biens de consommation courante à prix modérés. Il repose sur des négociations annuelles, sous l'égide des préfets, en vue de la conclusion d'accords de modération du prix global d'une liste de 150 produits environ. Les pôles C des Outre-mer participent à la définition des paniers et réalisent les contrôles en magasin.

Perspectives 2024

- Poursuite des enquêtes dédiées au pouvoir d'achat ou relatives à des dépenses contraintes pour les ménages : information sur les prix et loyauté des pratiques commerciales, crédit à la consommation, logement, santé, pratiques commerciales de la grande distribution alimentaire, fraudes sur les quantités vendues, énergie et carburants, crédit à la consommation, réparation automobile, comparateurs d'assurance…
- Entrée en vigueur de l'arrêté *shrinkflation*.

Shrinkflation : pour une meilleure information des consommateurs

Un arrêté a été élaboré afin que les consommateurs soient mieux informés en cas de réduflation ou *shrinkflation*, une pratique commerciale qui consiste à réduire la quantité d'un produit en conservant le même emballage. Les distributeurs devront ainsi indiquer la diminution de la quantité vendue et la hausse du prix du produit ramené à l'unité de mesure. Ce texte devrait entrer en vigueur en juillet 2024.

La résiliation en ligne facilitée

Publié le 1er juin 2023, le décret d'application de l'article 15 de la loi du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, facilite la résiliation en ligne des contrats. Dès lors qu'un professionnel offre au consommateur la possibilité de souscrire un contrat par internet, il doit également mettre à sa disposition une fonctionnalité lui permettant d'accomplir les démarches de résiliation. Sans modifier les conditions générales de rupture contractuelle, ce décret offre aux consommateurs une modalité de résiliation plus facile.

Un décret pour l'eau à Mayotte

Face à l'augmentation de la demande d'eau en bouteille à Mayotte, consécutive aux problèmes de distribution de l'eau potable, un décret a été publié le 18 juillet, prévoyant que les prix ne pouvaient dépasser ceux atteints le 3 juillet et donnant compétence au préfet pour fixer par arrêté des prix maximum. Ce dispositif a été prolongé en décembre 2023 pour 4 mois.

Gautier Duflos
chef du bureau de l'analyse économique et de la veille stratégique

Nous encourageons les négociations entre professionnels

Face à la hausse des prix en 2023, comment ont agi les pouvoirs publics ?

Il faut rappeler que les prix sont libres. Le semestre anti-inflation a donc été instauré sur la base du volontariat des grands distributeurs. Les prix des 1 700 produits choisis dans ce cadre par les distributeurs participants ont baissé en cumul de près de 13 %. Autre initiative gouvernementale, la renégociation des conditions commerciales entre distributeurs et fournisseurs, intervenue à l'été, pour contrebalancer les négociations initiales du début 2023, réalisées dans un contexte très inflationniste.

Quelle est le rôle de la DGCCRF ?

La DGCCRF assure un travail de suivi des prix, vérifie que les consommateurs sont correctement informés et veille à ce que les entreprises ne mettent pas en œuvre de pratiques entravant le bon fonctionnement du marché. La DGCCRF s'assure que les négociations commerciales entre fournisseurs et distributeurs sont loyales et équilibrées dans le cadre des textes en vigueur. Elle lutte contre les ententes et pratiques anticoncurrentielles qui renchérissent les prix.

Comment expliquez-vous l'écart entre les statistiques et le ressenti des consommateurs ?

Les consommateurs qui achètent des produits premiers-prix ont été plus exposés à la hausse des matières premières agricoles. En effet, elles pèsent plus dans le prix des produits premiers-prix que les autres.
L'inflation ressentie est fonction des achats réguliers comme, par exemple, l'essence ou l'alimentation. Elle prend rarement en compte les achats plus ponctuels, qui peuvent être plus onéreux et pourtant moins inflationnistes.

Protéger les consommateurs

La protection économique des consommateurs et la loyauté des pratiques commerciales sont au cœur des missions de la DGCCRF. Il s'agit de vérifier que les allégations d'origine et de qualité des produits sont fondées mais aussi que les consommateurs disposent bien de toute l'information qui leur est due ou qu'ils ne payent pas des frais indus.

43
enquêtes nationales

54 800
établissements et sites internet contrôlés

76 280
visites

17 130
avertissements

6 875
injonctions administratives

1 659
contentieux pénaux transmis au Parquet

888
transactions pénales pour un montant de **7 millions d'€**

1 220
amendes administratives pour un montant de **27 millions d'€**

Les chiffres peuvent recouper plusieurs thèmes : pouvoir d'achat, transition écologique, sécurité des consommateurs, etc.

1 540 contrôles *Made in France*

1 540 établissements ont été contrôlés dans le cadre de l'enquête 2023 sur l'origine des produits non alimentaires. Un sur cinq était en anomalie, ce qui a donné lieu à 291 avertissements, injonctions ou procès-verbaux, principalement pour pratique commerciale trompeuse sur l'origine des produits.

Bio : 2 127 établissements contrôlés

2 127 entreprises ont été contrôlées pour vérifier que les produits présentés comme biologiques l'étaient bien et rechercher les fraudes, sur un marché attractif particulièrement exposé. Plus de 30 % présentaient des non-conformités : défaut de certification, d'étiquetage ou de traçabilité, pratiques commerciales trompeuses… 437 avertissements, 181 injonctions et 64 procès-verbaux et 1 arrêté de suspension de commercialisation ont été établis.

Un contrôle chez un spécialiste de plantes séchées a conduit à interdire la commercialisation et au déclassement de produits et au retrait de sa certification compte tenu de la présence de nombreux lots contaminés avec des résidus de pesticides.

Vegan ou naturel : des allégations parfois injustifiées

La DGCCRF a mené une enquête sur la loyauté des mentions vegan, naturel, etc. Les contrôles ont porté sur 197 établissements et 65 produits.

Plusieurs problèmes ont été relevés : utilisation abusive des dénominations laitières, mentions « naturel » injustifiées, allégations nutritionnelles et de santé interdites, non-respect des règles d'étiquetages… Ils ont donné lieu à 90 avertissements, injonctions, procès verbaux et un arrêté de suspension.

236 syndics contrôlés

154 des 236 syndics de copropriété contrôlés en 2023 étaient en anomalie : contrat de syndic ne correspondant pas au modèle, facturation abusive de frais… Cela a donné lieu à 77 avertissements, 57 injonctions et 29 procès-verbaux.

Contre les facturations abusives dans les résidences autonomie

Suite à l'adoption du décret « transparence » qui clarifie l'information des consommateurs par les établissements et services sociaux et médico-sociaux afin de prévenir les facturations abusives, une enquête nationale a été diligentée en 2023 auprès des résidences autonomie, afin de s'assurer de la bonne application du nouveau cadre réglementaire. 444 établissements ont été contrôlés. L'action se poursuivra en 2024 auprès des établissements d'hébergement des personnes âgées dépendantes, d'une part, et des services d'aide et d'accompagnement à domicile, d'autre part.

Frais bancaires : gare aux pratiques trompeuses

À l'issue d'investigations, une amende transactionnelle de 4,5 millions d'euros a été infligée à une banque française pour avoir facturé des frais indus. Celle-ci a dû par ailleurs rembourser ses clients.

Les établissements bancaires font l'objet d'enquête chaque année. Lacunes en matière d'information des consommateurs, frais d'irrégularités de fonctionnement ou d'incidents indus… : 39 des 181 établissements bancaires contrôlés en 2023 étaient en anomalie. Outre 36 avertissements, 3 procès-verbaux ont été dressés pour pratique commerciale trompeuse.

Karim Chaibrassou,
inspecteur CCRF
en Gironde

Francisation de cèpes : tromperies entre professionnels

Comment avez-vous découvert cette affaire de francisation de cèpes ?

Alors que nous souffrions de sécheresse, en septembre 2022, sur un marché, nous sommes tombés sur des cèpes prétendument du Périgord. Ils étaient fournis par un grossiste du Min de Bordeaux qui avait déjà fait l'objet d'un signalement.

Comment avez-vous prouvé la fraude ?

En analysant la comptabilité du grossiste, nous avons trouvé une facture pour la livraison de 16 tonnes de cèpes français. Nous avons convoqué ce fournisseur et obtenu ses factures d'achat. Elles mentionnaient des champignons récoltés en Roumanie. Lors de l'audition pénale libre, il a reconnu la francisation et avoir effectué de nombreux allers-retours avec la Roumanie pour s'approvisionner. Nous avons également pu mettre en évidence un écart de plus de 3,5 tonnes entre les colis rentrés et sortis : le grossiste du Min arrosait ces champignons pour vendre à ses clients professionnels des champignons gorgés d'eau.

Quelles suites pénales ont été apportées à ce dossier ?

Un procès-verbal pour tromperie a été dressé à l'encontre du fournisseur ayant francisé les cèpes et du grossiste de Bordeaux en tant que complice, et transmis au Parquet. L'affaire a été instruite en enquête préliminaire et une audience correctionnelle aura prochainement lieu. Un procès-verbal pour pratique commerciale trompeuse entre professionnels à l'encontre du grossiste a également été rédigé et donné lieu à une transaction de 20 000 euros.

Perspectives 2024

- 30 enquêtes reconduites ou nouvelles : fraudes dans la vente d'ameublement et literie, comparateurs d'assurance, abonnements internet et téléphoniques…
- Renforcement des contrôles sur l'origine et les mentions valorisantes des produits alimentaires ;
- Révision au niveau européen de l'Agenda du consommateur 2025-2030 ;
- Négociation de la directive « petit-déjeuner » sur la composition, les dénominations, l'étiquetage et la présentation du miel, des jus de fruits, des confitures et du lait ;
- Révision des directives sur les voyages à forfait et sur la médiation de la consommation.

Assurer la sécurité des produits non alimentaires

Le contrôle de la sécurité des produits non alimentaires représente une part importante de l'activité de la DGCCRF. Outre la gestion des alertes de produits non conformes ou dangereux et le contrôle de la fiabilité des produits lors de leur première commercialisation, ses agents ont mené plusieurs enquêtes sur les nouveaux produits ou ceux vendus sur internet où les non-conformités sont nombreuses.

916
alertes
sur les produits non alimentaires non conformes ou dangereux
dont **247** jouets et accessoires de puériculture,
207 produits chimiques, **109** appareils électriques,
106 cosmétiques, dispositifs médicaux et articles d'hygiène

562
références
de produits
rappelés via
rappel.conso.gouv.fr

17
enquêtes nationales

10 720
établissements et sites internet contrôlés

13 230
visites

2 289
avertissements

819
injonctions administratives

68
contentieux pénaux transmis au Parquet

46
transactions pénales
pour un montant
de **0,2 million d'€**

Les chiffres peuvent recouper plusieurs thèmes : pouvoir d'achat, transition écologique, sécurité des consommateurs, etc.

Des contrôles sur les *marketplaces*

Les contrôles visant des produits non alimentaires proposés sur les *marketplaces* ont été renouvelés en 2023 en ciblant ceux à forts enjeux de sécurité (jouets, articles de puériculture, appareils cosmétiques, etc.). Les analyses en laboratoire sur 152 produits ont montré la persistance de taux élevés de produits en anomalie (71 %) voire dangereux (26 %).

L'entrée en application du règlement européen sur la sécurité générale des produits va renforcer les obligations des *marketplaces* à compter de décembre 2024, tandis que par ailleurs une loi devrait alourdir les sanctions.

Contrôle des encres de tatouage

Des contrôles relatifs à la loyauté et la sécurité des produits de tatouage et de maquillage permanent ont été initiés au second semestre 2023, en ciblant les fabricants d'encre. Une partie des vérifications s'inscrit dans une action conjointe européenne.

Les résultats d'analyse, encore partiels, montrent qu'un tiers des 34 produits contrôlés sont non conformes et dangereux, avec par exemple des cas de teneur en plomb supérieurs au seuil maximum autorisé.

Céline Vialettes-Vuillaume,
responsable
de l'Unité d'alerte

Sniper : comment rappeler un insecticide interdit

Quel était le problème dans l'affaire Sniper ?

L'Anses a constaté, depuis 2018, une hausse des cas d'intoxications due à l'utilisation d'insecticides à base de dichlorvos, substance toxique, mortelle par inhalation. Ces insecticides, dont le fameux Sniper utilisé contre les punaises de lit, sont interdits depuis plusieurs années mais que l'on peut se procurer sur internet. Très rapidement, nous avons constaté l'absence de canal d'approvisionnement bien identifié sur lequel agir en amont, mais aussi l'extrême dissémination des produits.

Comment avez-vous procédé ?

Nous avons mobilisé largement les enquêteurs, sur l'ensemble du territoire d'abord, puis de façon plus ciblée sur certaines agglomérations. Les offres de ventes via les réseaux sociaux ont fait l'objet de demandes de retrait des annonces auprès des plateformes. Ce dispositif d'enquête visait à faire retirer le plus possible de produits et d'offres de vente, mais aussi à communiquer vis-à-vis des commerçants et du grand public, par le biais d'affiches à diffuser localement et de la presse. Nos actions se poursuivent désormais auprès des fournisseurs.

Quels enseignements en tirez-vous ?

Cet exemple concret illustre l'importance du contrôle des produits soumis aux interdictions réglementaires européennes. Cette alerte met également en évidence que la DGCCRF a su capitaliser sur les expériences de gestion des crises pour mettre en place une mobilisation transversale très rapide, ainsi qu'une communication large destinée à atteindre tous les consommateurs.

Transparence des produits de protection intime

La DGCCRF a fortement contribué à la rédaction du décret du 30 décembre 2023 relatif à l'information sur les produits de protection intime. Le texte impose aux fabricants d'indiquer la composition des produits, les modalités et précautions d'utilisation et les possibles effets indésirables comme le risque de syndrome de choc toxique menstruel notamment. Le décret est entré en vigueur le 1er avril 2024.

Perspectives 2024

- 20 enquêtes au PNE 2024 sur la loyauté et la sécurité des produits non alimentaires : jouets, articles de puériculture, nanomatériaux dans les cosmétiques, dispositifs antidouleur, emballages plastiques, produits chimiques, articles chaussants…
- Intégration des missions de contrôle des produits et établissements cosmétique (lire page 8).
- Contribution de la DGCCRF aux consultations de la Commission européenne sur les évolutions du règlement européen sur les cosmétiques et la question des nanomatériaux.
- Renouvellement des contrôles de la sécurité des structures gonflables ludiques.
- Contribution à la proposition d'un nouveau règlement européen sur la sécurité des jouets.

Veiller à l'équilibre des relations entre les entreprises

La DGCCRF assure la régulation concurrentielle des marchés, notamment en contribuant à l'élaboration de la réglementation. Elle lutte contre les ententes et les abus de position dominante. Elle veille à la loyauté des relations commerciales entre les entreprises et à l'équilibre des relations commerciales entre fournisseurs et distributeurs. Elle assure un accès équitable et transparent à la commande publique.

19
enquêtes nationales

4 460
établissements contrôlés, dont **766** sur les délais de paiement

4 990
visites

710
avertissements, dont **80** sur les délais de paiement

231
injonctions administratives, dont **12** pour les délais de paiement

171
procès-verbaux pour **délais de paiement**

444
amendes administratives pour près de **34,5** millions d'€

14
contentieux pénaux transmis au Parquet

41
rapports d'enquête transmis à l'Autorité de la concurrence

7
décisions de l'Autorité de la concurrence fondées sur un indice transmis par la DGCCRF

Les chiffres peuvent recouper plusieurs thèmes : pouvoir d'achat, transition écologique, sécurité des consommateurs, etc.

Réunion de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) consacrée à la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles.

Concurrence sur le marché des médicaments

La DGCCRF a examiné le fonctionnement du marché de certains médicaments achetés par les hôpitaux. Une surveillance ciblée a été mise en œuvre afin de rechercher de potentielles pratiques anticoncurrentielles de laboratoires concernant leurs réponses aux appels d'offres. 189 marchés ont été contrôlés. Les éléments relevés lors de l'enquête sont en cours d'exploitation.

Indexation des prix du transport de marchandises

La DGCCRF a réalisé 191 actions de contrôles auprès de 102 établissements dans le secteur du transport routier de marchandises, afin de vérifier le respect des dispositions prévues par le code des transports en matière d'indexation obligatoire des tarifs des transporteurs sur les prix des carburants. Le respect des délais de paiements, a également été contrôlé.

Lutter contre le déséquilibre entre fournisseurs et distribution

La loi Descrozaille du 30 mars 2023 tendant à renforcer l'équilibre dans les relations entre fournisseurs et distributeurs prévoit que les dispositions du code du commerce, relatives à la négociation et à la formalisation des relations commerciales, sont applicables à toute convention dès lors que les produits sont commercialisés en France. En effet, les centrales internationales d'achat, localisées à l'étranger sont parfois à l'origine de pratiques contraires aux dispositions françaises. Le montant de l'amende en cas d'absence de signature des contrats à la date butoir pour les produits de grande consommation est par ailleurs sensiblement augmenté.

Les négociations commerciales avancées

La DGCCRF a contribué à la loi du 17 novembre 2023 portant mesures d'urgence pour lutter contre l'inflation concernant les produits de grande consommation, notamment sur l'avancement des dates du cycle annuel des négociations commerciales entre grande distribution et industriels, afin de faire bénéficier les consommateurs de la baisse des prix prévue en 2024. Les sanctions applicables aux enseignes qui ne respecteraient pas les dates butoir ont été encore renforcées et l'amende portée à 5 millions d'euros.

Perspectives 2024

- **10 enquêtes nouvelles, renforcées ou reconduites : fournisseurs d'énergie aux microentreprises, sous traitance dans la fibre optique, contractualisation dans le secteur agroalimentaire et respect des dispositions des lois EGAlim…**

Moussa Saïdi,
Inspecteur
à la DREETS
Bourgogne
Franche-Comté

Respect de la loi anti-cadeaux

Qu'est-ce que l'affaire Urgo ?

Urgo a offert à plusieurs milliers de pharmaciens des cadeaux pour une valeur totale de 55 millions d'euros. En janvier 2023, le tribunal de Dijon a prononcé une amende d'un montant total de 1,1 million d'euros, et confirmé les saisies pénales de 5,5 millions d'euros.

Comment avez-vous mené l'enquête ?

En 2021, j'ai été informé d'éventuelles pratiques des laboratoires Urgo, contraires à la loi anti-cadeaux. À l'issue d'investigations, nous avons découvert chez un prestataire une liste de pharmaciens ayant reçu des avantages en nature. Nous avons informé le Procureur de la République de Dijon et sollicité la co-saisie de la gendarmerie. Plusieurs perquisitions ont été menées, mobilisant jusqu'à 30 agents. Le PDG a été placé en garde à vue. En 2024, l'enquête se poursuivra, cette fois auprès des pharmaciens ayant accepté les cadeaux d'Urgo.

Quelles sont les sanctions encourues par les pharmaciens ?

La loi anti-cadeaux prévoit des sanctions pouvant aller jusqu'à un an d'emprisonnement et 75 000 € d'amende. Ces sanctions peuvent être assorties de peines complémentaires comme par exemple l'interdiction temporaire ou définitive d'exercer. La justice se prononce en fonction de la gravité des faits. Une fois nos procédures transmises au Parquet, comme le prévoit le code de la santé publique, nous signalons par ailleurs les noms des professionnels concernés au conseil de l'ordre des pharmaciens.

Accompagner la transition écologique

La consommation est un levier de la transition écologique. Outre son action contre les fraudes dans le secteur de la rénovation énergétique ou contre le *greenwashing*, la DGCCRF veille à la bonne information des consommateurs sur la durabilité des biens et services et accompagne le développement de nouveaux modes de consommation. Elle contribue aux politiques publiques de transition écologique.

3
décrets d'application des lois Agec et Climat et résilience

29
enquêtes nationales

12 359
établissements et sites internet contrôlés

15 455
visites

2 087
avertissements

1 084
injonctions

128
contentieux pénaux transmis au Parquet

64
amendes administratives pour un montant total de **0,2** million d'€

Les chiffres peuvent recouper plusieurs thèmes : pouvoir d'achat, transition écologique, sécurité des consommateurs, etc.

Lutter contre la fraude dans la rénovation énergétique

En 2023, près de 800 établissements de rénovation énergétique ont été contrôlés. La moitié présentait des anomalies plus ou moins graves : du défaut d'information du consommateur aux pratiques commerciales trompeuses. Les suites sont en cours.

L'enquête devrait donner lieu à près de 150 injonctions de mise en conformité et autant de sanctions. Des avertissements ont permis de mieux informer une centaine de professionnels sur leurs obligations.

C'est dans le cadre de ces contrôles qu'une enquête a été menée contre une entreprise indélicate, par une vingtaine d'enquêteurs CCRF, conjointement avec les services de police et de gendarmerie sur 16 départements. Les investigations ont abouti à la condamnation de 16 salariés à des peines de prison, pour des faits d'escroquerie et de pratiques commerciales trompeuses et agressives. Le dirigeant a été condamné à 5 ans de prison, donc 4 fermes.

Enquête sur la *fast fashion*

Une enquête a été lancée en fin d'année sur les principales marques de mode éphémère bon marché ou *fast fashion*. Les contrôles sont prévus aussi bien en magasin que sur internet afin de vérifier l'étiquetage de composition des vêtements et les allégations environnementales, la véracité des offres promotionnelles mais aussi la sécurité des produits. Les conclusions sont attendues pour mi 2024.

Remise du nouveau guide des allégations environnementales à Olivia Grégoire, ministre (au centre), avec Sarah Lacoche, directrice générale de la DGCCRF, et Thomas Lesueur, délégué interministériel au développement durable.

Contrôler les allégations environnementales

1 304 établissements ont été contrôlés dans le cadre d'une enquête sur les allégations et l'information sur les caractéristiques environnementales des produits non alimentaires (obligatoire au 1er janvier, suite à la loi Agec). Un quart des établissements était en anomalie. Cela a donné lieu à 342 avertissements, injonctions et PV. Une grande proportion des allégations était globalisante, sans renvoyer à un impact environnemental vérifiable.

466 professionnels ont par ailleurs été contrôlés dans le cadre d'enquêtes sur les allégations environnementales sur les fertilisants et les aliments pour animaux. Les mentions vagues, invérifiables, non justifiées, voire trompeuses ont donné lieu à 217 avertissements, injonctions et PV et un arrêté de suspension de commercialisation.

Le Conseil national de la consommation (CNC) a par ailleurs mis à jour son guide des allégations environnementales, fruit d'un consensus entre professionnels et consommateurs, outil de référence pour un communication éclairée et loyale.

Agenda consommateur et Pacte vert

Le Conseil et le Parlement européens se sont accordés sur la proposition de directive visant à donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique. En tant que cheffe de file des négociations, la DGCCRF s'est mobilisée dès mars 2022 pour faire aboutir les travaux et apporter aux consommateurs une meilleure information et une plus grande protection contre l'écoblanchiment, ou l'obsolescence programmée.

Cette proposition fait partie des quatre propositions clés de l'agenda du consommateur 2020-2025 du Pacte vert pour l'Europe, avec les propositions de directives relatives aux allégations environnementales et au droit à la réparation et le règlement sur l'écoconception.

Perspectives 2024

- 17 enquêtes autour de la transition écologique et de la consommation durable : véhicules électriques, allégations, rénovation énergétique des logements, vente d'occasion, éco-conception, interdiction de certains produits et sacs en plastique à usage unique ;
- Doublement des effectifs contre les fraudes et les arnaques dans la rénovation énergétique ;
- Publication des derniers textes d'application des lois Agec et Climat et résilience ;
- Participation aux travaux interministériels sur l'affichage environnemental des produits, l'indice de durabilité, la régulation de la publicité ;
- Finalisation des travaux du CNC sur l'économie de la fonctionnalité.

Ambroise Pascal, délégué à la transition écologique

La concertation est essentielle

Comment la DGCCRF s'inscrit-elle dans la planification écologique ?

L'action de la DGCCRF s'inscrit notamment dans le chantier « mieux consommer », qui planifie la transition vers une économie circulaire et une consommation plus durable. Nous élaborons et faisons appliquer plusieurs textes issus des lois Agec et Climat et résilience et contribuons aux travaux pilotés par le ministère de la Transition écologique, comme l'affichage environnemental. Mais le principal reste les enquêtes. La DGCCRF veille au respect des obligations d'information des consommateurs et traque les mentions trompeuses. Elle lutte contre les fraudes à la rénovation énergétique et veille à la concurrence sur les marchés essentiels à la transition écologique. Cet ancrage sur le terrain et le lien avec les parties prenantes apportent une vision très opérationnelle.

Comment travaillez-vous avec le mouvement consumériste et les professionnels ?

La concertation est essentielle pour mener à bien ces actions et déployer de nouveaux modèles économiques. Le CNC est le lieu privilégié de dialogue entre le monde économique et le mouvement consumériste. En 2023, un groupe permanent sur la consommation durable a été créé. Un groupe autour de l'économie de la fonctionnalité doit proposer des mesures pour développer ce modèle, qui repose sur l'accès à l'usage plutôt que la possession d'un bien.
Au-delà, il est fondamental de multiplier les échanges avec les chercheurs, associations, professionnels engagés… Nous avons ainsi associé des ONG environnementales aux travaux du CNC, et nous avons suivi les travaux des experts réunis, à la demande de la ministre Olivia Grégoire, autour du professeur Benoît Heilbrunn, pour travailler sur la consommation durable et équitable.

Intégrer la transformation numérique

Le développement du commerce numérique pose des questions sur la protection et la sécurité des consommateurs et sur l'équilibre des relations commerciales entre les grandes plateformes de commerce et les professionnels qui les utilisent pour commercialiser leurs biens et services. La DGCCRF adapte ses modes d'enquête afin de garantir aux consommateurs la même protection qu'en magasin et lutter contre les pratiques anticoncurrentielles des *market place*.

17
enquêtes nationales

2 017
établissements et sites internet contrôlés spécifiquement

2 970
visites

343
avertissements

306
injonctions administratives

153
réquisitions numériques pour limiter l'accès à un contenu internet illicite

23
contentieux pénaux transmis au Parquet

39
injonctions ou sanctions publiées sur internet

Les chiffres peuvent recouper plusieurs thèmes : pouvoir d'achat, transition écologique, sécurité des consommateurs, etc.

Influenceurs : doublement des contrôles

La DGCCRF a accru la pression de contrôle sur les pratiques commerciales des influenceurs, qui promeuvent des produits et des services auprès de leur « communauté », en échange d'une contrepartie. 212 influenceurs ont été contrôlés en 2023, soit le double de 2022. La moitié était en anomalie : défaut d'indication du caractère commercial des publications ou de l'annonceur, allégations non justifiées, promotion de produits réglementés ou illicites, non-respect des règles de la vente à distance… Ce qui a donné lieu à 30 avertissements, 62 injonctions, et 18 PV pénaux transmis au Parquet pour les cas les plus graves. Une partie des injonctions et sanctions ont fait l'objet de publications, à la fois pour informer les consommateurs et pour inciter les influenceurs à se corriger rapidement.

Attention aux *dark patterns*

Les *dark patterns* sont des interfaces numériques qui manipulent les consommateurs en exploitant les biais cognitifs. Ils peuvent s'assimiler à des pratiques commerciales trompeuses : faux compteurs avis ou rabais, paniers préremplis, options pré cochées… Le partenariat engagé avec l'équipe de sciences comportementales de la direction interministérielle de la transformation publique a abouti à la formation d'enquêteurs sur l'ensemble du territoire, dans la perspective notamment de l'application du règlement sur les services numériques (lire ci contre).

Par ailleurs, à l'occasion du *Black Friday*, la DGCCRF a mené une campagne de mise en garde des consommateurs contre ces pratiques

De nouveaux outils

Composée d'enquêteurs, de *data scientists* et d'experts informatique, la cellule numérique apporte son expertise et une assistante technique à l'ensemble des enquêteurs de la CCRF. Elle a participé à 26 perquisitions numériques en 2023. Elle a développé de nouveaux outils autour de l'analyse de données, comme Polygraphe, une application dédiée à l'identification de potentiels faux avis, pour réaliser des constats en grand nombre, comme sur les *marketplace*, ou issus des sciences comportementales.

Marianne Lefort, chargée du droit de la consommation

Marie-Sophie Lafon, chargée de la concurrence et de l'économie numérique

DSA – DMA : de nouvelles compétences pour la DGCCRF

Que va changer le règlement européen sur les services numériques ?

ML : *Le règlement sur les **service**s numériques ou, Digital Services Act (DSA) en anglais, impose de nouvelles obligations aux plateformes de e-commerce afin de mieux informer les consommateurs des produits et de lutter contre les produits dangereux. Elles devront :*

- *Mieux identifier les vendeurs utilisant leurs services ;*
- *Intégrer dans la conception de leur interface les obligations d'informations précontractuelles, de conformité et d'informations sur la sécurité des produits, qui incombent aux vendeurs ;*
- *Vérifier la complétude des informations sur les annonces de vente ;*
- *Mettre en place des contrôles aléatoires automatisés sur les annonces de vente afin de vérifier qu'elles ne correspondent pas à des contenus illicites ;*
- *Informer leurs clients qui ont acheté des produits dangereux.*

Qu'est-ce le règlement sur les marchés numériques va changer pour les entreprises face aux *BigTech* ?

MSL : *Le règlement sur les marchés numériques ou, Digital Market Act (DMA) en anglais, impose aux géants du numérique désignés par la Commission (Alphabet, Amazon, Apple, ByteDance, Meta, Microsoft) et aux services essentiels sur lesquels ils sont particulièrement puissants, des obligations et interdictions ex ante, afin de rendre les marchés numériques plus compétitifs et équitables. Par exemple, ces acteurs ne seront plus autorisés à combiner les données à caractère personnel provenant d'un de leurs services essentiels avec celles d'un autre de leurs services.*

Comment la DGCCRF va-t-elle veiller à l'application de ces nouvelles règles ?

ML : *Dans le cadre de la mise en œuvre du règlement « DSA », la DGCCRF sera compétente pour contrôler les places de marché établies en France. La Commission européenne dispose de pouvoirs exclusifs pour contrôler les places de marché ayant un nombre mensuel moyen d'utilisateurs de plus de 45 millions.*

MSL : *La DGCCRF pourra, avec l'Autorité de la concurrence, réaliser des enquêtes pour contrôler le respect du DMA par les opérateurs concernés, même si seule la Commission européenne pourra prendre des décisions. Nous devrons néanmoins tenir informée la Commission européenne de toute nouvelle enquête visant ces entreprises afin de garantir une mise en œuvre harmonisée en Europe.*

Perspectives 2024

- Sept enquêtes nouvelles ou reconduites : concurrence entre les fournisseurs de services numériques pour les entreprises, sécurité des produits vendus sur internet, influenceurs, *drop-shipping*…
- Examen de la loi visant à sécuriser et réguler l'espace numérique et démarrage des contrôles portant sur le respect des dispositions issues du DSA ;
- Signature d'un protocole tripartite avec l'Arcom et la Cnil pour la mise en œuvre du DSA ;
- Nouveau protocole avec la Cnil visant à renforcer et approfondir la coopération.

Glossaire

ACPR: Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

ADLC: Autorité de la concurrence

AMF: Autorité des marchés financiers

ANSES: Agence nationale de la sécurité de l'alimentation, de l'environnement et du travail

ANSM: Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé

AO: Appellation d'origine

AOC: Appellation d'origine contrôlée

AOP: Appellation d'origine protégée

ARCEP: Autorité de la régulation des commissions électroniques, des postes et de la presse

ARCOM: Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique

CEC: Centre européen des consommateurs

CNC: Conseil national de la consommation

CNIL: Commission nationale de l'informatique et des libertés

Crafe: cellule de renseignement anti-fraudes économiques de la DGCCRF

DD (ETS) PP: Direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations

DDPP: Direction départementale de la protection des populations

DEETS: Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

DGT: Direction générale du Trésor

DGAl: Direction générale de l'alimentation

DGE: Direction générale des entreprises

DITP: Direction interministérielle de la transformation publique

DMA (Digital Markets Act): règlement sur les marchés numériques pour mettre fin à la domination des géants du net

DREETS: Direction régionale de l'emploi, du travail et des solidarités

DRIEETS: Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi du travail et des solidarités (Ile de France)

DSA (Digital Services Act): sur les services numériques qui vise à protéger les utilisateurs en ligne contre les contenus illicites, dangereux et préjudiciables

ENCCRF: École nationale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

IRSN: Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire

MIN: Marché d'intérêt national

MSP: Ministère de la santé et de la prévention

Tracfin: Service de renseignement dédié à la lutte contre les circuits financiers clandestins, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :

Signal Conso

signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :

Rappel Conso

rappel.conso.gouv.fr

Pour contacter la DGCCRF :

Réponse Conso

0809 540 550
DGCCRF - RéponseConso - B.P.60
34935 Montpellier Cedex

Retrouvez l'actualité, abonnez-vous à la lettre d'information électronique sur www.economie.gouv.fr/dgccrf et suivez la DGCCRF sur les réseaux sociaux

Mai 2024, © DGCCRF, bureau de la communication et de l'accueil des publics, réalisation Studio graphique du Sircom