



**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 2024

Perspectives 2025



DG CCRF

Sommaire

Édito de la ministre	4
3 questions à Sarah Lacoche, directrice générale	6
Protéger les consommateurs et les entreprises	10
Garantir l'ordre public économique	10
Des pouvoirs spécifiques	11
Un nouveau plan stratégique	12
La DGCCRF dans son écosystème	14
Une stratégie de coopération forte	16
Les points clefs de l'activité en 2024	18
Les signalements des consommateurs	18
Les enquêtes, contrôles et sanctions	20
Les temps forts de 2024	22
Les axes d'action en 2024 et les priorités 2025	24
Préserver le pouvoir d'achat	24
Protéger les consommateurs	26
Assurer la sécurité des produits non alimentaires	30
Veiller à l'équilibre des relations entre les entreprises	32
Accompagner la transition écologique	34
Accompagner la transformation numérique	36
Glossaire	38

Edito de la ministre



Pour la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, 2024 a été une année de forte mobilisation dans tous ses champs de compétence – et ils sont nombreux !

Tout au long de l'année 2024, les équipes de la DGCCRF se sont fortement mobilisées pour assurer une pleine surveillance de l'équilibre des relations commerciales entre professionnels et en particulier, et ce dès le tout début de l'année 2024, dans le contexte de la crise agricole. Les contrôles en matière de francisation se sont ainsi multipliés pour protéger nos agriculteurs de la concurrence déloyale, et pour protéger le pouvoir d'achat des consommateurs. L'exercice annuel des négociations commerciales s'est, par ailleurs, clôturé par deux sanctions exemplaires à l'encontre de centrales d'achat européennes ne respectant pas les dispositions du code du commerce français.

En veillant à la loyauté de notre économie, la DGCCRF protège les consommateurs. En 2024, je salue donc particulièrement les actions menées lors des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris, participant ainsi à son succès, ainsi qu'en Outre-mer pour lutter contre la cherté de la vie. La DGCCRF a notamment été mobilisée en 2024 en Martinique, dans le cadre du protocole signé à l'automne, et en décembre à la suite du cyclone Chido à Mayotte.

La protection des consommateurs doit intégrer les transitions numérique et environnementale, que nous vivons. La DGCCRF sait adapter son action au gré des risques qu'elle identifie, mais aussi pour contrôler les nouvelles réglementations, tant en matière d'obligations d'affichage environnemental qu'en matière de sécurité des produits vendus en ligne. En 2025, cette capacité d'adaptation sera à nouveau démontrée.

Je sais pouvoir compter en 2025 sur la DGCCRF pour porter les trois priorités de ma feuille de route au service des entreprises et des consommateurs : simplifier, protéger et accompagner.

Simplification, pour les entreprises et les consommateurs, mais aussi pour les agents. Il s'agit là d'un objectif commun pour une économie moderne, attractive, et qui permet l'innovation. 2025 sera ainsi l'occasion de réformer des dispositifs existants, tel que celui des titres restaurants, mais aussi d'agir de manière plus transversale afin de fluidifier les relations entre l'administration, les entreprises et les consommateurs. À ce titre, intégrer les progrès de l'intelligence artificielle dans notre environnement professionnel va constituer un enjeu central pour chacun d'entre nous, notamment pour ce qui concerne les contrôles numériques.



Protéger les consommateurs et les entreprises vulnérables, cela implique notamment de renforcer l'impact de l'action de la DGCCRF, pour qu'elle améliore le quotidien de tous les acteurs. A ce titre, l'implication de la direction générale dans des domaines stratégiques tels que le patient-consommateur, le commerce en ligne ou la préservation de notre agriculture, permettra d'orienter les enquêtes et contrôles et de chercher à identifier des pistes d'évolutions de la réglementation.

Accompagner les transformations de l'économie, enfin, implique d'être à l'écoute : à l'écoute de nos entreprises, des consommateurs et de leurs représentants, mais aussi des agents de l'administration. Comme pour les entreprises, de nombreux défis se présentent pour les enquêteurs de la DGCCRF. Les relever nécessite de nouvelles expertises, et un accompagnement notamment en matière d'intelligence artificielle. C'est là une condition nécessaire pour que l'action de la DGCCRF s'inscrive encore davantage dans le quotidien des Français, et contribue à leur permettre de faire face aux défis collectifs qui nous attendent, s'agissant notamment des transitions environnementale et numérique.

Simplifier, protéger et accompagner : je sais que ces trois priorités s'inscrivent en pleine cohérence avec le nouveau plan stratégique 2025-2028 de la DGCCRF. J'aurai à cœur, dans les mois à venir, de suivre avec une attention toute particulière l'action des agents CCRF au service de ces priorités et de tous nos concitoyens.

Véronique Louwagie

ministre déléguée chargée du Commerce, de l'Artisanat,
des Petites et Moyennes entreprises et de l'Économie
sociale et solidaire

3 questions à Sarah Lacoche, directrice générale



Que reprenez-vous de l'action de la DGCCRF en 2024 ?

Plus que jamais, l'année 2024 a été pour la DGCCRF une année d'action sur une grande variété de sujets au service de la protection des consommateurs et de la régulation des marchés, mais aussi une année de projection stratégique collective à moyen terme.

De l'action, pour réagir de manière adaptée aux crises qui se sont présentées en 2024. Dès le début de l'année 2024, avec une forte mobilisation, à tous les niveaux de notre organisation, des équipes de la DGCCRF dans le cadre de la **crise agricole** : contrôles en département sur l'origine des produits, participation aux réunions préfectorales avec l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur, contrôles des négociations commerciales et participation de nos équipes en administration centrale aux réflexions menées par le

gouvernement et les parlementaires sur les dispositions dites EGAlim. Mais aussi de l'action pour répondre **aux crises en Outre-Mer**, qu'il s'agisse de la vie chère en Martinique ou de la réponse au cyclone à Mayotte. **Et comme tous les ans, la DGCCRF a géré de nombreuses alertes relatives à la sécurité des produits non alimentaires, avec près de 1 000 alertes.**

2024 a également été une année marquée par une mobilisation soutenue dans le cadre des Jeux-Olympiques : avec plus de 16 000 établissements contrôlés, la DGCCRF a été présente sur le terrain, qu'il s'agisse de la mise sur le marché des produits dérivés ou de la bonne information des consommateurs dans les hôtels et restaurants.

2024 marque aussi la poursuite de la bascule plus prononcée vers la recherche et la sanction des fraudes les plus dommageables à l'économie : plus de 2 300 amendes ont été notifiées pour plus de 90 M€ et près de 3 500 procédures pénales ont été transmises au parquet.

Nous sommes restés présents sur de nombreux sujets de préoccupation récurrents des consommateurs et des entreprises : les secteurs de l'énergie, de la réparation automobile, des banques, origine des produits, délais de paiement **Nous avons également investi un nouveau champ d'expertise :** le contrôle des produits et établissements cosmétiques, jusqu'alors effectué conjointement avec l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé. Nous avons également acquis **de nouvelles compétences pour réguler les plateformes et les marchés numériques,** qui nous ont été confiées par la loi du 21 mai 2024 visant à sécuriser et réguler l'espace numérique prise pour l'application des règlements européens sur les services numériques (DSA) et sur les marchés numériques (DMA). Elles s'inscrivent au service de notre objectif visant à assurer aux consommateurs le même niveau de protection dans les commerces en ligne et hors-ligne. **Le nouveau règlement relatif à la sécurité générale des produits,** entré en vigueur au 13 décembre dernier, va également contribuer à cet objectif, notamment en imposant aux plateformes de nouvelles mesures contraignantes en présence de produits dangereux.



2024 a également été une année d'intense travail collectif pour élaborer notre nouveau plan stratégique 2025-2028, avec une forte implication de tous les niveaux de notre organisation. Le fil conducteur qui va nous guider ces prochaines années, c'est l'impact au service des consommateurs et des entreprises, tout en cherchant une cohérence avec les objectifs de nos politiques publiques, comme la transition écologique ou la souveraineté agricole. Si le contrôle et l'enquête demeurent nos fondamentaux, nous allons chercher à mobiliser tous les leviers d'action qui peuvent contribuer à notre mission. Ce travail se fera en étroite coordination avec les administrations et autorités partenaires, mais aussi avec l'écosystème consommériste. Nous ajusterons nos méthodes de travail, par exemple pour disposer d'une vision plus globale des comportements des grands acteurs du numérique, et nous simplifierons nos procédures notamment pour accélérer nos délais d'instruction.

Face à des défis qui dépassent le cadre hexagonal, comment la DGCCRF a-t-elle développé la coopération européenne et internationale ?

Notre présence à cette échelle s'est traduite en 2024 dans des démarches proactives d'influence sur nos priorités communes. La vision de la France en matière de protection des consommateurs, de surveillance des marchés dans le cadre des transitions écologique et numérique et de sécurité des produits a ainsi pu être partagée avec les états membres des différentes instances et institutions intervenantes. Dans le cadre de ces réunions, à la Commission européenne, aux Nations Unies (CNUCED), dans le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs et à l'OCDE, nous avons particulièrement mis l'accent sur l'importance de renforcer notre coopération et le développement d'outils communs.

Notre action européenne se concrétise par notre participation à la transposition du droit de l'Union avec des évolutions réglementaires structurantes sur lesquelles nous serons mobilisés en 2025. Dans le cadre du Pacte vert (*Green Deal*), il nous faudra transposer la directive visant à lutter plus efficacement contre le *greenwashing* ainsi que la directive relative au droit à la réparation qui donne aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition verte. D'autres textes concernant la protection des consommateurs dans les services financiers (crédit aux consommateurs notamment) feront l'objet d'une transposition dans le droit national. Enfin, la transposition de la directive dite « petit déjeuner » (miel, jus de fruits, confitures, laits de conserve) viendra adapter les normes de commercialisation aux tendances de consommation actuelle.

Nous poursuivrons aussi cette année les négociations engagées sur certains sujets structurants comme la directive sur les allégations environnementales qui vise à offrir aux consommateurs une plus grande assurance sur la véracité des allégations environnementales et mieux récompenser les entreprises dont les efforts de durabilité sont avérés.

...

...

Quelles sont vos priorités pour 2025 ?

Nos priorités pour l'année à venir se traduisent dans notre programme national des enquêtes, élaboré en cohérence avec les grands enjeux identifiés dans notre nouveau plan stratégique 2025-2028 : la transition numérique et technologique, la transition écologique, le pouvoir d'achat et la formation des prix, les nouvelles pratiques et les exigences des consommateurs ainsi que les nouveaux besoins des entreprises et le bon fonctionnement des marchés face à l'évolution de la mondialisation.

Certaines des thématiques qui seront abordées dans ce programme d'enquête étaient déjà présentes en 2024 et nécessitent une action continue de la DGCCRF pour faire face à l'évolution des produits et des pratiques : la sécurité des jouets, la lutte contre la fraude à la rénovation énergétique, les contrôles de l'origine des produits alimentaires, la protection des consommateurs en matière de frais bancaires, la sécurité des matériaux au contact des denrées alimentaires, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, ou encore la question des délais de paiement, pour ne citer que quelques thèmes !

D'autres thématiques d'enquêtes seront nouvelles en 2025 : la protection des consommateurs dans le secteur des travaux d'adaptation de l'habitat à la vieillesse et au handicap, l'examen des pratiques dans le secteur de l'habitat partagé, du *coliving* et de l'habitat intergénérationnel ; la sécurité et la loyauté des casques audio et écouteurs sans fil, la protection des consommateurs dans le secteur des assurances affinitaires ou encore des contrôles en matière d'accessibilité.

Toutes ces interventions ont un but commun : veiller au bon fonctionnement des marchés pour avoir confiance en notre économie.



Protéger les consommateurs et les entreprises

Garantir l'ordre public économique

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 en veillant au bon fonctionnement des marchés. Elle assure trois missions fondamentales :

- protéger les consommateurs, en veillant à la loyauté des pratiques commerciales et à la sécurité des produits non alimentaires ;
- veiller au bon fonctionnement concurrentiel des marchés en s'assurant du respect des règles et des relations loyales et équilibrées entre les entreprises ;
- lutter contre les fraudes économiques préjudiciables aux entreprises et aux consommateurs.

La DGCCRF contribue ainsi 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.

Son action contribue à conforter la confiance de tous les acteurs de l'économie, sans laquelle les échanges sont plus incertains.

La DGCCRF compte

3000 agents



De nouvelles missions

Depuis 2024, la DGCCRF s'est vu confier deux nouvelles missions :

- le contrôle des dispositions des règlements européens sur les marchés (*DMA - Digital Market Act*) et sur les services numériques (*DSA - Digital Services Act*) concernant les marketplaces (lire page 37) ;
- la surveillance du marché des cosmétiques et des produits de tatouage jusqu'alors assurée conjointement avec l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) (lire page 31).



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 y compris numériques. 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 avec ou sans astreinte, réquisitions 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.



Visite de contrôle d'un centre de production cosmétique dans la région Lyonnaise

15 injonctions sous astreinte

La loi du 9 juin 2023 visant à encadrer l'influence commerciale a introduit dans le code de la consommation un nouveau pouvoir d'injonction sous astreinte, c'est à dire d'une somme à payer en cas de non-respect de l'injonction dans le délai imparti.

En 2024, les agents de la CCRF ont initié 15 procédures d'injonction sous astreinte. Elles concernaient des pratiques commerciales trompeuses, mais également des manquements à l'obligation générale d'information précontractuelle, l'utilisation des numéros de téléphone surtaxés, des pratiques commerciales agressives, ou des abus de démarchage téléphonique. Les astreintes allaient de quelques centaines à plusieurs centaines de milliers d'euros.

Six procédures sur les 15 ont entraîné une mise en conformité des professionnels dès la phase du contradictoire avant l'envoi de la mesure d'injonction.

Un nouveau plan stratégique

La DGCCRF a élaboré un nouveau plan stratégique 2025-2028, fruit d'une démarche participative impliquant tous les niveaux de l'organisation, des échelons nationaux aux territoires. Ce plan vise à renforcer notre rôle de régulateur économique et à protéger les consommateurs tout en répondant aux transformations majeures de l'économie et de la société. En réaffirmant nos missions historiques, le plan intègre les enjeux contemporains : l'évolution des pratiques et des attentes des consommateurs, les impacts de la mondialisation sur les marchés et les entreprises, les transitions numérique et écologique, et les préoccupations autour du pouvoir d'achat et de la formation des prix.

La réflexion collective a abouti à la définition de 15 chantiers autour de quatre axes stratégiques :

– **maximiser l'impact de l'action au plus près des territoires.**

Il s'agit de développer la veille et l'analyse pour anticiper les évolutions de l'économie, les attentes des consommateurs, les pratiques des entreprises et les schémas de fraude. Mais aussi de combiner les leviers d'action les plus efficaces en complément des enquêtes et des contrôles, qui demeurent au cœur du métier de la CCRF, tels que l'évolution de la réglementation, l'accompagnement des professionnels et la sensibilisation des consommateurs. Le renforcement du ciblage, l'enrichissement des pratiques d'enquêtes et de la politique des suites permettront de gagner en efficacité.

– **accompagner les transformations économiques et sociales.**

Transition écologique, pouvoir d'achat, sécurité, transition numérique sont des sujets sur lesquels la DGCCRF continuera de se mobiliser, tant en matière de protection des consommateurs que de relations entre entreprises.

– **mener une stratégie d'ouverture et de coopération forte.**

Le renforcement de la coopération avec les autres administrations, mais aussi avec le mouvement consommériste, les organisations professionnelles, les institutions européennes et internationales ou le milieu universitaire doit permettre de peser davantage dans l'élaboration des politiques publiques, de gagner en efficacité dans la conception et le déploiement des plans d'enquêtes et de contrôles et de renforcer la relation de confiance avec les consommateurs et les entreprises pour prévenir les fraudes.

– **renforcer la dynamique de réseau et investir dans les compétences.**

Il s'agit de renforcer et faciliter les synergies à tous les niveaux, encourager des approches transversales et le mode projet, simplifier nos processus métiers tout en investissant dans des outils numériques performants, la formation et des parcours de carrière attractifs.

Les différents chantiers se déclineront en plusieurs actions opérationnelles qui impliqueront étroitement tant l'administration centrale, les services à compétence nationale que les agents des services régionaux et départementaux. De premières actions sont d'ores et déjà engagées autour d'actions au niveau européen, de développement des partenariats, de dialogue avec le mouvement consommériste, d'approche globale des problématiques de fraude ou de manquements, de soutien à une consommation durable... La DGCCRF fera un bilan annuel de l'avancée de son plan stratégique.





Elisabeth Rouault-Hardoin,
directrice
régionale adjointe,
responsable du
pôle Concurrence,
Consommation,
Répression
des Fraudes et
Métrologie de la
Dreets Pays de la
Loire.

La Dreets Pays de la Loire va s'engager sur plusieurs chantiers du plan stratégique

Comment les agents ont-ils été associés à l'élaboration du plan stratégique ?

Tous ont tout d'abord été destinataires d'un questionnaire pour faire le bilan de la feuille de route 2020-2024. La participation a été forte permettant de tirer des conclusions significatives : certaines actions ont été très concrètes, notamment celle autour de l'enquête cœur de métier.

En tant que chef de pôle, j'ai participé à une journée de « remue-méninges » avec des directeurs départementaux et des cadres de centrale. Ce moment fut très satisfaisant intellectuellement et a permis de mieux prendre en compte les attentes du réseau.

Des ateliers ont été organisés ensuite dans certaines régions. L'attente est forte pour 2025 et la Dreets Pays de la Loire compte s'engager sur plusieurs chantiers en capitalisant d'ailleurs sur des actions initiées lors du précédent plan stratégique.

Pour renforcer l'impact de l'action de la DGCCRF, le plan stratégique prévoit de combiner plusieurs leviers. Qu'est-ce que cela signifie ?

Il faut que l'enquête reste le cœur de métier de la CCRF et que notre administration capitalise sur ce savoir-faire reconnu.

Pour autant, des actions de prévention, de communication tant vers les professionnels que les consommateurs peuvent être activées autour d'une thématique particulière. C'est un travail conséquent parce que notre image répressive est parfois un frein à ce que les entreprises viennent vers nous. De même les enquêteurs doivent toujours faire remonter la perception de la réglementation par les professionnels, les difficultés d'application ou encore l'obsolescence d'un texte. L'adaptation de la réglementation en conséquence doit faire partie de ces leviers.

Un des chantiers prévoit le renforcement des partenariats institutionnels. Comment allez-vous décliner cela au niveau régional ?

Première chose, les pôles C ou concurrence et consommation des Dreets (lire page 14) peuvent faire vivre les protocoles nationaux qui restent malgré tout très généraux. Il faut que nous allions vers les partenaires pour mettre en place des formes très pragmatiques de coopération. À titre d'exemple les régions Centre-Val de Loire et Pays de la Loire ont été motrices pour rénover notre communication avec l'Institut national de l'origine et de la qualité (Inao) en mettant en place des plateformes collaboratives. Au sein des Dreets, il est important que nous partagions avec les autres services en charge de l'emploi, du travail et des relations sociales les informations dont nous disposons pour accroître l'efficacité et l'impact de nos services respectifs. Je pense par exemple aux contrôles des organismes de formation en échangeant sur les signalements reçus.

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 et apporte un appui à l'ensemble des structures de la DGCCRF pour la réalisation des enquêtes : traitement de données, perquisitions numériques...

Service commun des laboratoires

Réalise des analyses de produits. Il est commun avec la DGDDI.

Direction des systèmes d'information

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 38





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, Direction générale de
l'alimentation (DGA)

...

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 (ADLC)

Autorité de contrôle prudentiel
et de résolution (ACPR)

Autorité de régulation de la
communication audiovisuelle et
numérique (Arcom)

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

Autorité des marchés financiers (AMF)

Autorité nationale des jeux (ANJ)

Commission de régulation de l'énergie
(CRE)

Commission Nationale de l'Informatique
et des Libertés (Cnil)

...

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 consomériste

Organisations professionnelles

Centre Européen de la Consommation (CEC)

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

Une stratégie de coopération forte

2024 a été l'occasion de renforcer la coopération opérationnelle avec d'autres administrations ou agences et de formaliser ou engager de nouveaux partenariats.

La DGCCRF a signé une convention avec l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (Arcom) et la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), afin d'assurer un environnement plus sûr pour les consommateurs dans le cadre du déploiement du règlement européen sur les services numériques (*Digital Services Act*).

La relation partenariale avec l'Autorité de la concurrence, initiée depuis la création de cette dernière, a été renforcée afin d'optimiser la mise en œuvre de la politique de concurrence. Preuve de l'efficacité de cette coopération, la moitié des décisions de sanctions prononcées en 2024 par l'ADLC a pour origine un indice de pratiques anticoncurrentielles détecté par les services d'enquêtes de la DGCCRF. Un forum d'échanges préalable à l'élaboration du programme national d'enquêtes (PNE) a été mis en place pour la première fois entre l'administration centrale et les services d'instruction de l'ADLC, en 2024.

Avec l'Autorité Nationale des Jeux, la DGCCRF a signé un protocole et noué des échanges sur le secteur pour mieux lutter contre les pratiques dans le domaine des jeux d'argent et de hasard. Des échanges ont été initiés avec

l'Anah pour établir une coopération dans le domaine de la lutte contre les fraudes dans le secteur de l'amélioration de l'habitat. Ils devraient aboutir à la signature d'un protocole de coopération en 2025.

Les coopérations font l'objet d'échanges techniques, réglementaires ou opérationnels. Avec la Douane, avec qui la DGCCRF entretient une relation historique, une journée de travail a été organisée pour recueillir les besoins concernant les évolutions nécessaires en matière d'échange d'information et de données. La DGCCRF a aussi participé au forum de Tracfin destiné aux professionnels de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Elle est intervenue sur son rôle de supervision dans le secteur de l'immobilier.

Les Jeux olympiques et paralympiques (lire page 29) ont été l'occasion d'échanger avec plusieurs partenaires (directions générales de l'alimentation, des douanes, de la police et de la gendarmerie), pour traiter les enjeux et travailler sur une meilleure complémentarité.

À travers ces coopérations, la DGCCRF cherche à lutter plus efficacement contre les fraudes dès l'amont, en facilitant le partage d'informations, et en renforçant la coordination entre partenaires institutionnels.



Sarah Lacoche, directrice générale de la DGCCRF, Roch-Olivier Maistre, président de l'Arcom, Marie-Laure Denis, présidente de la Cnil, signent une convention le 27 juin pour la mise en œuvre du règlement européen sur les services numériques.



Les principales rencontres internationales en 2024

JANVIER

30 et 31

Rencontre à Bruxelles des directeurs généraux du numérique, du marché intérieur, de la justice et des consommateurs et de la concurrence.

AVRIL

19



Réunion informelle des ministres de la Consommation consacré à l'agenda de la future Commission européenne.

MAI

6 au 11



Conférence de l'*International Consumer Protection and Enforcement Network* (ICPN). La DGCCRF a présenté le cadre français en faveur de la consommation durable et son enquête sur les biens d'occasion.

JUILLET

1



Présentation du dispositif mis en place par la DGCCRF pour les Jeux olympiques et paralympiques de Paris, à l'occasion d'une réunion du groupe intergouvernemental d'experts du droit et de la politique de la protection du consommateur à la **Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement** (Cnuced), à Genève.

OCTOBRE

8 et 9

Réunion ministérielle du comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'OCDE autour des transitions numérique et verte.

14 au 17

Symposium de l'Organisation internationale pour la santé et la sécurité des produits de consommation (ICPHSO).



Manuella Peri, adjointe au chef de bureau Droit de la consommation, chargée des questions européennes et internationales

Dialogue stratégique sur les priorités de la nouvelle Commission européenne

En quoi consiste l'action de la DGCCRF au niveau européen et international ?

Nous participons à l'élaboration et à la mise en œuvre de la législation européenne, ce qui emporte des impacts concrets sur l'activité d'enquête, mais aussi dans les travaux de coopération avec les autorités étrangères homologues et les démarches proactives d'influence.

Un renforcement de la structuration de la dimension européenne et internationale de notre activité a été engagé à l'automne 2023 afin de renforcer l'impact de la France à ce niveau dans les champs de compétence de la DGCCRF. C'est le sens de la mission qui m'a été confiée et que consacre le plan stratégique de la direction générale pour 2025-2028.

Quels ont été les temps forts de cette action en 2024 ?

En 2024, année de renouvellement des instances européennes, la DGCCRF a activement contribué dans son champ de compétences au dialogue stratégique sur les priorités de la nouvelle Commission européenne. Elle a porté ses priorités dans diverses instances : réseau de coopération dit « CPC », conférences internationales du réseau international de contrôle et de protection des consommateurs en Pologne et aux États-Unis, Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (Cnuced) à Genève, G7 à Rome sur la concurrence numérique, semaine internationale sur la sécurité des produits à Bruxelles, première conférence ministérielle de la consommation à l'OCDE à Paris. La DGCCRF a également œuvré en faveur de l'adoption de plusieurs textes au niveau européen, en particulier dans le champ du Pacte vert, et a travaillé à la mise en œuvre des règlements européens sur les services et les marchés numériques en lien avec les partenaires.

Quels sont les priorités pour 2025 ?

La DGCCRF continuera d'être mobilisée sur plusieurs travaux de négociations et de transposition des textes européens récemment adoptés, comme la directive donnant les moyens d'agir contre l'écoblanchiment et la directive sur le droit à réparation des biens. Elle restera force de propositions vis-à-vis des travaux que lancera la nouvelle Commission européenne. Un travail d'optimisation de la gestion du flux des plaintes transfrontières en matière de consommation sera engagé en lien avec les services d'enquête.

Les points clefs de l'activité en 2024

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

Signaler un problème à la DGCCRF

Signal
Conso

par internet

Le problème est signalé aux services d'enquêtes s'il relève de la DGCCRF

Chercher un règlement amiable avec un professionnel

Signal
Conso

par internet

Le problème est transmis au professionnel pour qu'il réponde

318 000

signalements enregistrés en 2024 sur SignalConso

56 %

ont été lus par les professionnels concernés qui y ont répondu à **85 %**

1 million

de signalements enregistrés sur SignalConso depuis sa création en 2020

45 278

appels et

27 468

courriers traités par RéponseConso

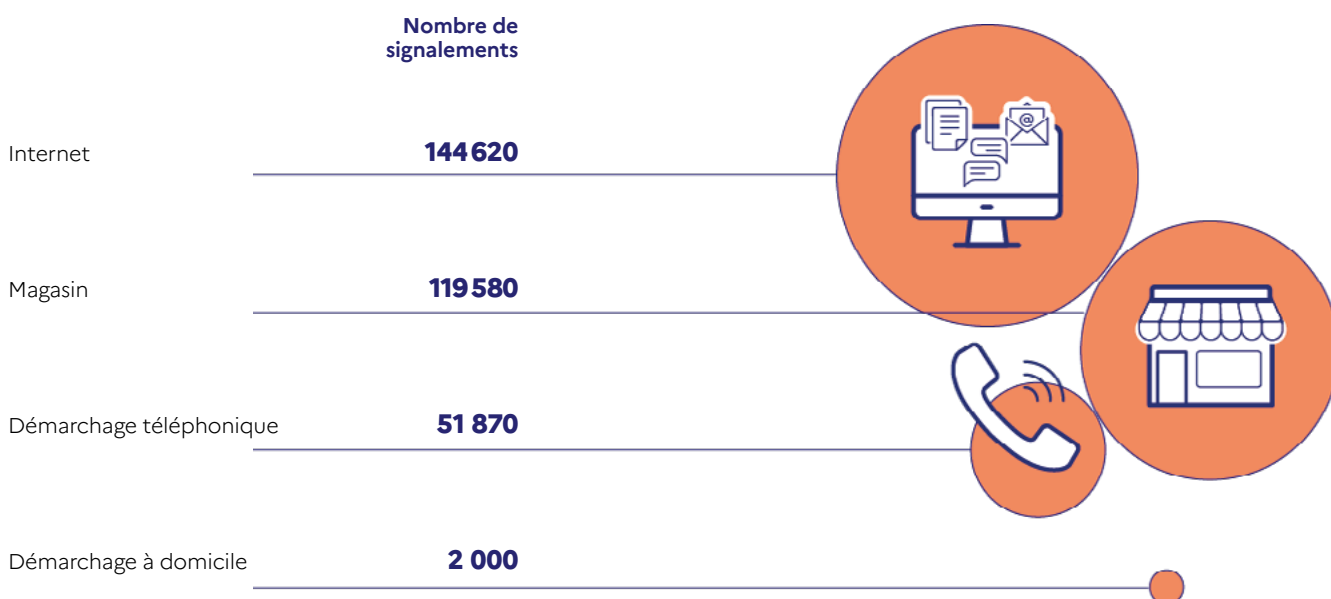


Des agents de la DGCCRF à la rencontre de consommateurs et professionnels lors d'un événement au ministère de l'Économie

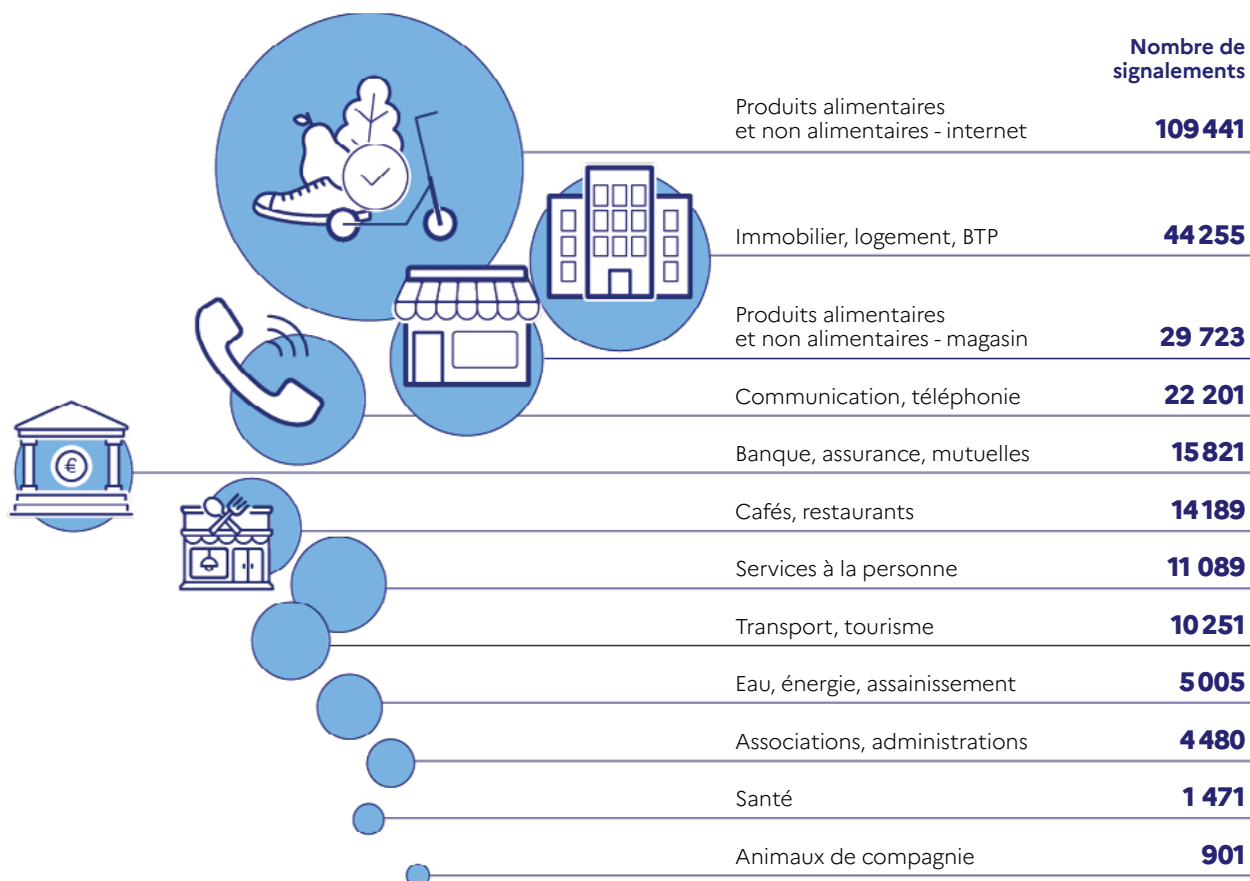


Signalements des consommateurs selon le lieu de vente

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



Les principaux secteurs d'activité concernés par les signalements des consommateurs



Les enquêtes, contrôles et sanctions

130

enquêtes nationales

64 979

établissements et sites internet contrôlés

91 140

visites

83 %

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

10 %

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

7 %

des actions ont concerné la **concurrence**



21 769
avertissements



8 625
injonctions
dont **87** réquisitions numériques
et **15** sous astreinte



2 356
amende notifiées
pour un montant
de **92,9 millions d'€**



130
arrêtés de suspension
ou retrait
de commercialisation



3 447
procédures pénales
transmises au Parquet



58
rapports d'enquêtes
de concurrence transmis
à l'**Autorité de la concurrence**



357
sanctions
publiées



1 340
transactions pénales
pour un montant
de **12,4 millions d'€**

Les principaux indicateurs de performance

46,11 %
(objectif 45 %)

Part des visites en anomalie ayant donné lieu à un relevé de manquement

46,8 %
(objectif 45 %)

Part des suites correctives et répressives (injonction, procès verbal)

2 601
(objectif 1 237)

Nombre de procès verbaux, concernant des tromperies, transmis au Parquet



Les amendes administratives notifiées et leurs motifs

Total	92,45 millions d'€
Dont régulation concurrentielle des marchés (délais signature conventions, délais de paiement...)	81,3 millions d'€
Dont protection économique du consommateur (information sur les prix et conditions particulières de vente, démarchage téléphonique, pratiques commerciales interdites)	11,01 millions d'€

Les principaux motifs des procédures pénales transmises au Parquet en 2024

Une procédure peut comprendre plusieurs motifs.

Pratique commerciale trompeuse	960
Règles de concurrence des professions médicales et loi «anti cadeaux»	954
Règles d'étiquetage hors sécurité et nanomatériaux	541
Origine des produits - Marquage obligatoire	639
Traçabilité des produits alimentaires	139
Tromperie à l'égard des consommateurs	114
Norme de commercialisation des fruits et légumes	113
Règles de qualification de certaines professions	79
Vente hors établissement	76
Contrôle de quantité	63

Les analyses en laboratoire

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



6 658

produits ont fait l'objet de

46 042

analyses



21 000

analyses sur la sécurité
des produits non alimentaires



25 042

analyses sur la loyauté
des produits alimentaires

Les temps forts de 2024

JANVIER

23

Le CNC formule 15 recommandations pour une meilleure transparence des applications numériques d'information sur la qualité des produits alimentaires et cosmétiques.



FÉVRIER

15

Lancement d'une campagne de communication pour mettre en garde les consommateurs contre les abus des numéros de téléphone surtaxés.



MARS

6

Annnonce du renforcement des contrôles concernant l'origine des produits alimentaires, afin de lutter contre la francisation de produits importés (lire page 27).

AVRIL

1

Entrée en vigueur d'un décret pour une meilleure information concernant la composition des produits de protection intime féminine.

8

Bilan des enquêtes menées dans les secteurs de l'immobilier, des domiciliaires d'entreprises et du luxe, pour vérifier le respect de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Sur 371 professionnels contrôlés, 60 % présentaient au moins une anomalie concernant des défauts d'information sur la provenance des fonds, l'absence d'identification des clients ou des procédures internes trop générales.



15

Signature d'un protocole entre la DGCCRF et l'Autorité nationale des jeux pour renforcer la coopération dans le secteur des jeux d'argent et de hasard.



MAI

14

Publication de la directive UE n° 2024/1438, dite « petit déjeuner », modifiant les directives relatives au miel, aux jus de fruits, aux confitures, gelées et marmelades de fruits, ainsi qu'à la crème de marrons, et à certains laits de conserve déshydratés.

30

Bilan de l'enquête sur le recouvrement amiable de créances. Sur 161 établissements, 41 % se sont révélés en anomalie : confusion entre recouvrement amiable et forcé, négligence dans la vérification des dossiers, réclamation de sommes indues. 90 avertissements,

36 injonctions de mise en conformité et 2 procès-verbaux pénaux ont été établis.

JUIN

10

Opération « coup de poing » à Saint-Barthélemy dans le secteur de l'immobilier de luxe. La DGCCRF a mené une enquête d'importance sur ce territoire crucial pour s'assurer de la bonne gestion des risques liés à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.



27

L'Arcom, la Cnil et la DGCCRF signent une convention de coopération afin d'assurer un environnement plus sûr pour les consommateurs dans le cadre du déploiement du règlement européen sur les services numériques (Digital Services Act) (lire page 16).

JUILLET

1

Entrée en vigueur des dispositions anti réduflation ou « shrinkflation » (lire page 24).

12

Publication du règlement européen établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle. Il entrera en vigueur progressivement, par étapes, entre février 2025 et août 2027.

16

La DGCCRF participe à des opérations de perquisition en Pologne sur la demande du Parquet européen pour des soupçons d'escroquerie aux fonds européens d'aide aux plus démunis.

26

Ouverture des Jeux olympiques de Paris (lire page 29).

AOÛT

28

Ouverture des Jeux paralympiques de Paris (lire page 29).



SEPTEMBRE

18

À l'occasion de la Semaine européenne du développement durable, la DGCCRF mène plusieurs initiatives pour expliquer son action en matière de transition écologique, promouvoir l'économie circulaire et mettre en garde contre le greenwashing (lire page 35).



18

Lutte contre la fraude dans le secteur de la rénovation énergétique : la DGCCRF et l'Anah dressent un état de leur action et appellent les consommateurs à la vigilance.



OCTOBRE

16

La DGCCRF, la Direction générale de la santé et l'Anses alertent sur l'utilisation de produits lissants contenant de l'acide glyoxylique et qui ont provoqué des cas d'insuffisance rénale aiguë.



31

Bilan de l'enquête sur les assurances obsèques et prestations funéraires. 692 professionnels ont été contrôlés. 231 avertissements, 219 injonctions, 32 amendes administratives et 3 procès-verbaux pénaux ont été établis pour pratiques commerciales trompeuses, notamment sur les contrats assurances obsèques.

NOVEMBRE

18

La DGCCRF et la CNIL signent un nouveau protocole de coopération pour renforcer leur collaboration et s'adapter aux enjeux économiques du numérique.



DÉCEMBRE

16

Bilan de l'enquête sur la sécurité des jouets. Un jouet analysé sur cinq a été déclaré non conforme et dangereux. Plus de 225 000 jouets dangereux ont été détruits. Lancement d'une campagne d'information des consommateurs sur la sécurité des produits non alimentaires.



18

Signature du décret d'encadrement des prix et marges à Mayotte, à la suite du cyclone Chido (lire page 27).

19

Le Parquet de Paris, l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et la DGCCRF dressent le bilan de leur lutte contre les arnaques financières et mettent en garde les épargnants contre les escroqueries.

Quelques affaires 2024

JANVIER

22

Amende transactionnelle de 4,5 millions d'€ infligée à une banque pour facturation abusive de frais bancaires.

MAI

3

10 millions d'euros d'avoirs criminels saisis pour tromperie sur des masques médicaux à la suite d'une perquisition à Saint-Germain-en-Laye, dans les Yvelines. Le dirigeant de la société a été accusé de pratiques commerciales trompeuses ainsi que de blanchiment de capitaux.

17

Sanction de 400 000 € infligée à un comparateur d'offres d'énergie, pour pratiques commerciales trompeuses. La société mettait en avant des remises inexistantes ou des mentions laissant faussement croire à des offres financièrement intéressantes.

JUIN

14

Vaste réseau de fraude au démarchage dans le secteur de l'énergie démantelé : plus de 3 millions d'euros d'avoirs et des objets de luxes ont été saisis en Normandie. Les malfrats agissaient dans plusieurs départements.

NOVEMBRE

8

Une amende transactionnelle de 150 000 € est infligée à un influenceur pour pratique commerciale trompeuse. Il promettait des gains rapides grâce à l'achat de jetons non fongibles (NFT) et a la participation à des parties de jeu n'ayant jamais vu le jour.

DÉCEMBRE

18

Procès dans le secteur des assurances : deux ans de prison dont 16 mois fermes, 300 000 euros d'amende et des biens immobiliers saisis pour l'ancien PDG. Les six sociétés mises en cause continuaient délibérément à prélever de l'argent sur les comptes d'anciens clients.



19

La DGCCRF sanctionne deux avocats au Barreau de Paris pour pratiques commerciales trompeuses : ils s'étaient engagés sur l'issue d'un jugement dans lequel ils conseillaient les deux parties.

Les axes d'action en 2024 et les priorités 2025

Préserver le pouvoir d'achat

La protection du pouvoir d'achat est restée une priorité même si l'inflation a reflué. Les enquêtes ont porté sur l'alimentation, l'énergie, le crédit, l'entretien auto, etc ... qui représentent des dépenses contraintes pour les ménages. La DGCCRF s'est aussi mobilisée dans la recherche de réponses à la cherté de la vie Outre-Mer.

46

enquêtes nationales

27 384

établissements et sites internet contrôlés

36 035

visites

7 400

avertissements

3 554

injonctions administratives

671

procédures pénales transmises au Parquet

485

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

409

transactions pénales pour un montant de 1,4 million d'€

Un même nombre peut renvoyer à plusieurs thèmes : pouvoir d'achat, protection du consommateur, sécurité des produits...

Un arrêté contre la réduflation

L'arrêté du 16 avril 2024 entré en vigueur le 1^{er} juillet a prévu une obligation d'information des consommateurs sur les produits de grande consommation qui ont subi une réduction de quantité et une hausse du prix ramené à l'unité de mesure ou à l'unité. Cette mesure participe à réguler la pratique de réduflation (shrinkflation), laquelle a néanmoins reculé avec la baisse de l'inflation.

Gare aux promotions trompeuses

La DGCCRF a poursuivi son action contre les faux rabais. Les principales anomalies constatées portent sur l'utilisation du terme « promo » sans promotion effective, la confusion entre comparaison de prix et annonce de réduction, l'utilisation du mot « soldes » hors des périodes réglementées... Les contrôles ont également porté sur les discordances entre les prix affichés en rayon et ceux payés en caisse. Au total, 5 724 établissements ont été contrôlés dont 356 sites internet. Plus de la moitié présentait une non-conformité. Cela a donné lieu à 1 583 avertissements, 458 injonctions et 375 procès verbaux administratifs.



Trois enquêtes sur l'énergie

Dans le contexte de la crise de l'énergie, la DGCCRF a clôturé plusieurs enquêtes sur le sujet. 68 fournisseurs de gaz et d'électricité et prestataires ont été contrôlés depuis 2020. Plus de la moitié des établissements posait problème : défaut d'information sur les prix et la portée des engagements du contrat lors de la souscription, clauses restreignant l'information des consommateurs... Les manquements ont donné lieu à 38 avertissements, 62 injonctions et 17 procès-verbaux.

Pour le bois de chauffage, l'enquête a relevé une grande diversité de manquements et fraudes tant en termes d'information du consommateur que de loyauté des pratiques commerciales. 78 établissements sur 185 étaient en anomalie. Cela a donné lieu à 45 avertissements, 29 injonctions, et un signalement de pratique anticoncurrentielle.

Beaucoup d'anomalies dans les garages

1 561 garages d'entretien et réparation auto ont été contrôlés. Près de trois quarts des établissements étaient en anomalie : défaut d'information précontractuelle des consommateurs, flous sur les implications d'une conversion d'un moteur au super éthanol, pratiques commerciales trompeuses (discordances entre les prix affichés et pratiqués, faux barèmes constructeurs...). Cela a donné lieu à 564 avertissements, 477 injonctions et 206 procès-verbaux.



Christine Miller,
directrice
régionale adjointe,
responsable du
pôle Concurrence,
Consommation,
Répression
des Fraudes et
Métrologie de la
Deets Martinique

Martinique : un protocole pour faire baisser les prix alimentaires

En quoi la question de la vie chère est-elle spécifique à la Martinique ?

27,4 % des Martiniquais vivent en dessous du seuil de pauvreté soit le double du taux national. Les prix sont plus élevés de 14 % et jusqu'à 40 % pour l'alimentaire. Cela s'est aggravé avec l'inflation. L'île a été marquée par un mouvement social exigeant l'alignement des prix alimentaires sur l'hexagone. Un protocole visant à lutter contre la cherté de la vie a été signé.

Quelles sont les principales dispositions du protocole contre la vie chère signé en octobre 2024 ?

L'État, la collectivité territoriale de Martinique, les élus, les distributeurs, les grossistes, les représentants des socioprofessionnels, le grand port maritime et le principal transporteur proposent de « faire baisser les prix de plus de 6 000 produits alimentaires » grâce à plusieurs mesures.

Quel est le rôle de la DGCCRF dans sa mise en œuvre ?

Nous suivons l'évolution des prix et le respect des engagements des professionnels. La DGCCRF examine la formation des prix depuis les achats entre fournisseurs et distributeurs jusqu'au prix en rayon. Ce travail, qui nécessite l'examen des contrats et le recueil des prix pratiqués par chaque acteur de la chaîne de valeur, est complexe. Il mobilise les brigades d'enquête de la Deets et l'administration centrale. Les agents de la Deets contrôleront l'information des consommateurs par les distributeurs.

Enquête sur le regroupement de crédit

Cette modalité qui réunit plusieurs contrats de crédits ou dettes en un contrat unique, constitue une solution face au surendettement. Des enquêtes ont été menées en 2022, 2023 et 2024 pour vérifier que les établissements concernés respectaient notamment bien la réglementation, s'agissant notamment des pratiques commerciales et de l'information précontractuelle des consommateurs. En 2024, 47 établissements ont été contrôlés. Un sur 3 était en anomalie. Cela a donné lieu à 13 avertissements, 6 injonctions et 2 procès-verbaux. deux procédures ont été transmises au Parquet.

Lire aussi le paragraphe sur les négociations commerciales page 32.

Perspectives 2025

- Un plan d'action, combinant contrôles, coopération, mesures réglementaires et sensibilisation, va être menée dans le secteur de la santé afin de mieux y faire respecter les droits des patients en tant que consommateurs.
- Sous le pilotage de la DGEC, la DGCCRF contribuera à la transposition des directives UE 2024/1711 et 2024/1788. Elles obligent notamment les plus gros fournisseurs d'électricité et de gaz à proposer un contrat de fourniture d'électricité à prix fixe et à durée déterminée.

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 consommateurs ne sont pas trompés et disposent bien de toute l'information qui leur est due pour effectuer les meilleurs choix.

50

enquêtes nationales

57 384

établissements et sites internet contrôlés

79 321

visites

19 285

avertissements

7 925

injonctions administratives

2 081

procédures pénales transmises au Parquet

1 073

transactions pénales pour un montant de 11,7 millions d'€

2 029

amendes administratives pour un montant de 11,4 millions d'€

Qualité des produits alimentaires : près de 5 000 établissements contrôlés

3 263 établissements ont été contrôlés pour s'assurer du respect des règles de loyauté et de traçabilité des viandes. 53 % d'entre eux présentaient des anomalies principalement en matière d'origine, d'étiquetage et/ou de traçabilité. Cela a donné lieu à 152 procès-verbaux, 407 injonctions et 1 024 avertissements. Plusieurs manquements relevés en grandes surfaces ont donné lieu à des transactions pénales pour un total de 166 000 €.

Sur les 250 établissements contrôlés en matière de loyauté des produits laitiers, 37 % présentaient une ou des anomalies qui ont conduit à la rédaction de 45 avertissements et 26 injonctions.

372 établissements du secteur des œufs ont été contrôlés. 48 % de ces établissements ont présenté une non-conformité qui a donné lieu à 103 avertissements, 28 injonctions et 3 procès-verbaux.

662 entreprises de la filière charcuterie ont été contrôlées et 247 analyses de produits réalisées. 47 % des établissements présentaient au moins une anomalie donnant lieu à 162 avertissements, 85 injonctions et 14 procès-verbaux effectifs.

Dans le cadre des contrôles sur les filières valorisant l'absence d'OGM dans les denrées, 137 établissements ont été contrôlés dès le stade de fabrication des aliments pour animaux destinés à la production de ces denrées : 13 % étaient en anomalie. Cette enquête est reconduite en 2025.



10 000 contrôles sur l'origine française des produits alimentaires

Dans un contexte de tensions dans le monde agricole, la DGCCRF a renforcé ses contrôles sur les produits alimentaires présentés comme d'origine française. Menés notamment dans les secteurs des fruits et légumes, de la viande et des alcools, ces contrôles ont été menés à la fois à la distribution, afin de garantir l'information du consommateur, mais également tout au long de la chaîne de commercialisation, afin d'approfondir les investigations en cas d'indices de fraudes.

Les contrôles ont mis en évidence un taux d'anomalie de 34 %, conduisant à l'établissement de 1 802 avertissements, 588 injonctions et 562 procès-verbaux. L'obligation d'indiquer l'origine des viandes porcines, ovines et de volaille dans les établissements de restauration proposant seulement des repas à emporter ou à livrer a par ailleurs été pérennisée en mars 2024.

Renforcement des contrôles apicoles

L'apiculture traverse des difficultés exacerbées par la concurrence de miels étrangers moins chers et par les fraudes. La DGCCRF a renforcé son action avec une hausse de 40 % des analyses et une formation spécifique des enquêteurs sur la recherche de fraudes.

53 producteurs, grossistes et détaillants ont été contrôlés. 40 % étaient en anomalie (fausses origines, faux producteurs, étiquetage erroné) de même que 52 % des 228 échantillons analysés (fausse origine florale, ajout de sucres exogènes).

Révisée en 2024, la directive relative au miel harmonisera dès 2026 les règles d'étiquetage de l'origine au sein de l'Union européenne. Des travaux sont également engagés à Bruxelles visant à recueillir des données afin d'améliorer les contrôles, détecter les pratiques d'adultération du miel, fournir des recommandations pour un système de traçabilité européen.

Vérification des allégations agronomiques et environnementales des fertilisants

375 établissements ont été contrôlés dans le cadre de l'enquête sur la sécurité et la loyauté des informations délivrées sur les fertilisants. Les allégations sur les effets agronomiques et environnementaux ont été vérifiées. Certaines se sont révélées trompeuses car elles attribuaient à tort des propriétés phytopharmaceutiques à l'engrais (« protège le gazon contre les mauvaises herbes ») dont la fonction est exclusivement d'assurer la croissance des plantes en apportant des éléments nutritifs. Des allégations environnementales, telles que « végétal » ou « 100 % organique », étaient fausses, les produits contenant des

substances de synthèse ou des matières minérales. Au total, 27 % établissements contrôlés étaient en anomalie. Les manquements constatés ont donné lieu à 60 avertissements, 39 injonctions, 12 procès-verbaux.

338 établissements ont par ailleurs été contrôlés dans le cadre d'une enquête sur la loyauté de l'étiquetage des aliments pour animaux d'élevage et de compagnie. 34% étaient en anomalie, entraînant 111 avertissements, injonctions ou procès-verbaux. Des vérifications sur les allégations environnementales ont mené à un procès-verbal pour pratique commerciale trompeuse à l'encontre d'un opérateur valorisant indûment l'utilisation d'une énergie verte et une réduction de son empreinte carbone par un approvisionnement local. L'enquête a été reconduite en 2025.

Un décret pour préserver l'accès aux produits de base à Mayotte

Adopté quelques jours après le passage du cyclone Chido pour éviter la spéculation, ce décret prévoit pendant 6 mois l'encadrement des prix de vente à la production, des marges à l'importation et à tous les stades de la distribution de certains produits. Il encadre aussi les prix à la consommation pour l'eau plate en bouteille.

Plus de 1 300 établissements contrôlés quant à l'utilisation de la mention « Made in France »

En 2024, la DGCCRF a maintenu sa vigilance concernant la loyauté des allégations sur l'origine française « Made in France » ou locale des produits non alimentaires tels que les meubles, les jouets, les cosmétiques ou les bijoux. Les principales non-conformités concernent de fausses allégations d'origine, l'utilisation de mentions connexes susceptibles d'induire en erreur, ou encore l'utilisation abusive de labels ou autres signes distinctifs.

2,2 millions d'€ d'amende à l'encontre d'un opérateur téléphonique qui tardait à rembourser ses clients

En 2024, 63 contrôles ont été effectués dans le secteur des communications électroniques. Plus d'un tiers des établissements était en anomalie, ce qui a donné lieu à 15 avertissements, injonctions ou procès-verbaux. Une amende transactionnelle de 2,2 millions d'€ a été infligée à l'un des principaux opérateurs français pour avoir procédé à des annulations de commandes de téléphones mobiles sans rembourser dans un délai raisonnable les acomptes versés.

Démarchage téléphonique : plus de 6 200 établissements contrôlés

En 2024, plus de 6 200 établissements ont été contrôlés, souvent à la suite de signalements. La moitié ne respectaient pas la réglementation. Plusieurs amendes ont été infligées aux entreprises ne respectant pas les jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques prévus, ou ayant démarché ou vendu des listes comportant des numéros inscrits sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage. Une procédure d'amende de plusieurs millions a été initiée à l'encontre d'une société située dans l'Union européenne pour avoir démarché 225 000 inscrits sur la liste Bloctel, passé 855 000 appels hors des plages prévues et contacté plus de 5 millions de personnes via un automate, sans leur consentement.

Plus d'un tiers des 189 établissements par ailleurs contrôlés sur l'interdiction du démarchage en matière de rénovation énergétique ne respectaient pas la loi. Une amende de 300 000 € a notamment été infligée à une société du Bas-Rhin.

Petites entreprises : contrôles des dispositions les protégeant en matière de contrats internet ou téléphoniques

La directive n° 1972/2018 établissant le code européen des communications électroniques a introduit des dispositions protectrices pour les professionnels lors de la souscription de contrats. La DGCCRF effectue des contrôles pour veiller à la bonne application du texte. 16 établissements ont été contrôlés en 2024, dont un quart était en anomalie. Des suites pédagogiques et administratives ont été mises en œuvre.

Accompagnement des professionnels sur l'évolution de la réglementation sur les vins

Depuis l'évolution récente de la réglementation européenne, les vins doivent désormais comporter la liste des ingrédients et la déclaration nutritionnelle. Il est aussi dorénavant possible de dénommer « vin désalcoolisé » ou « vin partiellement désalcoolisé » les produits issus de la désalcoolisation du vin. Afin de préciser



les modalités d'application, la DGCCRF a publié deux guides sur le sujet destinés aux professionnels et consommateurs. D'autres guides sont en préparation.

Des manquements dans l'information sur le « 100 % santé »

Le dispositif « 100 % santé » est un panier de soins d'optique ou d'équipements auditifs et dentaires dont un reste à charge pour l'assuré est nul. Ce dispositif doit être présenté en magasin et à l'aide de devis standardisés.

En 2023-24, la DGCCRF a contrôlé 1 270 établissements pour vérifier le respect de la réglementation et notamment la bonne information des consommateurs sur le «100 % santé». Les taux de non-conformité étaient de 75 %.

Des fraudes de grande ampleur ont été détectées dans le secteur des audioprothèses où des ventes par démarchage illégales ont conduit à des abus de faiblesse et des escroqueries. 566 avertissements, 467 injonctions, 98 procès-verbaux administratifs et pénaux ont ainsi été rédigés.

Perspectives 2025

- Dans le secteur funéraire, un nouveau modèle de devis, plus clair, sera rendu obligatoire en concertation avec les Conseils nationaux de la consommation et des opérateurs funéraires.
- Poursuite de la révision de la directive européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation et leur médiation. La DGCCRF est pilote pour la France.



Ludovic Senand,
chef du bureau de
la programmation
des enquêtes,
DGCCRF



Marion Rouquier,
cheffe de service à
la DDPP75

Plus de 16 000 établissements contrôlés : un engagement exemplaire pour les jeux olympiques

Comment avez-vous contribué à la réussite des Jeux olympiques et paralympiques ?

LS : C'est un événement que nous avons préparé de longue date pour mieux anticiper et nous organiser. Avant et pendant les jeux, nous avons renforcé nos contrôles sur les établissements touristiques pour nous assurer de la loyauté des pratiques commerciales et de la sécurité des produits. 900 agents ont été mobilisés. Nous avons travaillé étroitement avec les autres administrations. Nous avons aussi créé une version en anglais de SignalConso, notre plateforme de signalement.

Que reprenez-vous de cet événement ?

MR : Les équipes se sont déployées sur le terrain 7 jours sur 7. À Paris nous avons réalisé plus de 1 580 contrôles sur la quinzaine olympique et avons visité la totalité des 13 sites de la capitale ainsi que les 15 fan zones. Nous avons été attentifs à l'affichage des prix, à l'information précontractuelle des consommateurs et à la contrefaçon. Cet été restera comme une période de mobilisation et d'activité des agents de la DDPP de Paris très dense et inédite.

LS : Cela a favorisé une approche transversale et souligné l'intérêt de coopérer avec les autres administrations. Les agents ont été très engagés. Au total, nous avons reçu 13 000 signalements et contrôlé plus de 16 000 établissements. Près de 7 000 produits dangereux ont été retirés.



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. L'entrée en vigueur des règlements sur les services numériques (DSA) et sur la sécurité générale des produits (RSGP) offre un cadre réglementaire renforcé pour retirer les produits vendus sur internet et provenant souvent de pays tiers, parfois moins-disants en termes de sécurité.

983

alertes

sur des produits non alimentaires dont **304** jouets et accessoires de puériculture, **249** produits chimiques, **88** appareils électriques, **90** cosmétiques, dispositifs médicaux ou articles d'hygiène

615

références

de produits rappelés via rappel.conso.gouv.fr

20

enquêtes nationales

10 214

établissements et sites internet contrôlés

12 956

visites

2 349

avertissements

872

injonctions administratives

57

amendes administratives

51

transactions pénales

162

procédures pénales transmises au Parquet



Laboratoire de Marseille, l'un des 11 laboratoires, où sont effectués les tests et analyses des produits



Entrée en vigueur du nouveau règlement sur la sécurité générale des produits (RSGP)

Entré en vigueur en décembre 2024, le nouveau règlement UE n° 2023/988 adapte le cadre réglementaire européen en matière de sécurité générale des produits afin de prendre en compte l'essor du commerce en ligne ou le développement de nouvelles technologies (intelligence artificielle, objets connectés, etc.) qui font peser de nouveaux risques (fonctions évolutives, cybermalveillance...).

Il impose notamment aux places de marché des mesures contraignantes, en les appelant à notifier les produits dangereux dont elles auraient connaissance aux autorités. Le RSGP impose également aux exportateurs de pays tiers de déterminer une « personne responsable dans l'UE », point de contact des autorités de surveillance.

Action coordonnée européenne pour la sécurité des chaises pour bébés

En 2024, une opération de contrôle des chaises hautes pour bébés s'est inscrite dans le cadre du programme européen CASP (*Coordinated activities on the safety of products*) de coopération entre états membres sur des produits accidentogènes.

Sur les 19 chaises hautes en 2024, cinq se sont révélées non conformes et cinq non conformes et dangereuses : absence des marquages obligatoires, risques de rupture de l'assise et de chutes, risques d'étouffements par ingestion de petits éléments. Les chaises posant problème ont été retirées du marché ou mises en conformité.

Les autorités européennes de surveillance des marchés échangent par ailleurs au quotidien sur des alertes de produits dangereux ou non conformes via des portails gérés par la Commission européenne (ICSMS, *Safety Gate*).

Sécurité des méthodes d'épilation

La DGCCRF a rédigé, avec la Direction générale de la santé, le décret n° 2024-470 du 24 mai 2024 qui encadre l'utilisation des appareils d'épilation à la lumière pulsée intense et au laser à des fins esthétiques, afin de garantir la sécurité des pratiques et des machines, la qualification des professionnels et la lisibilité des informations et recommandations pour les consommateurs. Le texte ouvre les pratiques, jusqu'alors monopole des médecins, aux infirmiers et esthéticiens formés.

Perspectives 2025 :

- Lancement d'enquêtes sur les produits chimiques, les produits non alimentaires vendus sur internet, les grandes plateformes, la sécurité des produits de protection intime et des préservatifs...



Vanessa Picot,
chargée des produits cosmétiques au bureau des produits et prestation de santé

Cosmétiques : la DGCCRF assure désormais la surveillance du marché

Comment la DGCCRF s'est-elle organisée pour assurer la surveillance du marché des cosmétiques qui lui a été confiée le 1^{er} janvier 2024 ?

Nous avons travaillé en amont avec l'Agence nationale de sécurité du médicament et beaucoup communiqué avec l'ensemble des parties prenantes : fédérations professionnelles, industriels et nos homologues européens et internationaux.

La montée en compétence des enquêteurs a été une priorité. Ils connaissaient déjà les questions de loyauté et d'allégations. Ils ont été formés aux bonnes pratiques de fabrication pour pouvoir mieux contrôler cet aspect. Des outils d'aide au contrôle ont été mis en place.

Quel bilan tirez-vous de cette première année ?

Les contrôles ont révélé des anomalies pour plus de 8 sur 10 des 78 établissements contrôlés. Les manquements graves, comme l'absence de contrôle microbiologique des produits finis, ont fait l'objet de procès-verbaux.

Le respect des bonnes pratiques de fabrication est un enjeu de santé mais aussi d'image, sachant qu'une large part de la production est exportée.

Quelles sont les priorités pour 2025 ?

Nous poursuivrons notre montée en compétences et notre structuration interne afin de renforcer la surveillance du marché et notamment l'examen des dossiers établis par les professionnels pour toute nouvelle mise sur le marché. Nous allons développer la coopération avec la Direction générale de la santé et l'Agence nationale de sécurité sanitaire. Nous allons aussi travailler avec les professionnels sur des axes d'amélioration des pratiques du secteur. Nous allons assurer la délivrance des certificats nécessaires pour l'export.

Veiller à l'équilibre des relations entre les entreprises

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

14
enquêtes
nationales

4 189
établissements
contrôlés dont **833** sur
les délais de paiement

4 663
visites

723
avertissements
dont **112** sur les
délais de paiement

254
injonctions administratives dont
10 pour les délais de paiement

270
amendes administratives
pour près de **81** millions d'€
dont **217** amendes, pour plus
de **35,8** millions d'euros
pour délais de paiement

22
procédures pénales
transmises au Parquet

270
indices de pratiques
anti-concurrentielles relevés.
58 rapports ont été transmis à
l'Autorité de la concurrence

53
enquêtes menées par les services
de la DGCCRF en matière
de pratiques anticoncurrentielles.
3 ont fait l'objet d'une saisine par
l'Autorité de la concurrence

4 sur **8**
sanctions de l'Autorité
de la concurrence fondées
sur un indice transmis
par la DGCCRF

12 fabricants et distributeurs d'électroménagers sanctionnés pour entente

À la suite d'indices transmis par la DGCCRF et à l'issue d'une procédure de plusieurs années, l'Autorité de la concurrence a infligé une amende de 611 millions d'€ à 12 fabricants ou

distributeurs de produits électroménagers pour des pratiques verticales de fixation du prix. Les fabricants communiquaient des prix de détail aux distributeurs et sanctionnaient ceux qui ne s'y conformaient pas. Ces pratiques ont éliminé, contre l'intérêt des consommateurs, la concurrence intra-marque lors du développement de la vente sur internet.

Négociations entre la grande distribution et ses fournisseurs : 1 400 conventions analysées

En 2024, les négociations ont été avancées pour répercuter plus vite sur les prix de détail, les baisses des coûts des matières premières. Un panel de plus de 200 fournisseurs, dont les grands industriels français, a été suivi comme chaque année. De l'envoi des conditions générales de vente à la conclusion des accords, la DGCCRF a veillé au respect du formalisme des contrats et à la loyauté des pratiques des enseignes de la grande distribution. 1 400 conventions ont ainsi été analysées. La DGCCRF a également poursuivi sa lutte contre les pratiques abusives des centrales internationales. Des amendes de 38,6 et 10,3 millions d'€ ont été prononcées à l'encontre de 2 centrales d'achat



pour non-respect de la date butoir de signature des contrats avec ses fournisseurs.

En matière de pénalités logistiques, une autre centrale s'est vue infliger une astreinte de 650 000 €, pour un retard dans la mise en conformité de ses contrats logistiques. Une injonction a également été adressée à une société de supermarchés pour non-respect des dispositions de la loi Descrozaille.

EGalim : hausse des contrôles de contractualisation écrite

La DGCCRF a contrôlé 186 établissements des filières laitière, bovine, porcine, avicole et ovicole, pour vérifier le respect de la contractualisation écrite obligatoire entre le producteur et son premier acheteur. Plusieurs procédures sont en cours.

Un groupe d'hypermarchés assigné devant la justice pour ses contrats de franchise

Une enquête de la DGCCRF avait mis en lumière des clauses contractuelles et des pratiques abusives du groupe

d'hypermarchés au détriment de ses franchisés. Après avoir tenté une médiation, l'Association des franchisés a assigné l'enseigne devant le tribunal de commerce fin 2023. Le Ministre s'est joint à cette action pour demander notamment la nullité des clauses litigieuses, la cessation des pratiques abusives et une amende de 200 millions d'€.

Opérations coup de poing contre le blanchiment de capitaux

La DGCCRF a mené deux opérations coup de poing pour vérifier que les professionnels de l'immobilier de luxe respectaient bien leur devoir de vigilance et avaient mis en place des procédures de contrôle interne pour éviter les capitaux d'origine frauduleuse.

En juin, 16 intermédiaires immobiliers de Saint-Barthélemy ont ainsi été contrôlés, et en novembre, 13 professionnels des 3, 6, 7 et 8^e arrondissements parisiens, zones où les investisseurs étrangers et des flux financiers sont conséquents. Les manquements relevés donneront lieu a minima à quatre injonctions et quatre propositions de saisines de la Commission Nationale des Sanctions.

Perspectives 2025

- La majoration de 10 % du seuil de revente à perte sur les produits alimentaires, en vigueur à titre expérimental et renouvelée à deux reprises, devrait être pérennisée en 2025.
- L'encadrement des relations et négociations commerciales devrait donner lieu à une nouvelle loi EGalim, après la publication de plusieurs rapports parlementaires.
- La Commission européenne a publié une proposition de règlement d'application transfrontalière de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales dans les relations interentreprises au sein de la chaîne d'approvisionnement agricole et alimentaire. La France sera attentive à pouvoir au besoin continuer de mener des actions contre des centrales européennes implantées hors de France et approvisionnant des grandes surfaces françaises.



Benjamin Wan,
adjoint au chef du
bureau du Commerce
et des relations
commerciales

Délais de paiement : des contrôles dissuasifs

Pourquoi les délais de paiement entre entreprises sont importants ?

Leur respect évite des difficultés de trésorerie pouvant provoquer la disparition des entreprises, particulièrement des plus fragiles ou les plus petites entreprises, qui sont souvent les premières à payer et les dernières à l'être.

Les contrôles sont dissuasifs compte tenu de l'amende encourue et de l'atteinte à l'image liée à la publication de la sanction. Ils sont d'autant plus nécessaires que les entreprises victimes n'osent généralement pas réclamer des indemnités de retard ou saisir la justice. Nous sommes par ailleurs en train de revoir nos processus afin de traiter plus rapidement ces dossiers.

Quels sont les raisons de ces retards de paiement ?

Le plus souvent, il s'agit de défaillances d'organisation comptable (circuits de validation trop longs, paiements via des centres de services partagés situés à l'étranger...) ou encore la méconnaissance du code de commerce qui prévoit que le vendeur doit adresser sa facture dès la livraison et que l'acheteur est tenu de la réclamer.

Vous avez publié une foire aux questions sur le sujet. Pourquoi ?

Les lignes directrices ont laissé place à une nouvelle foire aux questions, plus riche et pédagogique. Ce document accessible sur le site de la DGCCRF permet d'informer les entreprises contrôlées de nos attentes en matière de contrôle.

Accompagner la transition écologique

En complément de son travail d'enquête et réglementaire, notamment sur la durabilité des produits, les nouvelles mobilités, l'écoblanchiment et la rénovation énergétique, la DGCCRF a mis l'accent en 2024 sur le développement des pratiques de consommation durable.

14

enquêtes
nationales

6 965

établissements et sites
internet contrôlés

8 859

visites

1 131

avertissements

803

injonctions
administratives

83

procédures pénales
transmises au Parquet

5

transactions pénales

22

amendes administratives

Ecoconception des appareils domestiques : les indices pas toujours affichés

Les consommateurs doivent disposer d'informations fiables relatives à l'écoconception des produits d'équipements de la maison afin de pouvoir choisir les produits les plus performants et durables.

En 2024, s'agissant de l'étiquetage énergétique, 226 fournisseurs et distributeurs, y compris sur internet, ont été contrôlés. Des non-conformités ont été relevées dans la moitié des établissements. S'agissant de l'affichage de l'indice de réparabilité, 266 magasins ont été contrôlés. Plus d'un sur deux manquaient à leurs obligations : défaut d'affichage, absence de précision sur son calcul... Des avertissements, injonctions ou procès-verbaux ont été établis. Les contrôles seront renforcés en 2025 pour rechercher des fraudes chez les fabricants.



Contrôle en magasin du bon affichage de l'indice de consommation énergétique

Enquêtes sur les nouvelles mobilités

Dans le cadre d'aide publique à la location longue durée de voitures, *Mon leasing* électrique, 23 distributeurs auto ont été contrôlés. Certains facturaient quasi systématiquement des frais de mise à la route. Ces pratiques ont fait l'objet de mesures de police administrative exigeant la mention de leur caractère facultatif. Plus largement, la DGCCRF a engagé des contrôles dans cette filière, échelonnés jusqu'à l'été 2025, et sur l'affichage du prix sur les bornes de recharge.

Les vélos et trottinettes électriques font l'objet d'enquêtes depuis plusieurs années. Sur près de 200 établissements contrôlés en 2024, 46 % étaient en anomalie et plusieurs engins testés se sont révélés non conformes voire dangereux. Les professionnels maîtrisent mal la réglementation.

Promotion de la consommation durable et de l'économie de la fonctionnalité

Le CNC a publié le 1^{er} octobre un avis sur l'économie de la fonctionnalité, dont le modèle privilégie l'usage d'un bien à sa possession. Fruit d'un an de travail entre associations de consommateurs et organisations professionnelles, l'avis propose dix recommandations pour mieux informer et protéger les consommateurs.

À l'occasion de la Semaine européenne du développement durable, la DGCCRF a organisé des tables rondes sur la vente en vrac, la seconde main, et les liens entre consommation durable, inégalités et démocratie.



Trop vert pour être vrai

La DGCCRF a mené une campagne pour mettre en garde les consommateurs contre le *greenwashing*. Parallèlement, une enquête a été lancée sur les allégations environnementales des produits non alimentaires et les labels des produits alimentaires. 1 760 opérateurs ont été contrôlés. Un tiers posait problème.

Respect de l'interdiction des plastiques à usage unique

L'interdiction des plastiques à usage unique a fait l'objet de 98 contrôles en 2023. Un opérateur sur cinq était en non-conformité : vente de sacs plastique interdits, mentions « réutilisable » abusives... Cela a conduit à six avertissements, trois injonctions, deux suspensions de commercialisation et sept procès-verbaux.

Des contrôles complémentaires ont été conduits pendant les jeux olympiques et se poursuivront en 2025 dans la restauration et l'hôtellerie.

Perspectives 2025

- L'indice de durabilité concernera dans un premier temps les téléviseurs, puis les lave-linges. Plus complet que l'indice de réparabilité, il intègre des critères de fiabilité.
- Transposition des directives européennes visant à donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition verte et à promouvoir la réparation des biens.
- Finalisation des décrets d'application sur les surfaces de vente consacrées à la vente de produits non préemballés (loi Climat et résilience), sur les labels de commerce équitable et sur l'information des consommateurs sur la saisonnalité des fruits et légumes.



Dominique Detony,
inspecteur expert

Arnaque aux panneaux solaires : une condamnation exemplaire dans le Rhône

Comment vous êtes-vous intéressé à la société qui abusait ses clients en leur vendant des panneaux photovoltaïques ?

C'est sur la base de plaintes de consommateurs que nous avons enquêté. Nous avons transmis au procureur cinq procès-verbaux pour pratique commerciale trompeuse, bons de commande non conformes et non-respect du droit de rétractation et un rapport au titre de l'article 40 du code de procédure pénale pour faux en écriture. La société a également été poursuivie pour escroquerie.

Sur quoi vous êtes-vous appuyé pour caractériser ces pratiques de trompeuses ?

La société promettait que les panneaux s'autofinanciaient grâce à un crédit d'impôts et la revente de l'électricité. C'était faux. Elle refusait par ailleurs le droit de se rétracter. Les témoignages de la cinquantaine de plaignants ont été étayés par des feuilles de calcul surestimant la production d'électricité, des bons de commande portant la mention « sous réserve d'éligibilité » et des courriers menaçant de poursuites les personnes se rétractant.

Comment avez-vous travaillé avec la police et la justice ?

Nous avons participé aux auditions et été cosais par le procureur pour effectuer des perquisitions. Nous avons saisis 24 000 € et plusieurs montres de luxe. J'ai par ailleurs témoigné lors du procès pour rappeler la réglementation sur le démarchage et le droit de rétractation et pour expliquer comment le professionnel produisait de fausses attestations de fin de travaux afin de débloquer des crédits. Fin 2024, il a été condamné à 4 ans de prison, dont 18 mois fermes, assortis de 50 000 € d'amende et d'une interdiction de diriger une société pendant 5 ans. Il devra indemniser les victimes à hauteur de 700 000 €.

Accompagner la transformation numérique

De nouvelles compétences ont été confiées à la DGCCRF pour mieux protéger les consommateurs et assurer une concurrence loyale sur les marchés numériques, dans le cadre de la loi visant à sécuriser et à réguler l'espace numérique qui adapte le droit français pour que puissent s'appliquer les règlements européens sur les services numériques et sur les marchés numériques.

10
enquêtes
nationales

1 373
établissements et sites
internet contrôlés

2 015
visites

93
avertissements

190
injonctions
administratives

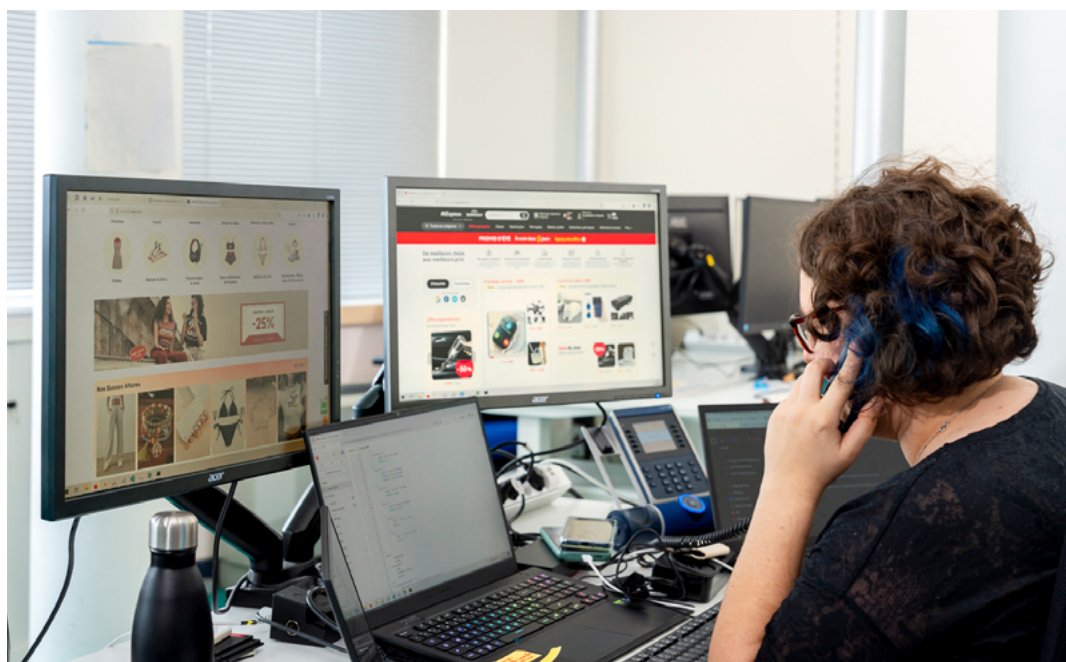
9
Procédures pénales
transmises au Parquet

8
amendes
administratives

De nouvelles règles sur les places de marché en ligne

La DGCCRF est désormais chargée de veiller à la mise en œuvre du règlement *Digital Services Act* par les places de marché établies en France, pour ce qui relève de la protection des consommateurs et de la sécurité des produits. Elle agira en coopération étroite avec l'Arcom

et la Cnil et avec la Commission européenne et les autres États membres. Ceux-ci sont chargés respectivement du contrôle des très grandes plateformes et des plateformes établies hors de France (mais qui peuvent s'adresser au marché français) pour s'assurer d'une application homogène des textes.



La cellule numérique de la DGCCRF apporte un appui opérationnel aux enquêteurs dans leurs investigations



Des obligations pour les géants du numérique pour une concurrence saine et équitable

Le *Digital Markets Act* (DMA) impose des obligations aux géants du numérique pour assurer une concurrence saine et équitable. Son respect est surveillé par la Commission européenne, en lien avec les États membres. La DGCCRF pourra, à la demande de la Commission, contribuer à des enquêtes. Elle pourra aussi engager des investigations de sa propre initiative concernant de potentielles non-conformités pour lesquelles la Commission n'engagerait pas d'enquête et en coordination avec elle.

La protection des consommateurs et entreprises français nécessite une coordination renforcée avec les autorités des autres États membres et avec les autorités européennes. La DGCCRF est associée au Réseau européen de concurrence chargé de l'harmonisation des contrôles au sein de l'Union. Elle siège conjointement avec l'Autorité de la concurrence, au Comité consultatif en matière de marchés numériques présidé par la Commission. Elle participe aux travaux menés par le Réseau européen de contrôle de la protection des consommateurs, notamment lors des réunions du groupe de haut niveau ayant créé le DMA.

Plusieurs plateformes de réservation enjointes de rétablir des relations équilibrées avec les hôtels

Une enquête sur les relations commerciales entre les hôteliers et quatre sites de réservation en ligne a mis en évidence des relations commerciales déséquilibrées entre certaines plateformes et les hôteliers : disproportion dans les droits

et obligations des parties, unilatéralité de clauses, manque de transparence de certains contrats. Les plateformes présentant des anomalies ont fait l'objet de mesures de police administrative pour qu'elles se corrigent ou d'un avertissement.

Coopération avec les plateformes pour réguler l'influence commerciale

La DGCCRF a poursuivi son action de régulation du secteur de l'influence commerciale. Plus de 260 influenceurs ont été contrôlés, notamment à la suite de signalements. 110 présentaient des pratiques répréhensibles : absence d'affichage de l'intention commerciale, allégations de santé et cosmétiques, fausses promotions, publicité pour des loteries, produits financiers ou paris sportifs, vente pyramidale... Ces manquements devraient aboutir à 40 avertissements, 65 injonctions, et 8 procès-verbaux pénaux. La DGCCRF a par ailleurs engagé un travail de coopération avec les plateformes pour qu'elles suspendent plus rapidement des comptes quand c'est nécessaire.

Sus aux faux avis

Levier marketing pour les professionnels, aide au choix pour les consommateurs, les avis sont un incontournable du commerce et de la communication en ligne. En 2024, les agents de la DGCCRF ont continué d'enquêter sur la loyauté des informations et des pratiques des professionnels diffusant des avis. Près d'un tiers des 397 établissements contrôlés en 2024 étaient en anomalie. À la suite d'une enquête, la Justice a ainsi condamné une société à 80 000 € d'amende pour pratiques commerciales trompeuses. En 2025, les contrôles seront renforcés à l'égard des grands acteurs du commerce électronique et des places de marché.



Julie Lobel,
doctorante au
bureau du droit de
la consommation

Attention aux dark patterns

Qu'est-ce que les dark patterns ?

Les dark patterns sont des interfaces numériques manipulatrices ou trompeuses. En matière de consommation elles sont conçues pour pousser à faire des choix qu'on n'aurait pas fait sinon. Il peut s'agir par exemple d'un faux décompte de stock qui nous presse d'acheter.

Sous quels angles la DGCCRF les appréhende-t-elle ?

La plupart des dark patterns peuvent constituer, selon les cas, des manquements aux obligations d'information précontractuelle ou des pratiques commerciales trompeuses. À défaut, certaines dark patterns peuvent être sanctionnées par le règlement européen sur les services numériques (DSA).

Mais, les dark patterns peuvent relever d'autres réglementations comme celles sur les données personnelles, la concurrence, etc. Il est nécessaire de préserver la sécurité juridique en harmonisant les positions entre autorités nationales et européennes. C'est pourquoi dans le cadre du DSA nous travaillons étroitement avec la Commission européenne, mais aussi l'Arcom et la Cnil.

Perspectives 2025

- Entrée en vigueur progressive du règlement européen établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle, jusqu'en août 2027.
- Nouvelles enquêtes sur le tourisme en ligne, le streaming, les sites de drop shipping...

Glossaire

ACPR : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

ADLC : Autorité de la concurrence

AMF : Autorité des marchés financiers

ANAH : Agence nationale d'amélioration de l'habitat

ANJ : Autorité nationale des jeux

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

ARCOM : Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique

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

CASP : Coordinated activities on the safety of products

CEC : Centre Européen de la consommation

CNC : Conseil national de la consommation

CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés

CNS : Commission nationale des sanctions

CNUCED : Commission des Nations Unies sur le commerce et le développement

CRE : Commission de régulation de l'énergie

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

ICPN : International commission protection and enforcement network

ICSMS : Information and communication system on market surveillance

INAO : Institut national de l'origine et de la qualité

INC : Institut national de la consommation

LCBFT : Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

RSGP : Règlement sur la sécurité générale des produits

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



Crédits photos

Page de couverture ©Cédric Doux – ©Philippe Magoni (SIPA) – ©Bruno Vigneronx (SIPA) – page 4 ©Droits réservés – page 6 ©Gezelin Gree – page 10 ©CCRF – page 11 ©Fidval - page 12 ©CCRF – page 13 ©CCRF – page 16 ©CCRF – page 17 ©Droits réservés – ©Droits réservés – ©Droits réservés - ©CCRF – page 18 ©Droits réservés – page 22 ©Erzsbet (AdobeStock) – ©Cédric Doux – ©wpadington (AdobeStock) – ©AlexCuong (AdobeStock) – ©CCRF – ©CCRF – page 23 ©CCRF – ©Izkes (AdobeStock) – page 24 ©Cédric Doux – page 25 ©CCRF – page 26 ©Cédric Doux – page 28 ©Cédric Doux – page 29 ©CCRF – ©Droits réservés - page 30 ©Philippe Magoni (SIPA) – page 31 ©CCRF – page 32 ©David (AdobeStock) – page 33 ©CCRF – page 34 ©Cédric Doux – page 35 ©CCRF – page 36 ©Cédric Doux – page 37 ©CCRF.

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



signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux:



rappel.conso.gouv.fr

Pour contacter la DGCCRF:



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

