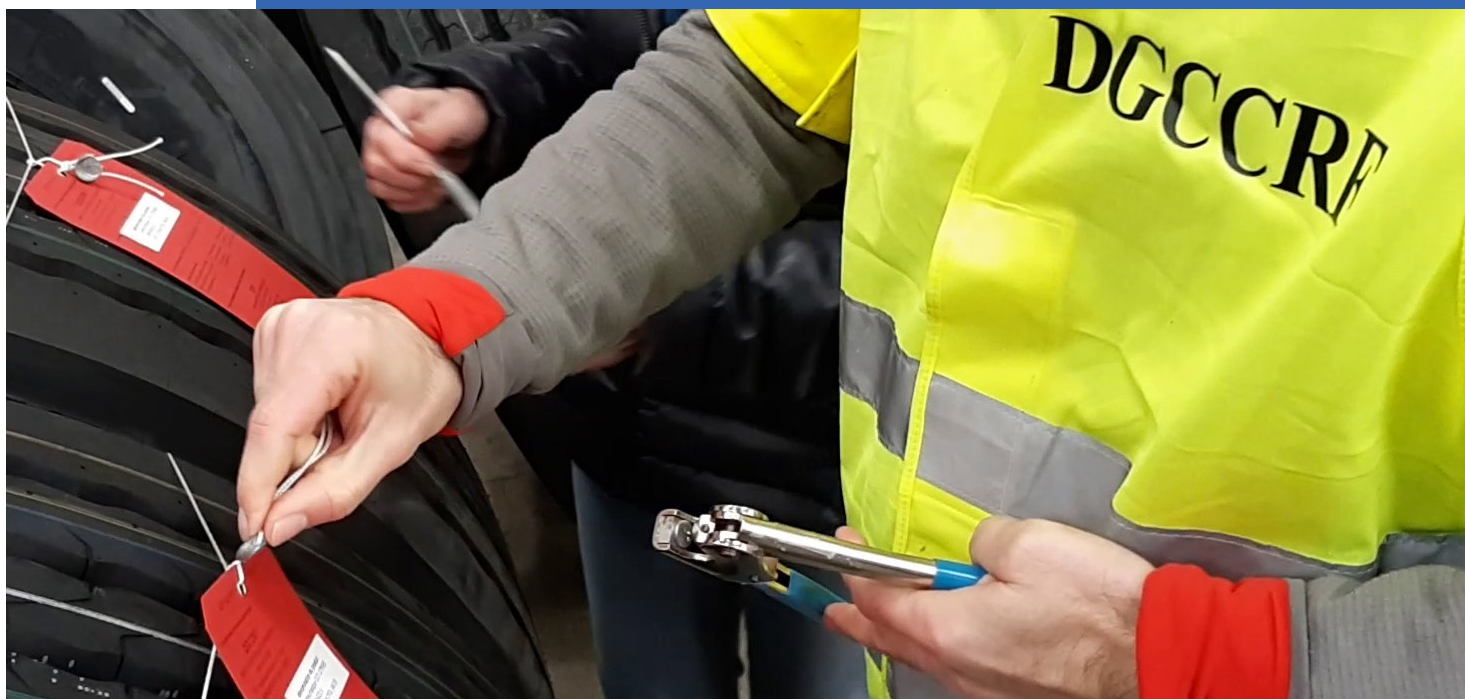




MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA RELANCE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

REPÈRES



# Présentation de la DGCCRF

 DGCCRF

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

# LES MISSIONS DE LA DGCCRF

**3 000 AGENTS EN ADMINISTRATION CENTRALE ET DANS  
LES SERVICES DÉCONCENTRÉS, EN MÉTROPOLE ET EN OUTRE-MER**

## **Contribuer à la conception des politiques de concurrence et de consommation**

En s'appuyant sur les informations recueillies  
par son réseau, présent sur tout le territoire.

## **Informier et accompagner**

Informier et accompagner les particuliers et les professionnels  
sur le droit applicable en matière de consommation, de prévention  
des fraudes et de respect des règles de concurrence.

## **Effectuer des enquêtes et des contrôles**



Inscrits au programme  
national d'enquêtes



À l'initiative des enquêteurs,  
notamment compte tenu  
de réclamations des consommateurs

## **Donner des suites aux constatations réalisées**



Suites pédagogiques



Suites correctives



Suites répressives

# PRÉSENTATION DE LA DGCCRF

**La DGCCRF contribue à la conception et à la mise en œuvre de la politique économique, en veillant au bon fonctionnement des marchés sous tous leurs aspects (concurrence, sécurité, loyauté), au bénéfice des consommateurs et de la compétitivité des entreprises.**

Les modalités d'intervention de la DGCCRF sont multiples et s'adaptent à la diversité des situations et aux attentes des milieux économiques et des consommateurs. Elles incluent :

- la contribution à la définition du cadre juridique de la concurrence et de la consommation ;
- l'information et l'accompagnement des professionnels comme des consommateurs et l'incitation à l'autorégulation des secteurs économiques ;
- le contrôle du respect des règles de concurrence et de protection des consommateurs, la définition des suites à donner aux pratiques contraires au droit notamment la mise en œuvre de mesures de protection en cas de risques pour la santé ou la sécurité des consommateurs ;
- des enquêtes pour lutter contre les fraudes portant atteinte au bon fonctionnement des marchés ou aux intérêts, à la santé ou à la sécurité des consommateurs.

## Un peu d'histoire

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est née en 1985 de la fusion de deux administrations issues de deux ministères différents, mais qui étaient toutes deux investies d'une mission de contrôle du marché et de protection du consommateur :

- la Direction de la consommation et de la répression des fraudes (ministère de la Consommation)
- la Direction générale de la concurrence et de la consommation (ministère de l'Économie)

## Les missions de la DGCCRF

Une direction au service du bon fonctionnement de l'économie et de la protection des consommateurs

La DGCCRF veille au respect et à la loyauté de la concurrence, à la protection économique des consommateurs ainsi qu'à la sécurité et la conformité des produits et des services de consommation.

### LA RÉGULATION DES MARCHÉS SOUS L'ANGLE CONCURRENTIEL

La politique de concurrence a pour finalité de créer les conditions favorables au développement d'un marché ouvert et loyal, au bénéfice des consommateurs, des entreprises et de la croissance économique.

À ce titre, la DGCCRF :

- **propose** et met en place des mesures de régulation permettant de stimuler la concurrence entre opérateurs économiques et de favoriser l'accès aux marchés aux nouveaux entrants ;
- **surveille** le fonctionnement des marchés, afin :
  - de veiller** au respect de la loyauté dans les relations interentreprises et de sanctionner les effets négatifs des déséquilibres dans les relations commerciales entre entreprises (pratiques commerciales restrictives de concurrence (PCR) : par exemple, déséquilibre significatif dans la négociation et la mise en œuvre des contrats, non-respect des délais de paiement) ;
  - de prévenir** ou sanctionner les conséquences négatives en termes de prix ou d'éviction de concurrents des ententes illicites ou des abus de position dominante (pratiques anticoncurrentielles), conjointement avec l'Autorité de la concurrence ;
- **contribue** à la mise en œuvre du droit de la concurrence en matière de concentration économique, en portant les positions du gouvernement, lors de l'examen des opérations soumises à autorisation par l'Autorité de la concurrence.

#### Exemple

En matière de pratiques anticoncurrentielles, la DGCCRF a adressé des injonctions à des entreprises qui avaient conclu une entente en vue de se répartir des lots dans le cadre de marchés publics locaux. Elles avaient échangé des informations commerciales avant de soumettre leur offre et ainsi porté atteinte à la concurrence au détriment de l'acheteur public. Les entreprises concernées ont donné suite à ces injonctions et accepté les transactions qui leur avaient été proposées.

## LE PARTAGE DES COMPÉTENCES ENTRE L'AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE (ADLC) ET LA DGCCRF EN MATIÈRE DE PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES (PAC)

### La DGCCRF

Détecte les indices de PAC et les transmet à l'ADLC



Grâce à son réseau d'enquêteurs répartis sur tout le territoire.

Enquête sur les indices dont l'ADLC ne s'est pas saisie et lui transmet ses rapports



Traite les dossiers locaux



en utilisant la procédure de transaction / injonction.

Assiste l'ADLC



pour réaliser des opérations de visite et de saisie (art. L. 450-6 du Code de commerce)

Présente les positions du Gouvernement dans les procédures dont est saisie l'ADLC



### L'ADLC

Réalise des enquêtes



Prononce des injonctions



des mesures correctives ou des mesures d'urgence contre des entreprises accusées de pratiques anticoncurrentielles.

Inflige des sanctions pécuniaires



Aux entreprises coupables de pratiques anticoncurrentielles (art. L. 464-2 du Code de commerce).

L'ADLC se concentre sur les dossiers prioritaires en termes d'enjeux économiques pour le bon fonctionnement de l'économie.

Pour les affaires de portée locale, la DGCCRF peut mettre en œuvre une procédure d'injonction et de transaction.

## LA PROTECTION ÉCONOMIQUE DES CONSOMMATEURS

La politique de la consommation a pour finalité de garantir la confiance des consommateurs et de soutenir la consommation des ménages, qui constitue un levier important de la croissance économique.

À ce titre, la DGCCRF :

- **définit** les règles nationales relatives à l'information des consommateurs sur les produits et les services offerts (information précontractuelle, règles d'étiquetage, de composition et de dénomination des marchandises, signes de qualité<sup>1</sup> et dispositifs de valorisation des produits et services) ou contribue à la définition des positions françaises lors de la négociation du droit européen de la consommation ;
- **vérifie** le respect de ces règles et contrôle la loyauté des pratiques commerciales (démarchage, clauses abusives, publicités mensongères, faux rabais, abus de faiblesse, etc.) ;
- **lutte** contre les fraudes économiques, préjudiciables aux consommateurs, et susceptibles de ternir l'image et de fragiliser des secteurs professionnels (substitutions de denrées, tromperies sur l'origine ou la qualité des produits, etc.).

### Exemples

La DGCCRF peut ainsi infliger une amende à un site internet de vente en ligne pour avoir coché par défaut (« précoché ») la case relative à l'adhésion par le consommateur à une assurance multirisque optionnelle.

En matière de fraude économique, si un professionnel trompe le consommateur sur l'origine de produits alimentaires ou non alimentaires en indiquant qu'ils sont produits en France alors qu'ils sont importés, les agents de la DGCCRF rédigeront un procès-verbal de tromperie qui sera transmis au parquet.

La DGCCRF lutte également contre toutes les « arnaques » visant les consommateurs (par exemple : les abonnements cachés, les pratiques agressives de certains dépanneurs à domicile, etc).

## LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

La finalité de cette politique est de garantir la sécurité physique et la santé des consommateurs.

À ce titre, la DGCCRF :

- **participe** à l'élaboration d'une réglementation claire et proportionnée aux enjeux de sécurité des personnes ;
- **contrôle** l'application de cette réglementation, pour les produits de tout type (alimentaires et industriels) à tous les niveaux (production, importation, distribution), ainsi que pour les services (santé, activités de loisirs, transports).

Ses actions sont renforcées dans les domaines à risque, comme la sécurité sanitaire des aliments, des cosmétiques ou des jouets, et plus généralement la sécurité de certains produits industriels de grande consommation qui nécessitent des procédures spécifiques en termes de contrôle de sécurité. Les risques émergents que représentent les perturbateurs endocriniens, les nanomatériaux ou encore les substances chimiques à faible dose, connues pour leurs possibles effets cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction (CMR), font également l'objet d'un suivi particulier.

### Exemples

Lorsqu'ils se trouvent en présence d'un lot de sèche-cheveux suspectés d'être dangereux pour le consommateur, les agents de la DGCCRF vont réaliser un prélèvement et dans l'attente des résultats, ils vont consigner (empêcher la commercialisation) du lot entier.

Les services de la DGCCRF recherchent également la présence de nanomatériaux dans les denrées alimentaires ou dans les cosmétiques.

Les règles relatives à la concurrence et à la consommation sont principalement rassemblées au sein du Code de la consommation et du Code de commerce (Livre IV « De la liberté des prix et de la concurrence »).

### À noter<sup>R</sup>

La DGCCRF n'est pas compétente en matière de « concurrence déloyale », c'est-à-dire pour sanctionner des pratiques d'une entreprise traduisant un abus dans la liberté d'entreprendre, et causant un préjudice à un autre professionnel (par exemple dénigrement, pratiques tendant à créer dans l'esprit de la clientèle une confusion entre entreprises, etc.). La victime peut demander au juge judiciaire la cessation de ces pratiques ou l'indemnisation de son préjudice.

En outre, la DGCCRF ne peut intervenir dans le règlement de litiges d'ordre contractuel. Elle n'est pas compétente pour traiter de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'un contrat qui est par ailleurs conforme à la loi. Et ainsi, en cas de litige contractuel, le consommateur doit s'adresser directement aux tribunaux civils pour obtenir satisfaction ou saisir le médiateur de la consommation compétent afin de trouver un règlement à l'amiable du litige. C'est le cas, par exemple, si des travaux de réparation sur un véhicule ou une machine à laver ont été mal effectués ou n'ont pas été terminés, ou si des vêtements ont été endommagés lors de leur nettoyage au pressing. Concernant les litiges contractuels entre professionnels, nés dans le cadre de leur activité, ce sont les tribunaux de commerce qui sont compétents ; si un règlement amiable du différend est envisageable, le médiateur des entreprises peut aussi être saisi.

### Les consommateurs acteurs de leur protection : SignalConso

La promesse de SignalConso est d'offrir au consommateur la possibilité de signaler sur cette plateforme en ligne les manquements qu'il constate (date limite de consommation, affichage de prix, erreurs en caisse...) à la DGCCRF, en toute transparence avec le professionnel concerné, qui a ainsi la possibilité de corriger le manquement et d'en informer le consommateur. La DGCCRF peut quant à elle utiliser les données collectées et ainsi mieux cibler ses enquêtes.

## L'organisation de la DGCCRF : un réseau qui irrigue tout le territoire en métropole comme en outre-mer

La DGCCRF dispose de services centraux et de quatre services à compétence nationale (SCN), ainsi que d'une unité d'alerte, exerçant des missions opérationnelles ou de gestion.

Le niveau régional (DIRECCTE) assure les actions relatives à la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles et portant atteinte à la loyauté des relations interentreprises et coordonne l'activité menée par les services au niveau départemental (DDPP et DDCSPP<sup>2</sup>) en matière de relations entreprises-consommateurs. Le niveau régional peut intervenir, en soutien ou en complément du niveau départemental, dans la réalisation des actions relatives aux relations entreprises-consommateurs.

Dans le domaine de l'information des consommateurs, la DGCCRF exerce la tutelle de l'INC (Institut national de la consommation). Pour l'exercice de ses missions de sécurité, elle s'appuie sur l'expertise de l'ANSES (Agence de sécurité sanitaire des aliments, de l'environnement et du travail), qui effectue l'évaluation des risques liés aux produits de consommation.

### L'ADMINISTRATION CENTRALE

L'administration centrale propose les évolutions législatives et réglementaires dans le champ de compétence de la DGCCRF. Elle définit les orientations générales des actions et des contrôles confiés aux services déconcentrés. Elle exerce la responsabilité d'animation, de pilotage et d'évaluation de l'action de l'ensemble des composantes de la DGCCRF.

1. Appellation d'origine contrôlée (AOC), appellation d'origine protégée (AOP), indications géographiques protégées (IGP) par exemple.

2. Directions départementales de la protection des populations ou directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations.

## LES QUATRE SERVICES À COMPÉTENCE NATIONALE (SCN)

### Le Service national des enquêtes (SNE)

Le SNE a vocation à effectuer plus particulièrement les enquêtes de portée nationale à visée exploratoire ou qui exigent des compétences spécifiques ou des contrôles sur l'ensemble du territoire. Le SNE dispose d'un Centre de surveillance du commerce électronique (CSCE) à Morlaix, d'une cellule nationale de contrôles autoroutiers et d'une cellule de contrôles en abattoir.

### Le service de l'informatique (SICCRF)

Implanté sur trois sites (Paris, Lyon, Montpellier), le SICCRF assure l'exploitation et les évolutions du système d'information de la direction générale et s'appuie sur un réseau d'assistants utilisateurs, en région et en administration centrale.

### L'École nationale de la DGCCRF (ENCCRF)

Située à Montpellier, l'ENCCRF assure la formation initiale des inspecteurs et contrôleurs stagiaires et la formation continue des agents. Elle accueille également un service chargé de répondre aux questions posées par les consommateurs.

### Le Service commun des laboratoires (SCL)

Placé sous l'autorité conjointe de la DGCCRF et de la DGDDI, le SCL comprend une unité de direction parisienne et 11 laboratoires répartis sur le territoire (Bordeaux, Le Havre-Rouen, Paris-Massy, Lille, Lyon-Oullins, Marseille, Montpellier, Rennes, Strasbourg-Ilkirsch, Saint-Denis-de La Réunion, Antilles<sup>3</sup>). Il intervient en soutien de l'activité des services de contrôle et assure une mission d'analyse des produits (315 000 analyses par an en moyenne), d'expertise, d'appui scientifique et technique et d'études et recherche appliquées.

3. Laboratoire de Jarry en Guadeloupe.

## L'UNITÉ D'ALERTE (UA)

Rattachée au cabinet de la directrice générale, l'Unité d'alerte coordonne les mesures prises pour faire cesser les dangers signalés sur des produits de consommation (alimentaires ou non alimentaires) et protéger les consommateurs (mesures de retrait du marché et de rappel des produits, actions d'information...). Elle s'assure de la réactivité et de la cohérence de l'action de l'État et intervient en lien étroit avec les services déconcentrés, les autres ministères concernés et les instances nationales et européennes d'évaluation et de gestion des risques.

# ORGANISATION DE LA DGCCRF

## Au niveau régional DIRECCTE

### Régulation économique des marchés



#### Le niveau régional ou interrégional :

- les brigades de relations interentreprises veillent au respect des règles relatives à la loyauté des relations commerciales entre entreprises;
- les brigades interrégionales d'enquêtes de concurrence luttent contre les pratiques anticoncurrentielles.

### Pilotage et soutien aux enquêtes



#### Les services en charge du pilotage et de l'animation :

- coordonnent l'activité des DDPP et des DDCSPP pour ce qui concerne les politiques relevant de la DGCCRF;
- apportent leur soutien à la réalisation des enquêtes menées par les DDPP et DDCSPP.

## Au niveau départemental DDPP / DDCSPP

### Réalisation des enquêtes de consommation



Les enquêteurs recherchent et constatent les infractions et les manquements au droit de la concurrence et de la consommation, en vertu de pouvoirs d'enquête spécifiques.

- Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs.
- Protection économique des consommateurs.
- Régulation des marchés en assurant l'égalité d'accès des entreprises à la commande publique, et l'exercice loyal de la concurrence.

## Dans les Outre-mer

Les DIRECCTE exercent l'ensemble des missions régionales et départementales. En Guyane, les missions de la DGCCRF sont exercées au sein de la DETCC.

## LES STRUCTURES ISSUES DE LA RÉATE

### Les DIRECCTE

Placées sous l'autorité des préfets de région, comprennent un pôle « T », politique du travail, un pôle « 3E », entreprises, emploi, économie et un pôle « C », concurrence, consommation, répression des fraudes et métrologie, chargé du contrôle du bon fonctionnement des marchés et des relations commerciales entre entreprises (grâce aux brigades interrégionales d'enquêtes de concurrence). Le pôle C est également chargé du pilotage de l'activité des DDPP et DDCSPP pour ce qui concerne les politiques relevant de la DGCCRF.

### Les DDPP et DDCSPP

Les directions départementales en charge de la protection des populations placées sous l'autorité des préfets de département, mettent en œuvre les politiques relatives à la protection économique et à la sécurité des consommateurs. Les agents de la CCRF et du ministère de l'Agriculture affectés dans ces structures mènent des actions communes ou complémentaires de contrôle en matière d'hygiène alimentaire.

### Les DIECCTE

Les directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi dans les régions monodépartementales d'outre-mer, assurent l'ensemble des missions régionales et départementales de la DGCCRF. À Saint-Pierre et Miquelon, les services en charge de la CCRF sont affectés au sein de la DCSTEP (direction de la cohésion sociale, de l'emploi, du travail et de la population). En Guyane, les missions de la DGCCRF sont exercées au sein de la DETCC (direction des entreprises, du travail, de la concurrence et de la consommation).

Sur les moyens d'action des services d'enquête, [consulter la brochure sur les pouvoirs d'enquête et de sanction.](#)

## LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS SOUS TUTELLE

### L'INC

L'Institut national de la consommation, établissement public industriel et commercial sous tutelle exclusive de la DGCCRF, se caractérise par la coexistence de missions « de service public » (information des consommateurs sur leurs droits, veille juridique, actions pédagogiques), qui rejoignent et complètent celles de la DGCCRF, et d'activités de presse sur le secteur concurrentiel (réalisation et vente du magazine « 60 millions de consommateurs »).

### L'ANSES

La DGCCRF exerce la co-tutelle de l'ANSES (Agence de sécurité sanitaire de l'alimentation, de la santé et du travail) qui assure pour son compte l'évaluation des risques liés aux produits de consommation.

<b>Pour plus d'information</b>			
<b><a href="http://www.economie.gouv.fr/dgccrf">www.economie.gouv.fr/dgccrf</a></b>			
 dgccrf	 dgccrf	 dgccrf	DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol 75703 Paris Cedex 13 T: 01 44 87 17 17