



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Présentation du bilan 2022 de la DGCCRF

Paris, le 06/07/2023

Olivia Grégoire, ministre déléguée auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, chargée des Petites et moyennes entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, et Sarah Lacoche, directrice générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) ont tenu une conférence de presse afin de présenter le bilan d'activité 2022 de la DGCCRF. Elles sont revenues sur les faits marquants de l'action de la direction générale en 2022, les chiffres clés, les enquêtes stratégiques et les perspectives de la direction pour 2023.

Avec plus de 128 700 visites réalisées dans près de 88 400 entreprises, la DGCCRF a poursuivi, en 2022, ses missions de protection des consommateurs et de leur pouvoir d'achat, tout en garantissant l'ordre public économique. Le plan national d'enquête 2022 totalise 142 enquêtes autour de trois enjeux stratégiques : la transition écologique, la régulation de l'économie numérique et le soutien au plan de relance en garantissant le fonctionnement loyal de l'économie et la protection du pouvoir d'achat.

La DGCCRF s'est mobilisée de façon réactive et massive pour protéger le consommateur dans des contextes de crise.

Les agents de la DGCCRF ont été fortement engagés en 2022 dans le cadre de deux alertes sanitaires d'ampleur : les rappels massifs de pizzas « Fraîch'Up » de Buitoni en mars 2022 et de produits « Kinder » en avril 2022. Sur l'année, 25 000 visites réparties sur l'ensemble du territoire national ont été conduites pour vérifier l'effectivité des mesures de retrait/rappel des produits. Au total, en 2022, le site RappelConso a permis d'informer les consommateurs sur les 1 972 alertes gérées par la DGCCRF.

La protection des consommateurs et de leur pouvoir d'achat était l'une des priorités de la DGCCRF, dans un contexte marqué par les tensions inflationnistes et la hausse des prix de l'énergie.

La DGCCRF a mobilisé sa force de frappe avec plus de 8 000 contrôles concernant l'affichage des prix et l'application de la remise sur les carburants à la pompe. Par ailleurs, la hausse du coût des matières premières a mis en lumière l'émergence de nouvelles pratiques dans le secteur alimentaire. Ainsi, en contrôlant 5 700 références dans plus de 300 supermarchés, la DGCCRF s'est montrée particulièrement vigilante face à l'essor de la « *shrinkflation* », pratique qui n'est pas interdite mais qui nécessite une information claire des consommateurs.

La protection du pouvoir d'achat des consommateurs s'est également concrétisée par la création d'un point de contact dédié permettant aux fédérations professionnelles de signaler des anomalies constatées dans la formation des prix et par un renforcement des contrôles menés en outre-mer dans le cadre de l'accord de modération tarifaire sur les produits de consommation courante (Bouclier Qualité-Prix).

En 2022, la DGCCRF s'est largement mobilisée pour accompagner la transition écologique de l'économie et l'émergence de nouveaux modes de consommation.

Une consommation orientée vers des circuits courts et des produits ou pratiques alimentaires respectueux de l'environnement nécessite une information non faussée et transparente des consommateurs, favorisant une juste appréciation de leur impact écologique. Les allégations environnementales constituent également de nouveaux arguments de vente dont il faut s'assurer qu'ils ne trompent pas les consommateurs et ne génèrent pas de distorsions de concurrence.

Plus de 1 600 établissements ont fait l'objet, en 2022, de contrôles concernant la présentation des qualités environnementales de leurs produits non alimentaires ou services. Ces contrôles visent à lutter contre l'écoblanchiment, pratique dommageable pour la planète et la loyauté des marchés.

Dans un contexte de tension des prix de l'énergie, la DGCCRF s'est également attachée à contrôler les pratiques commerciales de différents acteurs du secteur. Faisant l'objet de fraudes massives et fortement préjudiciables pour les consommateurs, les pratiques commerciales en matière de rénovation énergétique ont fortement mobilisé la DGCCRF en 2022. S'agissant du démarchage téléphonique, de réalisation de diagnostics énergétiques ou encore de l'information contractuelle des consommateurs, les forts taux d'anomalies ont conduit la DGCCRF à maintenir une pression de contrôles dans ce secteur.

Enfin, la DGCCRF s'est assurée de la loyauté de l'étiquetage des produits électroménagers contrôlés en matière de performance énergétique et d'indice de réparabilité. Les contrôles, menés auprès de 384 fournisseurs et distributeurs, révèlent plus de 60% de non-conformités.

La DGCCRF a également mené de nombreuses enquêtes pour accompagner la transition numérique de l'économie.

La part croissante de la consommation numérique, l'émergence de nouveaux modes de commercialisation et le développement du marketing d'influence ont des conséquences directes sur l'équilibre des relations commerciales entre professionnels et la protection du consommateur. Les pratiques de plus de 60 influenceurs et agences ont été examinées et se sont avérées trompeuses dans 60% des cas (non-affichage du caractère commercial de leurs publications, tromperie sur les propriétés des produits vendus, promotion de produits ou services risqués notamment dans le domaine des paris sportifs...).

Sur 217 sites de *dropshipping* (vente en livraison directe) contrôlés, les nombreux manquements tels le défaut d'information précontractuelle, l'indisponibilité des produits ou le défaut récurrent de livraison révèlent la nécessité de maintenir cette pratique sous surveillance (54 % des opérateurs en anomalie).

Le pouvoir d'injonction numérique de la DGCCRF, confirmé en 2022 par le Conseil constitutionnel suite au recours de l'opérateur Wish, renforce ses capacités d'action et de sanction, lui permettant d'ordonner le retrait des contenus préjudiciables pour les consommateurs, au service de l'intérêt général. En 2022, 86 injonctions numériques ont été mises en œuvre pour faire cesser rapidement des pratiques : 56 fois pour restreindre l'accès, 30 fois pour bloquer un nom de domaine.

Par ailleurs, en 2022, la DGCCRF a continué de porter une attention particulière à la protection économique des consommateurs dans les domaines les plus impactant pour eux.

A ce titre, la DGCCRF a réalisé de nombreuses enquêtes dans les domaines de la santé et du bien-être. Celles-ci ont notamment révélé d'importants défauts d'information, l'usage d'allégations injustifiées ou encore des pratiques commerciales trompeuses tant sur des produits contrôlés (cosmétiques, compléments alimentaires) que sur des services (165 professionnels et établissements de formation de coaching bien-être, 336 établissements de résidences services séniors).

Enfin, les enquêteurs de la DGCCRF ont révélé, en 2022, les pratiques commerciales des laboratoires Urgo, contraires au cadre du dispositif « anti-cadeaux », octroyant à certains pharmaciens d'officine des avantages en nature illicites, à hauteur de 55 millions d'euros. Ces pratiques ont conduit le tribunal de

Dijon à prononcer, le 27 janvier 2023, une sanction de 6,6 M€. La DGCCRF poursuit en 2023 son enquête auprès des pharmaciens impliqués.

Dans un contexte de crise du logement, plusieurs enquêtes ont ciblé les professionnels de l'immobilier et du bâtiment, visant à assainir les pratiques commerciales et à lutter contre les arnaques dans les domaines de la transaction immobilière, de la gestion de copropriété, du diagnostic performance énergétique, de la construction de maison individuelle ou du dépannage à domicile. Au total, ce sont plus de 3000 professionnels qui ont été contrôlés.

Par ailleurs, la DGCCRF veille à l'équilibre des relations commerciales entre entreprises pour un juste partage de la valeur.

La lutte contre les retards de paiement interentreprises constitue un enjeu majeur pour le bon fonctionnement de l'économie et la compétitivité des entreprises, en particulier pour les TPE-PME. En 2022, comme en 2021, l'accent a été mis sur les entreprises ayant bénéficié d'un prêt garanti par l'État, soit 178 des 1 219 entreprises contrôlées. 204 décisions de sanctions administratives ont été prises en 2022 pour un montant de 19,1 M€.

La DGCCRF s'est également mobilisée pour faire respecter les dispositifs encadrant les négociations commerciales, EGAlim 1 et 2, notamment dans un contexte de hausse du coût des matières premières et de l'énergie, pour garantir un juste partage de la valeur entre les acteurs des filières économiques et les industriels.

La DGCCRF a poursuivi le développement d'outils pour renforcer la relation et le dialogue entre les consommateurs et les entreprises à travers les services complémentaires SignalConso et RéponseConso.

Ses enquêtes sont notamment orientées par les différents signalements qu'elle peut recevoir de consommateurs rencontrant des problèmes lors d'un acte d'achat ou de la réalisation de contrat. Depuis 2020, plus de 500 000 signalements ont été déposés par près de 320 000 consommateurs sur SignalConso et depuis le 1^{er} trimestre 2022, plus de 26 000 sollicitations écrites ont été reçues par le service RéponseConso. Le développement de l'application SignalConso, lancée en mai dernier, participe à la proposition par la DGCCRF d'une offre de service adaptée aux consommateurs.

Avec 120 enquêtes planifiées en 2023, la DGCCRF maintient un niveau de contrôle élevé en faveur de la protection des consommateurs et de la lutte contre les fraudes, tout en préservant sa capacité à se mobiliser pour jouer pleinement son rôle de garant de l'ordre public économique et accompagner les politiques publiques en faveur des consommateurs et de leur pouvoir d'achat. En conservant les enjeux écologiques et numériques comme prioritaires, les services d'enquête se concentrent sur de nombreux secteurs d'activité susceptibles de présenter des risques pour les intérêts économiques et la sécurité des consommateurs français.

Bruno Le Maire, Ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique et Olivia Grégoire, Ministre déléguée chargée des PME, du commerce, de l'artisanat et du tourisme ont déclaré : « *En 2022, la DGCCRF a confirmé son rôle de premier plan dans la lutte du Gouvernement pour le pouvoir d'achat des Français, que ce soit pour déployer de nouvelles mesures comme la résiliation des abonnements en ligne en 3 clics ou pour assurer le contrôle des prix, par exemple avec son enquête sur la shrinkflation. En parallèle, elle adapte sans cesse cette protection du consommateur aux nouveaux modes de consommation, en particulier sur les usages numériques et écologiques, ce que nous poursuivrons et amplifierons cette année, notamment grâce à l'application SignalConso lancée en juin et que plus de 100 000 de nos concitoyens ont déjà téléchargé.* »

Liens utiles :

- [Bilan d'activité 2022](#)

Cabinet d'Olivia Grégoire
01 53 18 43 20
presse.mpme@cabinets.finances.gouv.fr

Service presse de la DGCCRF
01 44 97 23 91
presse@dgccrf.finances.gouv.fr