



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 03/05/2024
N°1826

Présentation du bilan 2023 de la DGCCRF

Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des Entreprises, du Tourisme et de la Consommation, 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 2023 de la DGCCRF. Elles sont revenues sur les faits marquants de l'action de la direction générale en 2023, les chiffres clés, les enquêtes stratégiques et les perspectives de la direction pour 2024.

La DGCCRF a poursuivi en 2023 ses missions de défense de l'ordre public économique, de protection des consommateurs et de préservation de leur pouvoir d'achat. A cette fin, elle a réalisé plus de 95 000 visites auprès de plus de 66 000 établissements et sites internet. La DGCCRF a ainsi exercé une surveillance large de marché via sa pression de contrôle des acteurs économiques, tout en renforçant son action de ciblage, d'enquête et de sanctions fortes vers les fraudes les plus graves. Près de 2300 amendes administratives ont été prononcées et près de 3200 procès-verbaux pénaux transmis à la justice.

Le succès du dispositif SignalConso, a été un des outils essentiels à l'efficacité de son action notamment afin de cibler les professionnels aux pratiques les plus préjudiciables pour les consommateurs : plus de 270 000 signalements ont été enregistrés en 2023, notamment via l'application mobile lancée l'an dernier par la ministre Olivia Grégoire, un record depuis la création du dispositif. En 2023, la DGCCRF a également fait un usage accru de ses nouveaux pouvoirs comme

l'injonction numérique pour restreindre l'accès à un contenu illicite et publication des sanctions. Ces pouvoirs permettent à la fois de mettre fin rapidement à certaines pratiques, d'informer directement les consommateurs sur les pratiques commerciales trompeuses de certains professionnels indécents et de dissuader les autres professionnels d'y avoir recours.

Dans le contexte inflationniste de 2023, la protection du pouvoir d'achat des ménages a été une des priorités assignées par le gouvernement à la DGCCRF. Elle s'est montrée particulièrement vigilante au respect des engagements pris par les distributeurs en matière de maîtrise des prix des produits de grande consommation en métropole comme dans les Outre-mer à travers la mise en œuvre du Bouclier-Qualité-Prix. Elle s'est également mobilisée sur les segments de pouvoir d'achat sensibles, luttant contre les pratiques commerciales de certains professionnels indécents en matière de transparence des frais, de démarchage téléphonique abusif ou encore de conditions de résiliation, réprimant des pratiques constatées parmi des syndicats, des banques, des assureurs ou encore des résidences d'autonomie.

La DGCCRF s'est aussi plus généralement montrée attentive à la bonne information des consommateurs, notamment en procédant, à la demande des ministres Bruno Le Maire et Olivia Grégoire, à une augmentation des contrôles de l'origine des produits alimentaire et non-alimentaires se réclamant du *Made in France*, et à la lutte contre les fausses allégations en matière environnementale.

Pour accompagner la transition de l'économie vers le commerce en ligne, la DGCCRF a développé son contrôle de la sécurité des produits non alimentaires en direction des *marketplaces*, afin de garantir aux consommateurs la même protection qu'en magasin. Elle a redoublé d'efforts en matière de contrôle des influenceurs, et étendu sa vigilance face aux pratiques nouvelles telles que les *dark patterns*. En 2024, la DGCCRF poursuivra ses actions dans le cadre, désormais en vigueur, du règlement sur les services numériques (dit DSA).

La DGCCRF a également œuvré en 2023 en faveur de la transition écologique de la consommation, en intensifiant ses enquêtes, notamment sur les allégations et labels environnementaux, les produits issus de l'agriculture biologique ou les fraudes à la rénovation énergétique. Elle a publié le Guide pratique des allégations environnementales du Conseil national de la consommation et contribué aux travaux de la planification écologique.

La DGCCRF a veillé en 2023, par ses enquêtes et ses contrôles, au maintien d'une concurrence inter-entreprises efficace, au service de celles-ci et des consommateurs : en luttant contre les ententes et les abus de position dominante, et en veillant à la loyauté et à l'équilibre des relations commerciales, particulièrement entre fournisseurs et distributeurs. La DGCCRF a également suivi avec attention l'entrée en vigueur du règlement sur les marchés numériques (« DMA »), qui sera structurant dans

la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles des géants d'internet et la correction des déséquilibres de leur domination sur le marché numérique européen.

En 2024, la DGCCRF poursuivra son action résolue en matière de protection des consommateurs et d'équilibre dans les relations interentreprises, en s'inscrivant dans la dynamique d'une nouvelle feuille de route pour les années à venir. Tout en maintenant son action de surveillance des marchés via ses contrôles, elle cherchera à accroître son impact en ciblant par ses enquêtes les fraudes les plus dommageables pour les consommateurs et les entreprises. Elle continuera à développer son offre de services vis-à-vis des consommateurs et ainsi que ses actions d'accompagnement des entreprises pour faciliter leur mise en conformité.

Des informations plus détaillées figurent sur le site internet de la DGCCRF.

Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des Entreprises, du Tourisme et de la Consommation : *« La DGCCRF joue un rôle essentiel dans la protection du consommateur et de ses droits mais aussi plus largement dans la régulation et le contrôle des pratiques des entreprises qui pourraient avoir un impact négatif sur les consommateurs. Que ce soit pendant la période d'inflation, lors de la crise agricole ou en prévision des Jeux Olympiques et paralympiques, la DGCCRF est pleinement mobilisée pour garantir l'ordre économique et elle continuera de l'être face à ceux qui redoublent d'inventivité pour contourner la loi en modernisant et en simplifiant son action. »*

Lien utile : [Bilan de l'activité 2023 de la DGCCRF](#)

**Direction générale de la
Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des fraudes**