



La programmation 2023 des enquêtes de la DGCCRF

L'année 2023 mobilisera fortement les agents de la DGCCRF compte tenu en particulier du contexte inflationniste, qui doit conduire au renforcement de ses missions de protection des consommateurs dans les secteurs où des situations d'abus pourraient conduire à réduire leur pouvoir d'achat, en particulier dans les secteurs énergétique et de la distribution à dominante alimentaire.

L'action de la DGCCRF doit également s'inscrire dans l'un des objectifs prioritaires du Gouvernement d'accélération de la transition écologique : elle participera activement à l'accompagnement des entreprises avec l'entrée en vigueur de plusieurs dispositions, notamment issues des lois Climat et résilience et Economie circulaire.

La situation économique en 2023 impose par ailleurs de renforcer la régulation économique de nombreux marchés, impactés notamment par les conséquences de la guerre en Ukraine.

Enfin, la DGCCRF accompagnera la transition numérique des entreprises et des marchés en y consacrant une part importante de ses enquêtes, tout en protégeant les consommateurs de certaines dérives (influenceurs, dropshipping).

Au terme d'une large consultation de l'ensemble des services déconcentrés ainsi que de ses partenaires des différentes administrations en 2022, la DGCCRF a élaboré son **programme national d'enquêtes (PNE)** pour 2023. Le déploiement des enquêtes sur le territoire repose sur des engagements de contrôles proposés nationalement et déclinés régionalement en concertation avec les départements.

Pour 2023, ce sont quatre orientations stratégiques de la DGCCRF qui viendront traduire l'action du gouvernement au service de la confiance des consommateurs et des entrepreneurs :

1. Protéger les consommateurs et accompagner les entreprises dans la transition écologique
2. Orienter l'action de protection des consommateurs vers les secteurs les plus impactant pour le pouvoir d'achat
3. Mieux réguler les mutations économiques et les marchés
4. **Investiguer et réguler les pratiques des acteurs de l'économie numérique**

1. Protéger les consommateurs et accompagner les entreprises dans la transition écologique

L'action de la DGCCRF s'inscrira tout d'abord pleinement dans la priorité gouvernementale de transition écologique et énergétique avec plusieurs enquêtes **d'envergure** aussi bien en matière de loyauté, de sécurité que de régulation des marchés. Ainsi, elle poursuivra son engagement de lutte contre les pratiques déloyales dans le secteur de la rénovation énergétique pour accélérer ce chantier prioritaire du gouvernement. Elle intensifiera le contrôle des allégations environnementales en **luttant contre l'éco-blanchiment (« greenwashing »), en s'assurant de la bonne information des consommateurs en matière environnementale.**

Elle assurera la vérification du respect des droits **spécifiques liés à l'économie circulaire ou à la durabilité des produits (étiquetage énergétique, indice de réparabilité...)** ou encore la sécurité de produits en forte croissance pour accompagner le développement des nouvelles mobilités électriques.



Exemple d'enquête - « Allégations et informations environnementales des services et des produits non alimentaires »

Les consommateurs sont de plus en plus sensibles à la question environnementale et **le nombre d'allégations utilisées par les professionnels à des fins « marketing » s'est considérablement développé.**

Ainsi, certaines entreprises valorisent leurs produits par des allégations « vertes » sans que leur caractère écologique soit réel, trompant ainsi les consommateurs sur la qualité de leurs produits tout **en créant une distorsion de concurrence à l'égard des entreprises vertueuses** dans ce domaine.



Exemple d'enquête - « Amélioration de l'efficacité énergétique des logements : commercialisation et financement des équipements »

En 2023, la DGCCRF maintiendra une pression de contrôle sur ce secteur, compte-tenu du haut niveau de fraude observé ces dernières années et du déploiement de la politique prioritaire du gouvernement pour accélérer la rénovation énergétique de **l'habitat**, qui s'est traduit par une forte hausse des aides publiques à destination des ménages.

Ces aides tendent à attirer des opérateurs peu scrupuleux qui érodent la confiance des consommateurs portant ainsi préjudice aux professionnels travaillant dans les règles de l'art et constituant un frein à la politique publique ambitieuse visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre et la consommation d'énergie.

2. Orienter l'action de protection des consommateurs vers les secteurs les plus impactant pour le pouvoir d'achat

Afin de protéger les consommateurs, prévenir les abus et préserver le pouvoir d'achat, la DGCCRF veillera à la loyauté des produits alimentaires, des biens manufacturés et des services proposés. De nombreuses enquêtes visent à garantir la transparence et la loyauté des relations commerciales au bénéfice des entreprises responsables, pour maintenir la confiance des consommateurs lors de leurs achats.

Les enquêtes porteront sur les secteurs les plus impactant sur le budget des ménages, dans les domaines alimentaire, industriels, ainsi que dans les services, comme par exemple dans le domaine bancaire, immobilier ou de la santé.

Les enquêtes viseront à s'assurer de la loyauté de l'information tarifaire, notamment lors des opérations promotionnelles, des caractéristiques ou encore de l'origine et des signes de qualité annoncés. Ces informations seront vérifiées sur les produits, les affichages mais également sur les sites internet. Elles viseront également à déceler des pratiques commerciales déloyales afin que les professionnels modifient durablement leur comportement. Elles réprimeront les agissements frauduleux.



Exemple d'enquête – « Pouvoir d'achat : contrôle de l'information des consommateurs sur les prix »

La **crise du pouvoir d'achat** des ménages liée au contexte inflationniste et le nouveau contexte juridique nécessitent **de contrôler l'information donnée aux consommateurs** lors de ses achats en magasins ou en ligne.

L'enquête visera d'une part à contrôler la véracité des annonces de réductions de prix. **Une attention particulière sera d'autre part portée** lors des campagnes promotionnelles qui **sont nombreuses tout au long de l'année et prennent des formes** très diverses.

Enfin la DGCCRF déploiera des contrôles de la lecture optique des prix pour lutter contre les erreurs entre les prix affichés en rayon et ceux facturés en caisse après lecture optique du code-barres, parfois à la défaveur du consommateur.



Exemple d'enquête Pouvoir d'achat – « Regroupement de crédit et aide à la sortie du surendettement : loyauté des informations délivrées aux consommateurs »

Une hausse du nombre de dossiers de surendettement est à craindre, compte tenu des difficultés économiques induites par la sortie de crise sanitaire.

L'enquête 2023 aura pour objectif, comme en 2022, de vérifier les pratiques commerciales des établissements bancaires ainsi que de leurs intermédiaires pour protéger des consommateurs particulièrement vulnérables.

3. Mieux réguler les mutations économiques et les marchés

Les enquêtes programmées en 2023 doivent conduire la DGCCRF à agir plus fortement au profit d'une meilleure régulation des marchés et accompagner des mutations économiques dans différents secteurs de l'économie.

S'agissant de la mutation numérique de notre économie, la DGCCRF déploiera ses enquêtes en investiguant en particulier le champ de la protection des consommateurs sur les réseaux sociaux. Dans les mutations numériques plus spécifiques du secteur de la santé, elle investira le champ des pratiques de téléconsultation.

En outre, en cohérence avec la politique de souveraineté économique et de réindustrialisation conduite par le gouvernement, la DGCCRF amplifiera ses enquêtes de loyauté visant à vérifier l'origine des produits non alimentaire ou d'autres qualités participant de choix des consommateurs en faveur d'une consommation plus locale et durable, en matière alimentaire.

Cet investissement pour assurer la confiance des consommateurs et la protection des entreprises respectueuses de la réglementation est d'autant plus important dans un contexte de relocalisation, de promotion du développement de la culture alimentaire française et de l'emploi dans ces filières, de l'appétence des consommateurs dans leur acte d'achat sur les mentions relatives à l'origine des produits, les labels valorisants, le bio, l'impact environnemental de la production et les circuits courts.

Enfin, le contexte de tension dans plusieurs secteurs de l'économie justifie d'enquêter sur le fonctionnement de certaines filières alimentaires et non alimentaires au vu du coût de certaines matières premières et de l'énergie notamment pour détecter et appréhender des dysfonctionnements dommageables à l'économie.



Exemple d'enquête – « Les pratiques des influenceurs »

Les consommateurs sont de plus en plus sensibles à l'achat à distance, par leur appétence pour les réseaux sociaux et plateformes sociales. Les influenceurs essentiellement présents sur les réseaux sociaux peuvent ainsi profiter d'une audience particulièrement fidèle sur des médias prisés des consommateurs.

Le vivier sans cesse plus fourni d'influenceurs (participants à des émissions de télé-réalité, présentateurs d'émissions de télévision, par exemple) pris en main par des sociétés de communication en vue de diffuser des campagnes de publicités pour le compte d'annonceurs justifie que les services d'enquêtes s'intéressent spécifiquement à la manière dont les campagnes publicitaires sont diffusées à l'égard des consommateurs sur les médias sociaux précités.



Exemple d'enquête – « Marquage d'origine des produits non alimentaires, dont "Made in France" »

Cette enquête a pour objet de contrôler chaque année les allégations relatives à l'origine et en particulier de vérifier la loyauté de la mention « made in France » ou « fabriqué en France » sur les produits non alimentaires.

En raison de l'intérêt croissant des français pour le made in France et du fort enjeu politique et économique que cela représente, notamment en termes de relocalisation et de souveraineté industrielles, cette enquête doit s'inscrire dans la durée. L'action de l'Etat à l'encontre des opérateurs ne respectant pas les règles et faussant ainsi la concurrence pour les entreprises qui continuent à produire en France ou qui ont fait le choix de relocalisation est d'ailleurs réclamée par les professionnels eux-mêmes.

4. Investiguer et réguler les pratiques des acteurs de l'économie numérique

Les enquêteurs poursuivront leurs investigations des nouveaux modèles économiques associés au développement du numérique.

La protection des consommateurs lors de ses achat en ligne sera un axe fort de l'orientation sur le numérique des enquêtes programmées pour 2023. En particulier, l'action de la DGCCRF se poursuivra auprès des places de marchés vecteurs d'une large diffusion de produits non conformes et souvent dangereux, du contrôle des allégations et avis déposés sur internet ou encore des pratiques de dropshipping. Les pratiques en ligne ou par téléphone seront également ciblées dans le domaine de la formation, des sites monétisant des démarches administratives, ou de l'utilisation des numéros surtaxés.

En matière de concurrence, l'attention sera portée sur les relations commerciales entre les plateformes et les opérateurs de secteurs économiques, avec un fort enjeu lié au renforcement de tendances de consommation depuis le début de la crise COVID



Exemple d'enquête – « Lutte contre les faux avis sur Internet »

L'objectif est de détecter des pratiques de faux avis de consommateurs sur Internet, sous leurs différentes formes, de démontrer la réalité de ces pratiques, et d'y donner des suites contentieuses.



Exemple d'enquête - « Sécurité et conformité des produits vendus sur les places de marché de commerce électronique »

Reconduite en 2023, l'enquête « sécurité des marketplace » vise à contrôler la sécurité et la conformité des produits commercialisés par l'intermédiaire des places de marché de commerce électronique. Elle s'assure que ces dernières prennent toutes leurs responsabilités dans les efforts nécessaires pour assurer la protection des consommateurs.

En complément des quatre orientations principales, la DGCCRF a complété sa programmation pour maîtriser des risques pour les consommateurs ou le fonctionnement de l'économie plus spécifiques :

- ✓ Contribuer à la politique de lutte contre le blanchiment

Au titre de sa mission d'ordre public économique, la DGCCRF est compétente et investie, dans la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme aux côtés des différents services chargés de cette politique publique, prioritaire du Gouvernement.

Aussi, plusieurs enquêtes sont prévues dans ce secteur particulièrement sensible, et plus précisément envers les professionnels du luxe, de l'immobilier ou encore les domiciliataires d'entreprises, lesquels sont susceptibles d'accepter des paiements en espèces ou au moyen de monnaie électronique d'un montant supérieur à 10 000 euros.

- ✓ Couvrir des risques spécifiques dans des régions

Enfin, selon les enjeux territoriaux les D-R-EETS ont travaillé avec les départements à l'élaboration d'enquêtes régionales pour compléter la couverture de leurs risques.