

# DGCCRF – Publication de son rapport annuel 2023

**Rattachée au Ministère de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique, la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) a pour triple mission la régulation concurrentielle des marchés, la protection économique des consommateurs, ainsi que leur sécurité.**

Dans le cadre de ses missions, la DGCCRF est dotée d'un certain nombre de pouvoirs d'enquête exercés par ses 2.907 agents qui n'hésitent pas à prononcer des sanctions qu'ils qualifient, selon les cas, de pédagogiques, correctives, ou répressives à l'encontre des différentes entreprises contrôlées.

Le 3 mai 2024, la DGCCRF a publié son Bilan d'activité pour 2023 ainsi que ses perspectives pour 2024 qui ont été présentés lors d'une conférence de presse par la Ministre Déléguée chargée des Entreprises, du Tourisme et de la Consommation, Olivia Grégoire, et la Directrice générale de la DGCCRF, Sarah Lacoche.

L'année 2023 en France a été particulièrement marquée par un contexte inflationniste et une nécessité accrue de protéger le pouvoir d'achat des consommateurs. C'est dans ce contexte que la DGCCRF a continué à contrôler les nouvelles pratiques du marché, en se concentrant notamment sur la régulation des influenceurs, la lutte contre le *dropshipping*, la surveillance des pratiques mises en œuvre par les places de marchés électroniques et le contrôle de la sécurité des produits.

Par ailleurs, tout comme l'année dernière, l'accompagnement de la transition écologique est au cœur des priorités de la DGCCRF, notamment par la répression des fraudes à la rénovation énergétique et la lutte contre l'écoblanchiment ou le *greenwashing*.

**Les chiffres clés de 2023**

- **95.360 contrôles réalisés dans 66.240 établissements et sites internet en 2023,** contre 128.700 contrôles réalisés dans 88.400 établissements en 2022.

La DGCCRF précise que 68 % des contrôles concernaient la protection économique des consommateurs, 23 % la sécurité, et 9 % la concurrence.

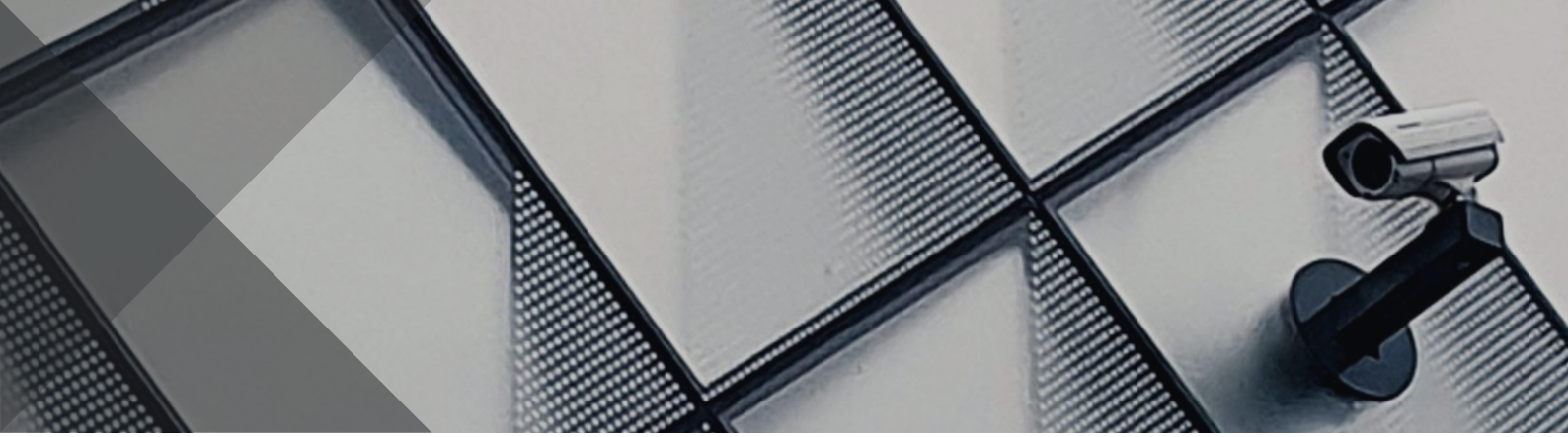
La baisse assez significative par rapport à 2022 peut s'expliquer par le fait que la DGCCRF a renforcé son action d'enquêtes et de sanctions vers les fautes considérées les plus graves.

- **384 publicités de sanctions**, contre 229 en 2022. Cette forte hausse par rapport à 2022 continue de démontrer la volonté affichée de la DGCCRF de communiquer au maximum sur les sanctions prononcées afin d'avoir un effet de dissuasion.
- **2.247 amendes administratives notifiées en 2023 pour un montant de 49,3 millions d'euros**, contre 1.643 amendes pour un montant de 45,6 millions d'euros en 2022. Cette augmentation du nombre et du montant des amendes, en comparaison avec la baisse du nombre de contrôles en 2023 illustre clairement la volonté de la DGGCRF d'être aussi répressive et dissuasive que possible.

**Préservation du pouvoir d'achat et protection des consommateurs**

Dans le contexte inflationniste rencontré en 2023, la DGCCRF a été chargée de contrôler le respect par les enseignes de la grande distribution de leurs engagements de faire des efforts sur leurs marges. Les agents n'ont relevé que quelques anomalies qui n'ont donné lieu qu'à une seule injonction.

La DGCCRF a également contribué à la loi du 17 novembre 2023 portant mesures d'urgence pour lutter contre l'inflation concernant les produits de grande consommation, et ce afin de s'assurer que les consommateurs bénéficient de la baisse des prix prévue en 2024.



Continuant sur la lancée de 2022, la pratique de *shrinkflation* (pratique consistant à réduire la quantité de produit tout en conservant le même emballage) a fait l'objet d'un arrêté qui entrera en vigueur en juillet 2024.

Le *Made in France* a également fait l'objet de contrôles renforcés avec 1.540 établissements contrôlés en 2023. La DGCCRF a révélé qu'un établissement sur cinq était en infraction, donnant lieu à 291 avertissements, injonctions ou procès-verbaux pour pratiques commerciales trompeuses sur l'origine des produits.

Les produits présentés comme « bio » ont enfin été contrôlés par la DGCCRF, avec plus de 30 % des 2.127 établissements contrôlés présentant des non-conformités. Les contrôles de la DGCCRF se sont montrés très dissuasifs avec 437 avertissements, 181 injonctions, 64 procès-verbaux et 1 arrêté de suspension de commercialisation. Dans un cas, concernant un spécialiste de plantes séchées, la DGCCRF est allée jusqu'à interdire la commercialisation des produits, entraînant le déclassement des produits et le retrait de leur certification.

**Contrôles visant à assurer la sécurité des produits non alimentaires**

L'année 2023 a vu un renforcement des contrôles des *marketplaces* avec une attention particulière aux places de marché à forts enjeux sécuritaires (notamment les jouets, articles de puériculture, cosmétiques, etc.). Selon les résultats publiés par la DGCCRF, 71 % des produits se sont révélés être en anomalie et 26 % se sont révélés être dangereux.

Les encres de tatouage ont fait l'objet d'un contrôle particulier en 2023, avec un tiers des 34 produits contrôlés se révélant être non-conformes et même dangereux, en raison par exemple de leur teneur en plomb.

**Garantie de l'équilibre inter-entreprises**

La régulation concurrentielle des marchés est restée l'une des priorités de la DGCCRF en 2023, cette dernière s'étant attachée à lutter contre les ententes et les abus de position dominante. La DGCCRF a contrôlé un total de 4.460 établissements, ces contrôles ayant donné lieu à 444 amendes administratives pour un total de près de 34,5 millions d'euros.

Cet axe de priorité de la DGCCRF a notamment donné lieu à la condamnation de la société Urgo en janvier 2023 à la suite d'enquêtes réalisées depuis 2021 en raison d'une violation de la loi anti-cadeaux. Urgo était notamment accusée d'avoir offert à des milliers de pharmaciens des cadeaux pour une valeur totale de 55 millions d'euros. La DGCCRF a mobilisé près de 30 agents pour cette enquête avant que le Tribunal Judiciaire de Dijon ne condamne la société a une amende de 1,1 million d'euros tout en confirmant les saisies pénales qui avaient été prononcées jusqu'alors.

**Accompagnement vers la transition écologique**

La transition écologique fait partie des axes de priorité de la DGCCRF depuis plusieurs années maintenant. En 2023, 12.359 établissements et sites internet ont été contrôlés donnant lieu à 2.087 avertissements, 1.084 injonctions et 64 amendes administratives pour un montant de 0,2 million d'euros.

Là encore, les actions de la DGCCRF se veulent dissuasives et fortes. En effet, dans le cadre de l'un de ses contrôles, 16 salariés d'une société ont été condamnés à des peines de prison pour des faits d'escroquerie et de pratiques commerciales trompeuses et agressives. Le dirigeant de cette société a lui été condamné à 5 ans de prison, dont 4 fermes.

**Lancement de l'application mobile SignalConso**

Le 22 mai 2023, la plateforme de règlement à l'amiable des litiges entre entreprises et consommateurs, qui connait déjà un succès grandissant, a été rendue disponible sous forme d'application pour smartphone.

Cette nouvelle application vise à renforcer l'utilisation de la plateforme par les consommateurs. En effet, le succès de la plateforme a été confirmée en 2023 avec plus de 273.000 signalements enregistrés l'année dernière.

**Prise en compte des enjeux de la transformation numérique**

La transformation numérique continue à évoluer de manière exponentielle partout dans le monde. Tout comme en 2022, les influenceurs sont au cœur des enquêtes de la DGCCRF, les contrôles ayant même doublé en 2023 par rapport à 2022.

212 influenceurs ont été contrôlés, et la moitié d'entre eux était en infraction, donnant lieu à 30 avertissements, 62 injonctions et 18 procès-verbaux pénaux.

Les *dark patterns* (interfaces numériques manipulant les consommateurs en exploitant les biais cognitifs) ont fait l'objet d'une attention particulière de la part de la DGCCRF. Cette dernière a d'ailleurs profité de l'opération du *Black Friday* pour mener une campagne de mise en garde des consommateurs contre ces pratiques. Des nouveaux outils ont également été mis à la disposition de la DGCCRF, tels que Polygraphe, une application dédiée à l'identification de potentiels faux avis, permettant ainsi à la DGCCRF, accompagnée d'enquêteurs, de *data scientists* et d'experts informatique, de réaliser des constats massifs.





LONDON PARIS GIBRALTAR

**A suivre en 2024**

L'année 2024 sera dédiée à continuer à renforcer les mesures prises par la DGCCRF depuis plusieurs années :

- **préservation du pouvoir d'achat et protection des consommateurs** : la DGCCRF prévoit de poursuivre ses enquêtes dédiées au pouvoir d'achat et 2024 marquera également l'entrée en vigueur de l'arrêté *shrinkflation*. Par ailleurs, il y aura un renforcement des contrôles sur l'origine et les allégations sur les produits alimentaires. La directive « petit-déjeuner » sur la composition, les dénominations, l'étiquetage et la présentation de certains produits, tels que le miel, les jus de fruits, les confitures et le lait, fera également l'objet de négociations en 2024.
- **sécurité des produits non-alimentaires** : le contrôle des produits cosmétiques va désormais entrer dans le cadre des missions de la DGCCRF, cette dernière prenant le relais sur l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des Produits de Santé. La DGCCRF deviendra donc l'autorité de surveillance française du marché des cosmétiques et des produits de tatouage. Elle va également contribuer activement aux consultations de la Commission européenne sur les évolutions du règlement européen sur les cosmétiques et les nanomatériaux.
- **équilibre des relations inter-entreprises** : la DGCCRF prévoit de réaliser 10 enquêtes nouvelles ou renforcées relatives aux fournisseurs d'énergie aux microentreprises, sous-traitance dans la fibre optique, etc.
- **accompagnement de la transition écologique** : une enquête lancée fin 2023 sur la *fast fashion*, phénomène grandissant partout dans le monde, donnera ses résultats d'ici à mi-2024. Par ailleurs, 17 enquêtes spécifiques concernant la transition écologique et la consommation durable seront réalisées en 2024 avec un doublement des effectifs contre les fraudes dans la rénovation énergétique notamment. La DGCCRF va également contribuer aux travaux interministériels sur l'affichage environnemental des produits, l'indice de durabilité et la régulation de la publicité.
- **transformation numérique** : 7 nouvelles enquêtes relatives à la concurrence entre les fournisseurs de services numériques pour les entreprises, les influenceurs ou la sécurité des produits vendus sur internet seront notamment réalisés en 2024 par la DGCCRF.

L'année 2024, qui sera marquée en France par l'organisation des jeux olympiques et paralympiques, devrait à nouveau faire l'objet de contrôles répressifs de la part de la DGCCRF et il sera intéressant de voir si cette dernière va continuer sa tendance consistant à réaliser moins d'enquêtes mais d'être plus répressive.




Sylvie Gallage-Alwis
**Associée**

sylvie.gallage-alwis@signaturelitigation.com



Lorène Massé
**Paralegal**

lorene.masse@signaturelitigation.com



# DGCCRF – Publication of its annual report for 2023

**The Directorate General for Competition, Consumer Affairs and Fraud Control (*Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes* – DGCCRF) is part of the French Ministry for the Economy, Finance and Industrial and Digital Sovereignty. It has three main missions consisting in regulating competition, financially protecting consumers and ensuring their safety.**

In the scope of its missions, the DGCCRF is conferred different investigative powers applied by its 2,907 agents, who do not hesitate to impose penalties on the controlled companies that can have an informative, corrective or repressive nature, depending on the situations.

On 3 May 2024, the DGCCRF published its Annual Report for 2023 and its objectives for 2024, which were also explained during a press conference given by the Deputy Minister for Businesses, Tourism and Consumer Affairs, Olivia Grégoire, and the Director General of the DGCCRF, Sarah Lacoche.

Inflation was topical in France in 2023 and the protection of spending power became an increasing priority. It is in this context that the DGCCRF continued to control new market practices, by focusing on regulating influencers, fighting against dropshipping, monitoring the practices implemented by online marketplaces and controlling the safety of products.

Also, like last year, contributing to environmental transition is another of the DGCCRF's priority, in particular by punishing fraud in the field of energy retrofitting and fighting against greenwashing.

**Key figures for 2023**

- **95,360 controls targeting 66,240 businesses and websites in 2023**, compared to 128,700 controls targeting 88,400 businesses in 2022.

The DGCCRF specifies that 68% of the measures concerned the financial protection of consumers, 23% their safety and 9% competition.

The rather significant decrease compared to 2022 can be explained by the fact that the DGCCRF strengthened its investigations and penalties against the faults that are considered the most serious ones.

- **384 penalties were published,** compared to 229 in 2022. This strong increase compared to 2022 is further proof of the DGCCRF's clear intention to widely publicise the penalties applied so as to have a dissuasive effect.

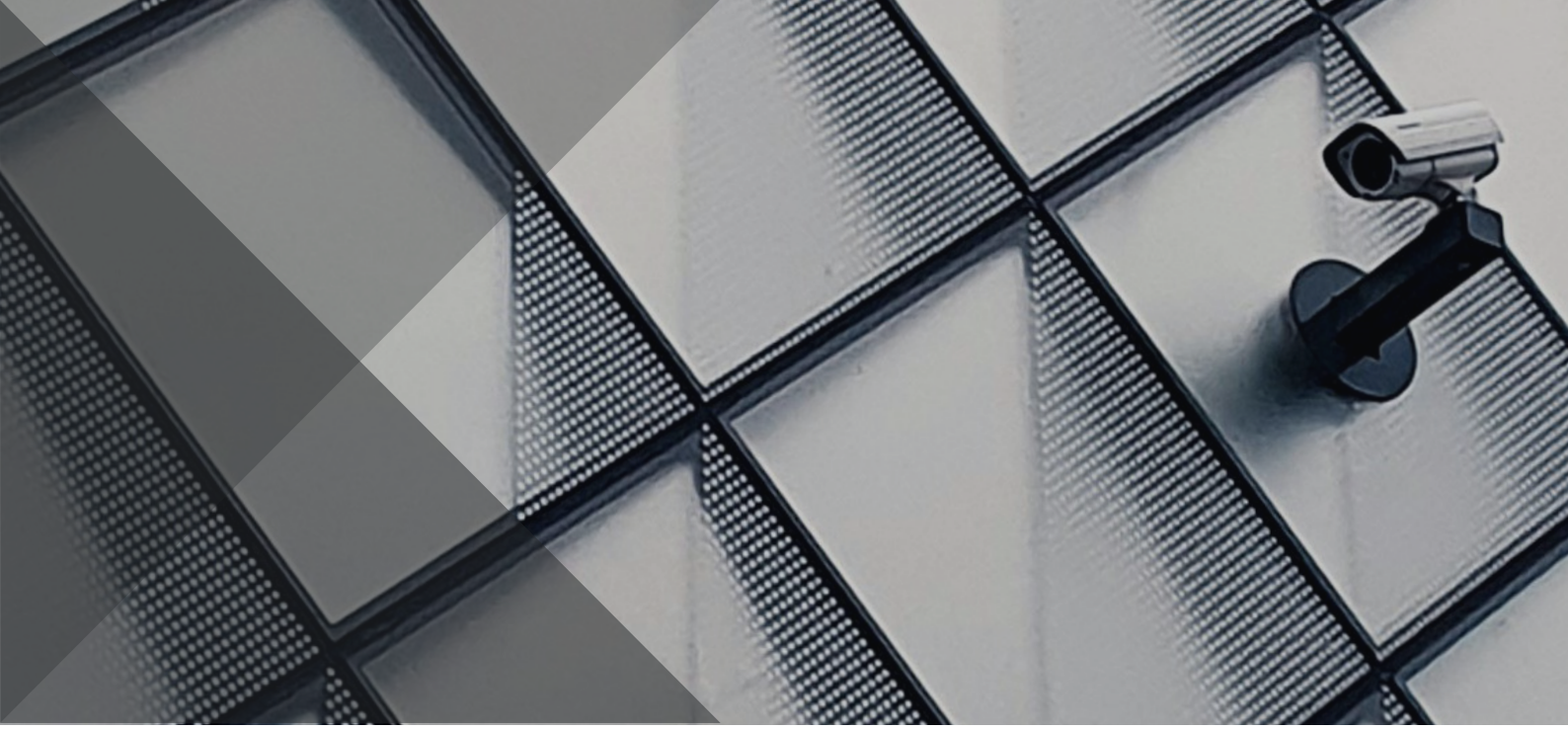
- **2,247 administrative fines notified in 2023 for a total amount of 49.3 million Euros,** compared to 1,643 fines for a total amount of 45.6 million Euros in 2022. This increase in the number and amount of fines, compared to the decrease in the number of controls in 2023, clearly shows the DGCCRF's will to be as repressive and dissuasive as possible.

**Protecting spending power and the consumers themselves**

In the inflationary context of 2023, the DGCCRF was asked to ensure that supermarket chains comply with their undertaking to reduce their margins. The agents discovered only a few anomalies that led to only one injunction.

The DGCCRF also contributed to the Law of 17 November 2023 providing for emergency measures to fight against inflation regarding consumer brands, to make sure that consumers will benefit from the price reductions expected in 2024.

In line with what it already did in 2022, shrinkflation (practice consisting in reducing the quantity of product offered while keeping the same packaging) will soon be governed by an order that will enter into force in July 2024.



"Made in France" claims were also increasingly controlled with 1,540 businesses targeted in 2023. The DGCCRF revealed that one business out of five was in breach, leading to 291 warnings, injunctions or reports on the ground of misleading commercial practices on the origin of the products.

Products introduced as "organic" were also controlled by the DGCCRF, with more than 30% of the 2,127 targeted businesses being non-compliant. The DGCCRF's controls were highly dissuasive with 437 warnings, 181 injunctions, 64 reports and 1 marketing suspension order. In one case, relating to a dried plant specialist, the DGCCRF even banned the sale of the products, leading to their delisting and the withdrawal of their certification.

**Controls aiming at ensuring the safety of non-food products**

2023 saw an increase in controls of marketplaces, with specific attention to those involving safety issues (in particular, toys, child use and care items, cosmetics, etc.). According to the results published by the DGCCRF, 71% of the products were found to be non-compliant and 26% were even deemed dangerous.
Tattoo inks were particularly controlled in 2023, with a third of the 34 targeted products being non-compliant and even dangerous, due, for instance, to their lead content.

**Guaranteeing fairness between businesses**

Regulating competition remained one of the DGCCRF's priorities in 2023. It focused on fighting against restrictive trade practices and abuse of dominant positions. The DGCCRF targeted a total of 4,460 businesses, leading to 444 administrative fines for a total of approximately 34.5 million Euros.

This priority notably led to Urgo being sentenced in January 2023 further to investigations launched in 2021 on the ground of a breach of the anti-gift law. Urgo was notably accused of having offered to thousands of chemists gifts up to a total amount of 55 million Euros. The DGCCRF assigned 30 agents to the case before the Dijon Civil Court sentenced the company to a fine of 1.1 million Euros while confirming the criminal attachments that had already been ordered.

**Contributing to environmental transition**

Environmental transition has also been one of the DGCCRF's priorities for the past few years. In 2023, 12,359 businesses and websites were controlled leading to 2,087 warnings, 1,084 injunctions and 64 administrative fines for a total amount of 0.2 million Euros.

Again, the DGCCRF's actions are dissuasive and strong. Indeed, in the scope of one of its actions, 16 employees of a company were given prison sentences on the ground of fraud and misleading and aggressive commercial practices. The company's manager was sentenced to five years, serving at least 4.

**Launch of the mobile SignalConso app**

On 22 May 2023, the amicable dispute resolution platform between businesses and consumers, which is already very successful, was made available as an app.

This new app aims at increasing the use of the platform by consumers as its success was confirmed in 2023 with more than 273,000 notifications recorded last year.

**Importance of digital transformation**

Digital transformation is still exponentially growing throughout the world. Like in 2022, influencers were the main target of the DGCCRF, its controls having doubled compared to 2022.

212 influencers were controlled, and half were found in breach, leading to 30 warnings, 62 injunctions and 18 criminal reports.

Dark patterns (digital interface manipulating consumers by using cognitive biases) were paid close attention by the agents of the DGCCRF. They even used the Black Friday operation to warn consumers against these practices. New tools have also been provided to the DGCCRF, such as *Polygraphe*, an app dedicated to identifying potential fake reviews, hence allowing the DGCCRF, together with investigators, data scientists and IT experts, to make reports *en masse*.



LONDON



PARIS



GIBRALTAR

**What to expect in 2024**

2024 will be in line with the DGCCRF's recent actions:

- **protect spending power and consumers**: the DGCCRF is expected to conduct more investigations focusing on spending power and 2024 will also see the entry into force of the shrinkflation order. Furthermore, controls on the origin and claims on food products will increase. The "breakfast" directive on the composition, naming, labelling and presentation of products, such as honey, fruit juices, jams and milk, will also be subject to negotiations in 2024.

- **ensure the safety of non-food products**: controls regarding cosmetic products will now be part of the remit of the DGCCRF, this responsibility being transferred to it from the National Agency for the Safety of Medicines and Health Products. The DGCCRF will become the French market surveillance authority for cosmetic and tattoo products. It will also actively contribute to the discussions of the European Commission on the evolutions of the EU Regulation on cosmetics and nanomaterials.

- **ensure fairness between businesses**: the DGCCRF intends to conduct 10 new or strengthened investigations relating to energy providers to microenterprises, subcontracting in optical fibre, etc.

- **contribute to environmental transition**: an investigation launched in 2023 on fast fashion, which is growing everywhere, will submit its results in 2024. Furthermore, 17 specific investigations on environmental transition and sustainable consumption will be conducted in 2024, with resources against fraud in energy retrofitting being doubled. The DGCCRF will also contribute to Interministerial works on the environmental labelling of products, the durability index and the regulation of advertising.

- **digital transformation**: 7 new investigations on competition between providers of digital services for businesses, influencers or the safety of products sold on the Internet will be conducted in 2024 by the DGCCRF.

One of the main events of 2024 in France will be the Olympic and Paralympic Games and it is expected that the DGCCRF will strengthen its repressive measures. It will be interesting to see whether it will continue its trend consisting in reducing the number of investigations but increasing its penalties.




Sylvie Gallage-Alwis
**Partner**

sylvie.gallage-alwis@signaturelitigation.com



Lorène Massé
**Paralegal**

lorene.masse@signaturelitigation.com