

DGCCRF

Publication of its 2022 annual report

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 a French authority attached to the French Ministry of the Economy, Finance and Industrial and Digital Sovereignty entrusted with the three-fold mission of regulating market competition, and ensuring the financial protection and safety of consumers.

In the scope of its missions, the DGCCRF is vested with a certain number of investigative powers exercised by its 2,885 agents who impose on the various companies controlled penalties which they describe, depending on the situation, as pedagogical, corrective or repressive.

On 6 July 2023, the DGCCRF published its [Annual Report](#) relating to its activity throughout 2022 and its main lines of action for 2023, which were presented during a [press conference](#) by Mrs Sarah Lacoche, the new Director General of the DGCCRF, and Mrs Olivia Grégoire, Minister Delegate for the Economy, Finance and Industrial and Digital Sovereignty, responsible for Small and Medium-Sized Enterprises, Trade, Craft Industry and Tourism.

In 2022, Mrs Virginie Beaumenier, who was Directorate General at the time, already projected that although the DGCCRF's strategy had once been to increase the number of controls, its current objective is to "focus on more complex matters that have a stronger impact and significance for consumers and professionals".

This proved to be true as Mrs Sarah Lacoche now explains that 2022 was marked by major crises, which have notably affected the food industry with the contamination of *Fraïch'Up* pizzas followed by that of Kinder chocolate. The energy and raw materials industries were also deeply affected by the war in Ukraine.

In its annual report, the DGCCRF emphasised the work carried out by its mobilised agents, whether to warn consumers, to check in the field that the ordered withdrawals of products were effectively implemented or that the stakeholders of the energy industry were effectively making the efforts required by the French Government.

The DGCCRF showcased its areas of work for 2023. It intends to dedicate over half of its 120 investigations scheduled for 2023 to protecting the financial and safety interests of consumers as well as to the fight against fraud against consumers.

It also intends to attach increased attention to the digital economy and to specifically focus on the unfair practices of influencers or on the phenomenon of dropshipping.

Lastly, assisting ecological transition remains a number one priority, notably by fighting environmental whitewashing or greenwashing, or by controlling the correct display of the energy performance indicator of products as well as their reparability.

Key Figures for 2022

- **128,700 controls performed on 88,400 businesses and websites in 2022**, compared with 133,500 controls performed on 91,300 businesses in 2021.

The DGCCRF specified that 60% of the controls examined the financial protection of consumers, 35% examined safety and 7% competition.

The decrease in controls in comparison with 2021 would be due to their complexity.

- **229 penalties published**, compared with 254 in 2021. This is an indication of the DGCCRF's declared will to continue to share as much information as possible regarding the penalties imposed in order to create a deterrent effect.
- **1,643 administrative fines ordered in 2022 amounting to 45.6 million Euros**, compared with 1,328 fines amounting to 38.5 million Euros in 2021. The increase in the number and amount of the fines imposed, in contrast with the drop in the number of controls, is proof of the DGCCRF's increasing repressive objective.

Controls relating to the health and energy crises

Buitoni Fraïch-Up pizzas and Kinder chocolate – The contamination of *Fraïch-Up* pizzas sold under the brand "Buitoni" resulted in the withdrawal/recall of these products in March 2022. This was followed, in April 2022, by the withdrawal of "Kinder" products due to several cases of salmonellosis in Europe. Both health crises gave rise to the performance of 25,000 controls to check these products had effectively been withdrawn. 200 warnings were issued, and 10 reports were drawn up due to breaches. Overall, great effectiveness was observed from professionals in withdrawing the products.

War in Ukraine – The conflict between Russia and Ukraine has affected global trade and increased energy prices as well as that of consumer products. Over 8,000 controls aimed at examining the correct price display and the implementation of the discount imposed by the French State on petrol prices. Many measures were taken regarding raw materials. Amongst these, the DGCCRF introduced the tele-procedure *DérogConso* which aimed at examining the temporary derogations from labelling requirements granted by the French State regarding certain products. For instance, with regards to canola oil instead of sunflower oil, which was hit by a supply crisis.

Controls relating to the issue of prices in an inflationary climate

Price increase in the French Overseas Territories: To regulate the increase in the cost of living in the French Overseas Territories, the French Ministry of the Overseas used the "Quality/Price Shield" (*Bouclier-Qualité-Prix* – BQP) to decrease or stabilise prices on baskets by extending their application to other products, shops



PARIS



LONDON



GIBRALTAR

or services. So-called “BQP+” charters were introduced by the stakeholders in autumn 2022 and will be verified by the DGCCRF.

Shrinkflation: In September 2022, shrinkflation in the food industry was a topic of public debates. It consists of reducing the quantity sold while using the same packaging. The DGCCRF investigated on price displays and the quantities indicated on packaging, controlling 5,700 items from 300 supermarkets and 31 packers. The results of the investigation show that this practice is real but not widespread, and that certain operators adjusted the quantity of their products to overcome cost increases.

Anticompetitive practices: A contact point was established in July 2022 and made available to professional federations to report anticompetitive practices in an inflationary climate, and notably price irregularities. A dozen reports were received, some of which will be investigated.

Controls relating to multisector fraud against consumers

Real estate industry: An investigation carried out nationwide in 2022 showed irregular commercial practices in 63% of the 1,624 professionals controlled. In total, 1,005 warnings, injunctions and 1,144 reports were drawn up. The irregularities notably related to the indication of the energy performance assessment, the display or compliance of scales or the failure to display rental charges in rental offers. As for co-ownership unions, breaches often pertained to abusive invoicing practices. The main irregularities committed by real estate diagnosticians consisted of breaches in pre-contractual information regarding off-premises contracts or in the absence of the diagnosticians’ independence from real estate agencies. Contracts for the construction of detached houses were investigated, notably focusing on the absence of construction contracts or required professional qualifications, amongst other things.

Insurance industry: 147 controls were carried out on mutual insurance funds and brokers, resulting in 9 reports, 8 injunctions and 24 warnings. These controls mainly pertained to abusive cold calling and hidden termination costs.

Health sector: Various types of breaches were committed. On the one hand, the DGCCRF intended to reaffirm its fight against unjustified claims. For instance, out of 310 cosmetic products analysed in laboratories, half of them were found irregular or withdrawn. The coaching industry was also targeted. The DGCCRF reminded that vigilance is required when distinguishing between coaching and medicine, controlled 165 so-called “well-

being coach”s and issued 130 warnings or injunctions as well as a criminal report. The DGCCRF also used its so-called “anti-gift” measure against Urgo, which has been sued for having paid 55 million Euros to chemists for them to advertise its products.

Nursing homes: Nursing homes were also highly investigated by the DGCCRF. It controlled 336 facilities and issued 194 warnings, injunctions and reports, mainly for misleading commercial practices.

CPF fraud: Several actions were brought in relation with the French Personal Training Account (*Compte Personnel de Formation* – CPF). Between January and December 2022, reports relating to the CPF made on SignalConso and Bloctel dropped by 90%, which bears witness of their efficiency.

To come in 2023

2023 will mainly be the year of the following strategic guidelines, which will align themselves in part with the investigations and controls conducted in 2022:

- **the protection of financial and safety interests of consumers and the fight against consumer frauds:** information regarding prices, sales related to the health sector; energy contracts; contracts with telephone companies; online payments; product warranties; real estate professionals’ practices; use of the “made in France” label; sale of air tickets; tickets for sports events (Olympics, Rugby World Cup); product safety, etc.
- **assistance in ecological transition:** fighting environmental whitewashing; fighting greenwashing (specifically in the fertiliser industry); ensuring the correct display of the energy performance indicator and the reparability index of household appliances; investigating the firewood market; increasing waste prevention and recycling in the scope of the so-called 2020 AGECL (anti-waste) law.
- **assistance in and development of the digital economy:** fighting influencers’ unfair practices; fighting dropshipping; punishing misleading practices of private websites offering to monetise administrative procedures.

The creation of one single police body in charge of the safety of food, launched in May 2022, should also come to fruition in 2023. The gradual transfer of the DGCCRF’s powers to the DGAL (standing for the *Direction Générale de l’Alimentation*, the French Directorate General for Food) should be finalised on 31 December at the latest.



Sylvie Gallage-Alwis
PARTNER

sylvie.gallage-alwis@signaturelitigation.com



Nicolas Ndiour
ASSOCIATE

nicolas.ndiour@signaturelitigation.com

PARIS

Signature Litigation AARPI
49/51 avenue George V
75008 Paris
+33 (0)1 70 75 58 00

LONDON

Signature Litigation LLP
138 Fetter Lane
London EC4A 1BT
+44 (0)20 3818 3500

GIBRALTAR

Signature Litigation
7 Governor’s Street
Gibraltar GX11 1AA
+350 200 10 900

info@signaturelitigation.com
www.signaturelitigation.com

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, et la sécurité des consommateurs.

Dans le cadre de ses missions, la DGCCRF est dotée d'un certain nombre de pouvoirs d'enquête exercés par ses 2.885 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 6 juillet 2023, la DGCCRF a publié son [Bilan d'activité](#) pour 2022 et ses grands axes d'action pour 2023 qui ont été présentés lors d'une [conférence de presse](#) par Madame Sarah Lacoche, nouvelle Directrice générale de la DGCCRF, et Madame 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.

En 2022, Madame Virginie Beaumenier, alors Directrice Générale, prévoyait déjà que si la stratégie de la DGCCRF fût un temps de multiplier les contrôles, l'objectif est désormais de se « *renforcer sur les enquêtes plus complexes, plus impactantes, plus significatives, pour les consommateurs et les professionnels* ».

Cela s'est démontré, puisque Madame Sarah Lacoche explique aujourd'hui que l'année 2022 a été rythmée par des crises majeures. Notamment dans le secteur de l'alimentation, ponctué par les contaminations des pizzas Fraïch'Up puis des chocolats Kinder. Mais aussi dans les secteurs énergétique et des matières premières, fortement impactés par la guerre en Ukraine.

Dans son bilan, la DGCCRF a souligné le travail des agents mobilisés, que ce soit pour alerter les consommateurs, mais aussi pour vérifier sur le terrain que les retraits de produits ordonnés étaient bien mis en place, ou que les acteurs du secteur énergétique respectaient bien les efforts imposés par le gouvernement.

La DGCCRF a présenté ses axes de travail pour 2023. Elle entend dédier plus de la moitié des 120 enquêtes programmées pour 2023 à la protection des intérêts économiques et sécuritaires des consommateurs, ainsi qu'à la lutte contre les fraudes à leur encontre.

Elle entend également accorder une importance croissante au secteur de l'économie numérique, et se focaliser particulièrement sur les pratiques déloyales des influenceurs ou le *dropshipping*.

Enfin, l'accompagnement de la transition écologique demeure encore une des priorités, notamment par la lutte contre l'écoblanchiment ou le greenwashing, ou le contrôle du bon affichage de la performance énergétique des produits et leur réparabilité.

Les chiffres clés de 2022

- 128.700 contrôles réalisés dans 88.400 établissements et sites internet en 2022, contre 133.500 contrôles réalisés dans

91.300 établissements en 2021.

La DGCCRF précise que 60 % des contrôles concernaient la protection économique des consommateurs, 35 % la sécurité, et 7 % la concurrence.

La baisse par rapport à 2021 s'explique par le fait que si les contrôles sont moins nombreux, ils seraient plus complexes.

- 229 publicités de sanctions, contre 254 en 2021. Cela démontre une volonté affichée de la DGCCRF de continuer à communiquer au maximum sur les sanctions prononcées afin d'avoir un effet de dissuasion.
- 1.643 amendes administratives notifiées en 2022 pour un montant de 45,6 millions d'euros, contre 1.328 amendes pour un montant de 38,5 millions d'euros en 2021. La hausse du nombre et du montant des amendes, à rebours de la baisse du nombre contrôles, démontre une répression croissante de la DGCCRF.

Contrôles relatifs aux crises sanitaires et énergétiques

Pizzas Fraïch'Up Buitoni et Kinders : La contamination des pizzas Fraïch'Up « Buitoni » a conduit au retrait/rappel de ces produits en mars 2022. S'est également initiée, en avril 2022, le retrait des produits « Kinder » à la suite de plusieurs cas de salmonelloses constatés en Europe. Ces deux crises sanitaires ont donné lieu à 25.000 contrôles pour vérifier l'effectivité du retrait de ces produits. S'en sont suivis 200 avertissements et 10 procès-verbaux pour manquements. Globalement, une grande efficacité des professionnels à retirer les produits a été constatée.

Guerre en Ukraine : Le conflit entre la Russie et l'Ukraine a affecté le commerce mondial et renchérit le coût de l'énergie ainsi que celui de produits de grande consommation. Plus de 8.000 contrôles ont visé à s'assurer du bon affichage des prix et de l'application de la remise imposée par l'état sur les carburants. S'agissant des matières premières, de nombreuses mesures ont été prises. Parmi elles, la DGCCRF a mis en place une téléprocédure, DégroConso, qui visait à examiner les dérogations temporaires d'étiquetage accordées par l'Etat sur certains produits. Par exemple, sur l'huile de colza à la place de l'huile de tournesol, celui-ci ayant subi une crise d'approvisionnement.

Contrôles relatifs à la question des prix dans un contexte inflationniste

Hausse des prix en outre-mer : Afin de réguler la hausse du coût de la vie en outre-mer, le ministère de l'Outre-mer a utilisé le dispositif « Bouclier-Qualité-Prix » pour obtenir des baisses ou la stabilité des prix des paniers, en élargissant leur champ à d'autres produits, magasins et services. Des chartes appelées "BQP+" ont été adoptées par les parties prenantes en automne 2022 et seront



■ PARIS



■ LONDON



■ GIBRALTAR

vérifiées par la DGCCRF.

Shrinkflation : En septembre 2022, la « shrinkflation » dans le secteur alimentaire a fait débat. Elle consiste à réduire la quantité vendue tout en conservant le même emballage. La DGCCRF a enquêté sur l'affichage des prix et les quantités annoncées sur les emballages, contrôlant 5 700 références dans 300 supermarchés et 31 conditionneurs. L'enquête a révélé une pratique réelle mais non généralisée, et que certains opérateurs adaptaient la quantité de leurs produits pour faire face à l'augmentation des coûts.

Pratiques anticoncurrentielles : Un point de contact a été créé en juillet 2022, à la disposition des fédérations professionnelles, pour signaler des pratiques anticoncurrentielles dans un contexte inflationniste, et notamment des anomalies sur les prix. Une douzaine de signalements ont été reçus, certains donneront lieu à des investigations.

Contrôles relatifs aux fraudes multisectorielles contre les consommateurs

Secteur de l'immobilier : Une enquête nationale menée en 2022 a révélé des pratiques commerciales irrégulières chez 63% des 1 624 professionnels contrôlés. Au total, 1 005 avertissements, injonctions et 1 144 procès-verbaux ont été établis. Les irrégularités concernaient notamment la mention du diagnostic de performance énergétique, l'affichage ou la conformité des barèmes, ou le défaut d'affiche des charges dans les offres de locations. Chez les syndicats de copropriété, les manquements étaient souvent constitués par des facturations abusives. Concernant les diagnostiqueurs immobiliers, les principales irrégularités résidaient dans le manquement d'information précontractuelle en matière de contrats conclus hors-établissements, ou en l'absence d'indépendance des diagnostiqueurs vis-à-vis des agences immobilières. Les contrats de construction de maisons individuelles ont fait l'objet d'enquêtes, visant entre autres l'absence de contrat de construction, ou de certifications professionnelles requises.

Secteur des assurances : Les assureurs mutuelles et courtiers, ont fait l'objet de 147 contrôles, 9 procès-verbaux, 8 injonctions, et 24 avertissements. Ces contrôles portaient principalement sur le démarchage abusif et les frais de résiliation cachés.

Secteur de la santé : Une certaine diversité de manquements a été constatée. D'une part, la DGCCRF a entendu réaffirmer sa lutte contre les allégations injustifiées. Ainsi, sur 310 cosmétiques analysés en laboratoires, la moitié ont fait l'objet d'une irrégularité ou d'un retrait. Le milieu du coaching a aussi été pointé. La DGCCRF a rappelé la nécessaire vigilance sur la confusion entre coaching et médecine, et a procédé à 165 contrôles de « coaches bien-être »,

pour 130 avertissements ou injonctions et un procès-verbal pénal. La DGCCRF a également eu l'occasion de déployer son dispositif « anti-cadeaux », contre la société Urgo qui a été mise en cause pour avoir versé plus de 55 millions d'euros aux pharmaciens afin que ceux-ci mettent en avant ses produits.

EHPADS : Les EHPADS ont eux aussi fait l'objet d'une intense activité de la DGCCRF, avec 336 établissements contrôlés pour 194 avertissements, injonctions, et procès-verbaux établis, principalement pour pratiques commerciales trompeuses.

La fraude au CPF : Plusieurs actions ont été menées dans le cadre du Compte Personnel de Formation. De sorte qu'entre janvier et décembre 2022, les signalements relatifs au CPF déposés sur SignalConso et Bloctel ont chuté de 90%, ce qui témoigne de leur efficacité.

A suivre en 2023

L'année 2023 présentera principalement ces orientations stratégiques, qui s'inscriront en partie dans la continuité d'enquêtes et de contrôles menés en 2022 :

- **la protection des intérêts économiques et sécuritaires des consommateurs et la lutte contre les fraudes à son encontre** : informations sur les prix, ventes liées au secteur de la santé ; contrats énergétiques ; contrats téléphoniques ; paiements en ligne ; garantie des produits ; pratiques des professionnels de l'immobilier ; utilisation de la mention « made in France » ; vente de billets d'avion ; billets d'événements sportifs (JO, coupe du monde de rugby) ; sécurité des produits, etc.
- **l'accompagnement de la transition écologique** : lutter contre l'écoblanchiment ; lutter contre le greenwashing (particulièrement dans le secteur des fertilisants) ; veiller au bon affichage de la performance énergétique et de l'indice de réparabilité des produits électroménagers ; enquêter sur le marché du bois de chauffage ; accroître la prévention et le recyclage des déchets dans le cadre de la loi dite « AGECE » (anti-gaspillage) de 2020.
- **l'accompagnement et le développement de l'économie numérique** : combattre les pratiques déloyales des influenceurs ; lutter contre le dropshipping ; sanctionner les pratiques trompeuses de sites internet privés proposant de monétiser des démarches administratives.

La création d'une police unique en charge de la sécurité des aliments, lancée en mai 2022, devrait par ailleurs se concrétiser en 2023. Le transfert progressif des pouvoirs de la DGCCRF vers la DGAL (Direction Générale de l'Alimentation) devrait se finaliser, au plus tard, au 31 décembre.



Sylvie Gallage-Alwis
ASSOCIÉE

sylvie.gallage-alwis@signaturelitigation.com



Nicolas Ndiour
JURISTE EN ATTENTE DE PRESTATION
DE SERMENT

nicolas.ndiour@signaturelitigation.com

PARIS

Signature Litigation AARPI
49/51 avenue George V
75008 Paris
+33 (0)1 70 75 58 00

LONDON

Signature Litigation LLP
138 Fetter Lane
London EC4A 1BT
+44 (0)20 3818 3500

GIBRALTAR

Signature Litigation
7 Governor's Street
Gibraltar GX11 1AA
+350 200 10 900

info@signaturelitigation.com
www.signaturelitigation.com