

Particuliers

Dans quels cas saisir la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ?

Si vous avez identifié que le droit de la consommation n'est pas respecté dans un magasin, sur un site internet ou dans une entreprise ou si vous avez une question en matière de consommation ou de concurrence, vous pouvez contacter la DGCCRF. Nous vous présentons les missions de cette direction, si vous pouvez lui demander d'ouvrir une enquête et si elle dispose de pouvoir de sanction.

Quelles sont les missions de la DGCCRF ?

La DGCCRF est un service du ministère de l'économie. Il est chargé de veiller au bon **respect du droit de la consommation** par les entreprises.

Exemple

- Respect du droit de résiliation des clients
- Interdiction de publicité mensongère et des faux rabais
- Obligation d'étiquetage des marchandises
- Sincérité de l'étiquetage (liste et origine des ingrédients, lieu de fabrication, ...)

Ce service est également chargé de veiller à la **protection économique des consommateurs**, à la **sécurité** et la **conformité des produits et des services de consommation**.

Exemple

- La DGCCRF contribue à la définition du cadre juridique de la concurrence et de la consommation
- Elle informe et accompagne les professionnels et les consommateurs
- Elle contrôle le respect des règles de concurrence et de protection des consommateurs et lutte contre les fraudes
- Elle définit les suites à donner aux pratiques contraires au droit. Elle met notamment en œuvre les mesures de protection nécessaires en cas de risques pour la santé ou la sécurité des consommateurs.

Attention

La DGCCRF **n'intervient pas** si vous êtes victime d'une **escroquerie** ou si vous souhaitez signaler un **contenu illicite ou suspect** ou un **détournement de vos données bancaires**.

La DGCCRF **ne règle pas** les **litiges** liés à la **non-exécution** ou la **mauvaise exécution d'un contrat** (travaux, services, abonnements, livraisons,...).

Si vous avez ce type de litige, vous devez essayer de le

résoudre à l'amiable (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Fiches-pratiques/litiges-consommation-courante>)

avec le professionnel concerné ou avec le médiateur de la consommation.

Quels sont les pouvoirs de la DGCCRF ?

La DGCCRF peut tout d'abord enquêter, suite à un signalement ou non, pour vérifier si une entreprise a des pratiques conformes à la loi ou non.

Dans le cadre de ces enquêtes, les agents de la DGCCRF peuvent notamment obtenir des informations auprès des services publics et des agents de la police judiciaire.

De plus, les agents de la DGCCRF sont aussi habilités à constater les manquements à la loi et à les faire cesser. Ainsi, ils peuvent ordonner aux professionnels mis en cause de respecter leurs obligations, de cesser tout acte illicite ou de supprimer toute clause illicite ou interdite. Si besoin, un délai peut être accordé aux professionnels visés.

Enfin, la DGCCRF peut appliquer des sanctions aux professionnels qui ne respectent pas la loi ou qui ne se conforment pas à ses injonctions.

Comment contacter la DGCCRF ?

Vous pouvez poser vos questions en matière de consommation et de concurrence ou faire un signalement à la DGCCRF en utilisant le téléservice Signal Conso :

- [Signal Conso : signaler un problème avec un commerçant \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=R58969\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=R58969)

Vous pouvez également contacter la DGCCRF en appelant RéponseConso.

Où s'adresser ?

0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

Quelles sanctions la DGCCRF peut-elle appliquer aux professionnels ?

En fonction de l'enquête qu'elle a menée, la DGCCRF peut prendre **3 types de sanctions** :

- **Avertissement** : elle informe le professionnel du ou des manquement(s) qu'elle a constaté(s).
- **Suite corrective** : elle contraint le professionnel à corriger le manquement dans un délai qui lui est imparti.
- **Mesure répressive** : elles sont prises selon le manquement constaté, en matière civile, pénale ou administrative.

Peut-on demander à la DGCCRF d'ouvrir une enquête ?

Non, vous ne pouvez pas demander à la DGCCRF d'ouvrir une enquête.

À la suite de votre signalement, la DGCCRF décide elle-même, en fonction du contexte et des autres signalements éventuellement reçus, s'il est nécessaire d'ouvrir une enquête ou non.

Si la DGCCRF décide d'ouvrir une enquête, la procédure peut déboucher ou non sur une sanction pour l'entreprise contrôlée.

Mais la DGCCRF ne peut pas obliger l'entreprise à vous indemniser. Si vous souhaitez demander une indemnisation, vous devez

[porter plainte \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F1435\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F1435)

ou

[saisir un tribunal civil \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F1783\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=F1783)

Et aussi...

- [Information et protection du consommateur \(https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N24033\)](https://www.coignieres.fr/service-public/particuliers?xml=N24033)

Où s'informer ?

- **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

Services en ligne

- **Téléservice :**

[Signal Conso : signaler un problème avec un commerçant \(https://signal.conso.gouv.fr/\)](https://signal.conso.gouv.fr/)

Textes de référence



[Code de la consommation : articles L511-3 à L511-19](#)

[\(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA00003222961/\)](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA00003222961/)

Compétences des agents de la DGCCRF



[Instruction générale du 13 décembre 2001 relative aux missions et à l'organisation des services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes](#)

[\(https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/boccrf/01_17/a0170001.htm\)](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/boccrf/01_17/a0170001.htm)

Missions et organisation de la DGCCRF



[Code de la consommation : articles L512-1 à L512-65](#)

[\(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032223021/#LEGISCTA000032225138\)](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032223021/#LEGISCTA000032225138)

]

Pouvoirs d'enquête de la DGCCRF



[Code de la consommation : articles L521-1 à L525-1](#)

[\(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032223179/#LEGISCTA000032224977\)](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032223179/#LEGISCTA000032224977)

]

Pouvoirs de sanction de la DGCCRF