

## Service-Public.fr

Le site officiel de l'administration française

### Votre abonnement a bien été pris en compte


Vous serez **alerté(e) par email** dès que la page « **Comment saisir la DGCCRF (Direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes) ?** » sera mise à jour significativement.

Vous pouvez à tout moment supprimer votre abonnement dans votre compte service-public.fr (<https://www.service-public.fr/compte/mes-alertes>) .

### Être alerté(e) en cas de changement

#### Ce sujet vous intéresse ?

Connectez-vous à votre compte et recevez une **alerte par email** dès que l'information de la page « **Comment saisir la DGCCRF (Direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes) ?** » est mise à jour.

 S'abonner ([https://www.service-public.fr/compte/se-connecter?  
targetUrl=&targetUrlAbonnement=/particuliers/vosdroits/F34284/abonnement](https://www.service-public.fr/compte/se-connecter?targetUrl=&targetUrlAbonnement=/particuliers/vosdroits/F34284/abonnement))

# Comment saisir la DGCCRF (Direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes) ?

Vérfié le 23 juin 2022 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

## Loi portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat

Le Parlement a définitivement adopté le projet de loi portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat le mercredi 3 août 2022.

Cette page sera mise à jour dès la publication de la loi au *Journal officiel*.

Vous avez un problème avec une entreprise qui ne respecte pas les droits du consommateur ? Vous pouvez saisir la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

## De quoi s'agit-il ?

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est un service du ministère de l'économie.

Ce service est chargé de veiller au bon respect du droit de la consommation par les entreprises. Par 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 etc...)

La DGCCRF peut enquêter, suite à un signalement ou non, pour vérifier si une entreprise respecte ou non la loi.

Elle peut ordonner aux entreprises qui ont des pratiques non conformes à la loi de les changer, parfois en leur accordant un délai.

Enfin, la DGCCRF peut sanctionner les entreprises qui ne respectent pas les droits des consommateurs.

## Signaler un problème

En tant que consommateur, vous pouvez signaler à la DGCCRF un problème de non-respect du droit de la consommation que vous repérez dans un magasin, sur un site internet ou dans une entreprise.

Pour faire le signalement, vous pouvez utiliser le téléservice suivant :

Signal Conso : signaler un problème repéré dans un commerce(<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R58969>)

Mais il faut savoir que la DGCCRF **ne règle pas** les litiges liés à la non-exécution ou la mauvaise exécution d'un contrat (travaux, services, abonnements, livraisons, etc.).

Si vous avez ce type de litige, vous devez essayer de le résoudre à l'amiable avec le professionnel concerné ou avec le médiateur de la consommation. (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Fiches-pratiques/litiges-consommation-courante>)

## Demander une enquête

Si les manquements que vous voulez signaler nécessitent que des agents de la DGCCRF se rendent dans l'entreprise concernée, vous pouvez faire une demande d'enquête.

Pour déclencher une enquête de la DGCCRF, vous devez contacter la Direction départementale chargée de la protection des populations (DDPP) du département où se situe l'entreprise ciblée.

Vous devez faire cette demande soit par mail, soit par courrier postal.

À la fin de l'enquête, la DGCCRF peut infliger une sanction financière pour l'entreprise contrôlée, mais elle ne peut pas obliger l'entreprise à vous indemniser.

Si vous souhaitez demander une indemnisation, vous devez [porter plainte \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1435\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1435) ou saisir un tribunal civil (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1783>) .

### Services en ligne et formulaires

- Signal Conso : signaler un problème repéré dans un commerce(<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R58969>)  
Service en ligne
- Signaler un contenu internet illégal (internet-signalement : Pharos) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R17674>)  
Service en ligne

### Voir aussi

- Litiges de consommation courante (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Fiches-pratiques/litiges-consommation-courante>)  
Ministère chargé de l'économie
- Infos arnaques consommateur (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/infos-arnaques-consommateur>)  
Ministère chargé des finances
- Infos arnaques professionnel (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/infos-arnaques-professionnel>)  
Ministère chargé des finances
- Les arnaques financières (<https://www.abe-infoservice.fr/vos-demarches/se-protger-contre-les-arnaques/les-alertes-et-mises-en-garde-des-autorites-au-public/les-arnaques-financieres>)  
Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)