



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Victimes de fraudes

Question écrite n° 36316

Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur l'étude réalisée par le magazine *Que choisir* suivant laquelle 19 % des Français ont été victimes d'au moins une fraude ces derniers mois. 41 % de ces arnaques ont été le fait d'une entreprise plus ou moins identifiée ou plus au moins réelle, 32 % de ces signalements se rapportant à des produits non livrés ou à des prestations non effectuées. Enfin, 26 % des abus étaient liés à un démarchage concernant la rénovation d'un logement. Il souhaite connaître les intentions du Gouvernement pour lutter contre ces dérives.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est résolument engagée dans la lutte contre toutes les fraudes, particulièrement contre celles qui portent atteinte aux droits des consommateurs, et indirectement, aux entreprises respectueuses des règles, et ainsi à l'ensemble de l'économie. L'un des objectifs de son plan stratégique 2020/2025 est d'amplifier encore cette action, en faisant évoluer ses outils, ses méthodes et son organisation, pour mieux détecter les fraudes, et améliorer le ciblage de ses enquêtes (par un meilleur traitement des données et la recherche de renseignement pertinent, notamment pour mieux identifier les fraudeurs). Dans ce cadre, son programme national d'enquêtes annuel est orienté, depuis plusieurs années, vers la recherche de fraudes : ainsi, en 2020, la DGCCRF a dédié 124 000 jours d'enquête au contrôle de la loyauté des transactions commerciales, notamment pour faire cesser les pratiques commerciales trompeuses liées à la crise sanitaire (sur des produits tels que les masques ou gels). Pour une meilleure efficacité de cette action, la DGCCRF s'est associée à d'autres services de l'État et autorités de contrôle, au sein d'une « Task force de lutte contre les arnaques ». En 2021, la DGCCRF poursuivra cette action et enquêtera, en outre, sur les mentions valorisantes et allégations trompeuses, ou les fraudes ciblant les consommateurs vulnérables. Lorsqu'ils constatent des pratiques frauduleuses, les services de la DGCCRF prennent les mesures nécessaires pour y mettre un terme, et pour sanctionner les fraudeurs sévèrement et de manière dissuasive. Pour aider les consommateurs à résoudre leurs difficultés, la DGCCRF a lancé la plateforme SignalConso, qui permet aux consommateurs de lui signaler des anomalies liées au droit de la consommation. Les professionnels peuvent accéder aux signalements les concernant, afin de se mettre en conformité. En 2020, plus de 50 000 signalements ont été recensés sur la plateforme. Enfin, pour informer les consommateurs sur leurs droits et sur les abus dont ils peuvent être victimes, la DGCCRF réalise des campagnes de communication sur des sujets aussi divers que le dépannage à domicile, les numéros surtaxés, ou les faux sites administratifs. Un « panorama » des principales pratiques abusives constatées « Info arnaques » est mis en ligne sur son site internet. S'agissant plus particulièrement du démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique, le montant des amendes administratives prononcées en 2020 par la DGCCRF s'est élevé à environ 2,2 M d'euros, contre 0,8 M d'euro en 2019. La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a posé le principe d'une interdiction de tout démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique. La DGCCRF a prévu un plan de contrôle spécifiquement axé sur le respect de cette disposition législative en 2021 et de premières

sanctions ont déjà été prononcées. Au-delà du démarchage téléphonique, ce secteur de la rénovation énergétique est effectivement source de nombreuses pratiques frauduleuses, c'est pourquoi la DGCCRF poursuit son programme de contrôles renforcés en 2020 et 2021, en coopération avec les autres administrations compétentes (Pôle national des certificats d'économies d'énergie du ministère de la transition écologique, forces de l'ordre). Enfin, les travaux du groupe de travail du Conseil national de la consommation, composé de représentants des associations de consommateurs et des fédérations professionnelles, devraient déboucher sur de nouvelles propositions d'ici la fin 2021.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Warsmann](#)

Circonscription : Ardennes (3^e circonscription) - UDI et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36316

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie, finances et relance](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 février 2021](#), page 1295

Réponse publiée au JO le : [7 septembre 2021](#), page 6704