

DIRECTION DE LA CONSOMMATION

La Direction de la Consommation veille à assurer la qualité que les consommateurs sont en droit d'attendre d'un produit alimentaire ou non-alimentaire ou d'un service (règles d'étiquetage, de composition et de dénomination des marchandises, contrôle des falsifications et tromperies).

La Direction de la consommation est la structure appropriée pour protéger le consommateur. Une telle protection s'inscrit dans le cadre des principes directeurs pour la protection des consommateurs dans lesquels s'inscrivent les textes réglementaires et législatifs.

Elle recherche et constate les infractions et manquements aux règles de protection des consommateurs (**publicités mensongères, faux rabais, abus de faiblesse...**) et vérifie la bonne application des règles de publicité des prix.

- **1. Les Missions de la Direction de la Consommation.**

Aux termes de l'article 15 du décret n° 665 précité, la Direction de la consommation est notamment chargée :

- de préparer, d'élaborer et d'appliquer la réglementation en matière de consommation;
- de préparer, d'élaborer et d'appliquer la réglementation générale en matière de qualité des produits et des services;
- de définir les normes de qualité et de sécurité des produits et des services;
- de préparer, d'élaborer et d'appliquer la réglementation générale en matière de publicité, d'étiquetage et des pratiques paracommerciales;
- de certifier les normes de qualité des produits et des services;
- de réaliser des analyses, des expertises, contre-expertises et essais de qualité et de sécurité des produits et services;
- de veiller à l'application de la réglementation sur les conventions et les baux;
- de transposer le droit communautaire et international dans le droit national;
- de réaliser toutes études sur la consommation;
- d'inspecter la qualité et la sécurité des installations industrielles et commerciales.

1.1 Le contrôle de la qualité et de la sécurité des produits et des services

Cette mission consiste à s'assurer que les produits et services proposés aux consommateurs ne présentent aucun danger pour leur santé et leur sécurité.

Contrôle à l'importation

Avant l'entrée des produits alimentaires et non alimentaires sur le territoire national, les services de la DGCCRF effectuent un **contrôle documentaire** en amont pour cerner leur traçabilité (**origine, étiquetage, transport, certificat sanitaire...**)

Ce travail donne lieu à la délivrance des autorisations de mise sur le marché (**AMM**) ou à des autorisations de mise à la consommation (**AMC**) ; il est complété par une inspection physique des produits aux frontières et dans les entrepôts.

Cette inspection peut donner lieu à des prélèvements d'échantillons qui sont envoyés pour analyse au laboratoire.

Contrôle sur le marché

Lorsque les **produits et denrées alimentaires** sont dans le **circuit de distribution**, les investigations menées par les brigades d'enquêtes aboutissent souvent à **des prélèvements d'échantillons** qui sont envoyés pour analyse au **laboratoire de contrôle Qualité** de la DGCCRF.

Les services du laboratoire sont également sollicités par **les opérateurs économiques**, notamment **les producteurs**, afin de s'assurer de la qualité de leurs produits avant la mise sur le marché.

En cas de saisie de produits falsifiés ou impropres à la consommation, la DGCCRF procède à leur retrait du circuit de distribution afin de procéder à leur destruction.

1.2 La transparence et la loyauté dans les transactions commerciales.

Contrôle sur le marché

Les brigades d'enquêtes de la DGCCRF ont (entre autres), pour mission de s'assurer que les opérateurs économiques respectent les dispositions légales les obligeant à informer le consommateur, sans chercher à l'induire en erreur.

1.3 Veiller à l'application de la réglementation sur les conventions et les baux.

- Réglementation;
- Pièces à fournir;
- Procédures d'obtention.

1.4 Plaintes et litiges.

- Réglementation;
- Formulaire;
- Pièces à fournir;
- Procédures.

1.5 Le contrôle de la qualité et de la sécurité des produits et des services

La Direction de la Consommation intervient sur tous les produits, alimentaires et industriels, et à tous les niveaux (production, importation, distribution) ainsi que sur les services.

Elle suit au niveau international les indices de dangerosité des produits. En coordination avec les autres services de l'état concernés, la gestion des risques en cas d'urgence conduit la **Direction de la Consommation** à mener des interventions rapides pour faire cesser les dangers avérés.

La Direction de la consommation assure également la gestion des alertes relatives à des produits dangereux, ayant fait l'objet d'une notification, placée sur les réseaux d'alerte.

Sur la base des informations qu'elle reçoit de ces différentes sources, elle prend les mesures d'urgence pour protéger la sécurité et la santé des consommateurs (**saiesies, consignations, retraits (1) et rappels (2) de produits dangereux, arrêtés de suspension de commercialisation, décrets d'interdiction**).

(1) Constitue un retrait, toute mesure visant à empêcher la distribution et l'exposition à la vente d'un produit, ainsi que son offre au consommateur.

(2) Constitue un rappel toute mesure visant à empêcher, après distribution, la consommation ou l'utilisation d'un produit par le consommateur et/ou à l'informer du danger qu'il court éventuellement.

1.6 Etiquetage des produits.

La Direction de la Consommation vérifie la loyauté de l'information fournie au consommateur. Elle contrôle la bonne application **des règles d'étiquetage**, de composition et de dénomination des produits de toute nature. Elle lutte contre les **falsifications et tromperies**.

- 2. L'organisation de la Direction de la consommation.

Vous vous posez des questions ou recherchez une assistance ?

Nous sommes à votre disposition.

