



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La DGCCRF va doubler le nombre d'établissements contrôlés dans le secteur de l'hôtellerie et la restauration en 2024 à l'approche des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris

Paris, le 06/12/2023

N°1424

En amont des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes va intensifier ses contrôles dans le secteur de l'hôtellerie et la restauration, avec le contrôle de 10 000 établissements prévus en 2024 dans les cafés, restaurants et hôtels, soit plus du double par rapport à 2023 (4 300 contrôles).

En France, les tarifs des nuits d'hôtel sont fixés librement. Toutefois, dans le cadre de ses missions, la DGCCRF est vigilante à la protection des consommateurs et du juste équilibre des relations concurrentielles.

A l'occasion des grands événements sportifs (Coupe du monde de rugby et JOP), la DGCCRF a donc déployé un dispositif spécifique de contrôles, en ligne et sur site, du secteur élargi de l'hôtellerie (hôtels, centres et villages de vacances). Plus de 1 700 établissements (dont 600 à Paris) ont déjà été contrôlés en 2023 notamment ceux faisant l'objet de signalements (via le site SignalConso ou par l'intermédiaire des préfectures) ou déjà connus des services. A l'issue de ces contrôles ciblés, 70 % des établissements contrôlés présentent au moins une anomalie, de gravité variable qui ont conduit les services de la DGCCRF à adresser aux professionnels concernés 871 avertissements, 289 injonctions, 44 amendes administratives et à transmettre 47 procès-verbaux pénaux.

Les services de la DGCCRF ont pu notamment constater le défaut d'affichage des prix à l'extérieur et à l'intérieur des établissements, le défaut de remise de note, la caducité ou l'inexistence du classement revendiqué par l'établissement, des allégations

trompeuses ou encore l'absence d'informations précontractuelles ou relatives aux conditions générales de vente. Ces manquements peuvent directement impacter le comportement du consommateur et son pouvoir d'achat ce qui conduit la DGCCRF à poursuivre ses contrôles dans le secteur.

Plus largement, en 2024, la DGCCRF contrôlera jusqu'à 10 000 établissements concernant la loyauté des services d'hébergement et de restauration (hôtels, location de meublés, campings, restaurant, café, foodtrucks...) dans le cadre des JOP et plus général de l'économie touristique, soit plus qu'un doublement des contrôles effectués en 2023 (4 300). Ces contrôles interviendront dans les établissements, auprès des sites internet des professionnels et auprès des plateformes de réservation en ligne. Cette action complète les missions de contrôles qu'elle réalise auprès des professionnels des transports et de la sécurité des produits industriels.

La DGCCRF invite les consommateurs, français et étrangers, à signaler tout problème qu'ils rencontreraient avec un professionnel sur le site et l'application SignalConso, disponible en anglais. La DGCCRF rappelle également la publication sur son site internet d'une foire aux questions, réalisée avec le Centre européen de la consommation, relative aux droits des consommateurs en matière de voyage.

Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme déclare : « *Le renforcement des contrôles de la DGCCRF doit contribuer à faire des prochains Jeux Olympiques et Paralympiques des Jeux exemplaires en matière de protection des consommateurs. Les contrôles préventifs auxquels des suites pédagogiques sont généralement apportées doivent notamment permettre aux professionnels de se mettre en conformité avant le début des Jeux. S'il y a volonté de tromper le consommateur, toutes les sanctions seront prises. Ces Jeux doivent être à la hauteur de nos exigences en matière d'accueil des nombreux spectateurs attendus en France* ».

Liens utiles :

- SignalConso : <https://signal.conso.gouv.fr/fr>
- FAQ JOP : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/faq-jeux-olympiques-et-paralympiques-2024>

