

# CONCURRENCE ET CONSOMMATION

La Lettre d'information de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

N° 30 - janvier/février 2020

Vient de paraître

Actualités

L'interview

En bref

## A la Une



### Encadrement des prix pour les gels hydroalcooliques

Afin d'enrayer l'épidémie de Coronavirus, des consignes d'hygiène sont régulièrement relayées par les autorités sanitaires auprès du public, dont notamment l'utilisation de gels hydroalcooliques.

Devant la pénurie de ces produits, de nombreuses arnaques recensées par la DGCCRF se sont développées principalement sur les plateformes internet. Aussi, afin de protéger les consommateurs contre les risques induits par une situation manifestement anormale du marché, le Gouvernement a réglementé, par décret, les prix de vente en gros à des revendeurs et les prix de vente au détail des gels hydroalcooliques jusqu'au 31 mai 2020. Ce texte plafonne le prix des flacons de 50 ml à 2 €, ceux de 100 ml à 3 €, ceux de 300 ml à 5 € et le litre à 15 €.

Ce décret, que la DGCCRF sera chargée de faire appliquer, a été établi sur la base des constatations des enquêteurs dans plus de 3 000 points de vente.

Pour en savoir +

## Vient de paraître



### Communiqués de presse

- Présentation du contrat-type du permis de conduire : plus de transparence pour mieux comparer les offres
- Négociations commerciales pour l'année 2019 : la DGCCRF sanctionne trois distributeurs pour non-respect des règles relatives au formalisme des négociations
- Ralentissement du fonctionnement de certains iPhone : une enquête de la DGCCRF conduit au paiement d'une amende transactionnelle de 25 M€ par le groupe Apple
- La DGCCRF sanctionne ENI GAS & POWER pour non respect du droit de rétractation des consommateurs
- Démarchage téléphonique : Agnès Pannier-Runacher salue le travail mené par la DGCCRF pour lutter contre les abus et annonce de nouvelles mesures pour protéger les consommateurs
- Relations commerciales : Didier Guillaume et Agnès Pannier-Runacher ont réuni le 17 janvier les représentants des producteurs, des transformateurs et des distributeurs pour faire un point d'étape sur les mesures engagées et les négociations en cours



### Brochures, dépliants et fiches pratiques

- Aides auditives
- Lunettes et lentilles correctrices
- Établissement hébergeant des personnes âgées
- Services à la personne
- Moyens de paiement
- Fraude à la carte de paiement
- Refus de vente

## Actualités

### La plateforme SignalConso est lancée !

Un service de la DGCCRF pour mieux protéger et conseiller les consommateurs.

Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances, et Virginie Beaumeunier, directrice générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), ont lancé le 18 février la plateforme SignalConso de la DGCCRF lors d'une conférence de presse. Cette plateforme s'adresse aux consommateurs comme aux professionnels : elle permet aux consommateurs de signaler à la DGCCRF, de façon simple et intuitive, des anomalies liées au droit de la consommation, et aux professionnels d'accéder aux signalements les concernant, afin de se mettre en conformité.



[Lire la suite](#)



## Cosmétiques, à la recherche du "naturel"

Des produits cosmétiques qui se présentent comme « naturels » ou « biologiques » et mettent en avant le respect de l'environnement suscitent un certain engouement du public. Aussi, doivent-ils être à la hauteur des attentes des consommateurs.

L'enquête menée en 2019 démontre l'existence d'allégations insuffisamment justifiées, l'absence de traçabilité de certains produits et la présence de substances interdites ou d'allergènes non mentionnés dans la liste des ingrédients.

[L'article](#)

## Démarchage téléphonique, plus d'un millier d'établissements contrôlés par la DGCCRF en 2019

Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'économie et des finances a rappelé la détermination du Gouvernement à lutter contre les sollicitations téléphoniques indésirables et a salué le travail mené par la DGCCRF. En 2019, plus de 1 000 établissements ont été contrôlés, 77 démarcheurs ont été sanctionnés pour un montant total d'amende de 2,3 M€.

[Lire la suite](#)



## Aides auditives et produits d'optique : une FAQ dédiée aux professionnels

Professionnels, une foire aux questions réalisée par la DGCCRF en collaboration avec la Direction de la Sécurité sociale est à votre disposition pour vous aider à préparer l'entrée en application des nouveaux modèles de devis. Ces documents intègrent désormais une rubrique consacrée à l'offre « 100 % Santé ».

[Consulter la FAQ](#)

## Des facturations abusives dans les établissements de santé privés

Les dépenses de santé sont des dépenses importantes pour les Français. La dernière enquête de la DGCCRF révèle que de nombreux établissements de santé privés facturent indûment certaines prestations comme les tarifs appliqués aux chambres particulières ou encore les frais d'archivage numérique en radiologie.

[L'enquête](#)





## 70 % d'anomalies relevées dans les salles de sport et de remise en forme

Pratiques trompeuses sur les prix et les conditions de vente, fausses annonces promotionnelles telles qu'une « offre spéciale 0 euro pendant deux mois » alors que cette proposition est conditionnée à un engagement de 12 mois minimum et allégations mensongères comme la « présence d'entraîneurs sportifs » pour des cours dispensés par vidéos ont été relevées au cours de la dernière enquête de la DGCCRF.

L'enquête

## Protection économique des consommateurs

### La DGCCRF peut sanctionner les professionnels en infraction

Les consommateurs doivent disposer de la part des professionnels d'informations claires, sincères et loyales sur les prix mais aussi sur la qualité et la sécurité des produits proposés à la vente. En cas de manquement, le Code de la consommation prévoit la possibilité pour la DGCCRF de prononcer des amendes administratives à l'encontre des professionnels.

Les dernières amendes prononcées



## En bref

### Litiges de consommation

#### Un différend avec une entreprise ?

Consommateurs, pensez au recours à la médiation. Alternative à l'action judiciaire, ce dispositif gratuit peut vous aider à résoudre un conflit à l'amiable avec une entreprise. Comment saisir un médiateur et quels sont les médiateurs référencés ? Le site de la médiation de la consommation vous informe sur le sujet.

Pour en savoir plus



### Info Arnaques

De faux sites administratifs proposent d'effectuer, moyennant rémunération, certaines démarches administratives courantes (demandes de permis de conduire, de carte grise, d'extrait d'acte de naissance) en lieu et place des usagers. Consultez les conseils de la DGCCRF.

Lire la suite

**Les conseils de la DGCCRF**

Faux sites administratifs

Soyez vigilants !

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)



## Ateliers de la DGCCRF

### Surenchère promotionnelle, tarification dynamique et vérité des prix

Comment le consommateur peut-il se repérer face à la multiplication des promotions ? Quels sont les moyens mis en place par les entreprises pour appliquer une tarification dynamique des prix en fonction de la demande ? Pour débattre de ces questions, un atelier s'est tenu le 21 novembre 2019 sous la coordination de Philippe Moati, professeur agrégé d'économie et co-fondateur de l'Observatoire Société et Consommation (ObSoCo) et Nicolas Genty, avocat au cabinet Loi & Stratégie.

[Écouter l'enregistrement](#)



## Numéros surtaxés

Ne tombez pas dans le piège !

Soyez vigilants  
et suivez les conseils de la DGCCRF !



[www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/numeros-surtaxes-ne-tomez-pas-dans-piege](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/numeros-surtaxes-ne-tomez-pas-dans-piege)

DG CCRF

### Suivez-nous sur



[Twitter](#)



[Facebook](#)



[RSS](#)



[LinkedIn](#)

### Abonnement - Modification de l'abonnement - Archives - Désabonnement

Crédits photo : DGCCRF-AdobeStock-Phovoir-Pixabay

Concurrence et consommation est éditée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, ministère de l'Économie et des Finances. Cette publication est diffusée à des fins d'information et de communication se rapportant à l'activité et aux missions de la DGCCRF à l'exclusion de toute sollicitation commerciale. Directrice de la publication : Virginie BEAUMEUNIER / Rédactrice en chef : Cécile BERSON-PRAT / Rédactrice en chef déléguée : Catherine DOURSOUNIAN / Équipe de rédaction : Hélène GARCIA et les contributeurs / Conception du bandeau : Aphanis pour le Sircom / Conception : Key Performance Group pour le Sircom. Routage : Hubscore. Copyright DGCCRF. Tous droits réservés. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez-vous à la DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol - 75703 Paris Cedex 13 ou par courriel à [contact-concurrenceetconsommation@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:contact-concurrenceetconsommation@dgccrf.finances.gouv.fr)