

Si le message ne s'affiche pas correctement, cliquez ici

CONCURRENCE ET CONSOMMATION

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

N° 31 - mars/avril 2020

Vient de paraître

Actualités

L'interview

En bref

A la Une



Tourisme, une FAQ pour comprendre les nouvelles règles de remboursement

L'épidémie de Coronavirus étendue sur tous les continents contraint consommateurs et professionnels à annuler ou reporter leurs voyages. Une législation particulière liée aux circonstances exceptionnelles due à l'épidémie a été mise en place.

Mon voyage a été annulé compte tenu des circonstances exceptionnelles de l'épidémie, le professionnel peut-il me proposer un avoir ? Est-il possible d'être remboursé immédiatement ? Ou encore que se passe-t-il si mon agence de voyages fait faillite ?

Pour vous aider face à toutes ces interrogations, la DGCCRF met à votre disposition une foire aux questions mise à jour régulièrement.

[Pour en savoir +](#)

Vient de paraître



Communiqués de presse

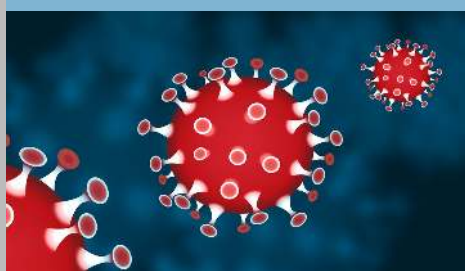
- Escroqueries : l'ACPR et la DGCCRF coopèrent et appellent à la plus grande vigilance face à la recrudescence des appels frauduleux aux dons en lien avec le Covid-19
- Agnès Pannier-Runacher annonce l'encadrement des prix des masques de type chirurgical et mobilise la DGCCRF pour garantir la qualité et un prix raisonnable de tous les masques de protection
- Mise en vente de masques de protection dans les enseignes de la grande distribution
- Comité de crise sur les délais de paiement : face à des incidents de paiement en forte hausse, les comportements solidaires sont indispensables
- Comité de crise sur les délais de paiement : le médiateur des entreprises, le médiateur national du crédit et les présidents des organisations socio-professionnelles mobilisent les entreprises



Brochures, dépliants et fiches pratiques

- Voyager en autocar, quels droits pour les passagers ?
- Carte des vins
- Fraude à la carte de paiement
- Guide de l'acheteur en ligne
- Étiquetage des cosmétiques
- Produits alimentaires commercialisés en circuits courts

Actualités



Coronavirus, attention aux arnaques !

Depuis l'apparition de l'épidémie de Coronavirus, les arnaques de la part de sociétés et d'individus malveillants se multiplient. La DGCCRF fait le point sur le sujet et vous rappelle quelques règles importantes pour éviter de vous faire abuser.

[Lire la suite](#)

Covid-19, dérogations temporaires d'étiquetage

La crise du Coronavirus entraîne des tensions sur le marché alimentaire, confrontant les fabricants de denrées alimentaires à des difficultés d'approvisionnement, auxquelles s'ajoute la nécessité de mettre en place des mesures barrière pour protéger leurs salariés et les consommateurs. L'ensemble de la filière est toutefois mobilisée pour garantir l'approvisionnement des magasins en quantité suffisante, afin que soit satisfaite la demande des consommateurs.

[Consulter la liste](#)





Coronavirus, comment bien choisir son masque ?

Dans tous les cas, le port d'un masque doit nécessairement s'accompagner du respect des gestes barrières (se laver les mains, tousser dans son coude, utiliser des mouchoirs à usage unique, ne pas se serrer les mains et éviter les embrassades) ainsi que des mesures de distanciation physique.

Une foire aux questions est à votre disposition pour choisir au mieux le type de masques.

[La FAQ](#)

Produits électroniques reconditionnés, une alternative au neuf ?

Le "consommer mieux" est devenu un enjeu majeur chez les jeunes qui se tournent de plus en plus vers les produits électroniques de seconde main. La dernière enquête de la DGCCRF, portant sur ces produits, souligne l'insuffisance de l'information délivrée au consommateur par près de 50 % des professionnels, des manquements aux dispositions du Code de la consommation notamment en matière de garantie et la difficulté pour le consommateur de connaître l'état réel de l'appareil.



[L'article](#)

Contrôle à l'importation des denrées alimentaires, une étape essentielle pour garantir la sécurité sanitaire

La sécurité sanitaire des aliments est une priorité de l'Union européenne. Les denrées alimentaires, mises sur le marché européen, produites dans un pays tiers, qu'elles soient ou non biologiques, doivent satisfaire aux mêmes exigences sanitaires que celles fixées par la réglementation européenne. La DGCCRF procède à des contrôles sur ces produits afin de prévenir tout risque sanitaire.

Depuis décembre 2019, un nouveau règlement fixe des exigences spécifiques uniformisées applicables à ces contrôles.



[L'article](#)

Vente de voitures d'occasion, gare aux tromperies !

Pour des raisons économiques, de nombreux automobilistes français privilégient l'achat d'une voiture d'occasion. Dans un contexte où le marché de la vente de voitures d'occasion est en pleine expansion, nombre de « faux professionnels » n'hésitent pas à proposer des véhicules défectueux ou à surfacturer des services susceptibles de mettre les consommateurs en danger. Des anomalies ont été relevées dans 63 % des établissements contrôlés par la DGCCRF en 2018.



[L'article](#)

Contrôle des services d'aide et d'accompagnement à domicile



Afin de protéger les consommateurs seniors dépendants et les consommateurs handicapés constituant un public vulnérable, la DGCCRF a vérifié le respect de la réglementation auprès des professionnels associatifs et publics assurant la majorité des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile. Menée fin 2018 et début 2019, l'enquête a révélé que ces opérateurs méconnaissent souvent la réglementation.

L'enquête

Matériels électriques, attention aux chocs !

La DGCCRF veille à ce que les professionnels mettent sur le marché des produits répondant aux exigences de sécurité qui leur sont applicables. Les produits électriques en particulier font l'objet d'une surveillance régulière en raison des accidents graves – chocs électriques, incendie, risques mécaniques, brûlures – qu'ils peuvent causer.



L'enquête

En bref



Allégations "sans" dans les cosmétiques, comment s'y retrouver ?

La réglementation complexe en matière d'étiquetage dans le secteur des cosmétiques fait l'objet de nombreuses questions de la part des professionnels. Aussi pour vous aider, l'ANSM et la DGCCRF proposent des recommandations sur le respect des dispositions prévues par la réglementation. Différents types d'allégations « sans » sont ainsi analysés accompagnés d'exemples et de questionnements utiles pour se prononcer sur la licéité de leur emploi.

Pour en savoir +



Du nouveau à l'exportation !

La Commission européenne a défini un nouveau formulaire d'attestation à l'exportation. Sur cette base, des travaux ont été menés par la DGCCRF pour la mise en place d'une attestation à l'exportation dématérialisée dénommée **Télécertex** qui s'inspire du système Téléfel existant pour les fruits et légumes.

[Lire la suite](#)



Objets connectés

5 conseils
pour les utiliser en toute sécurité



www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/objets-connectes

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 : Aphanía 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