

CONCURRENCE ET CONSOMMATION

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

n° 12 - avril/mai 2016



Consommation



Sécurité



Concurrence



Fraude financière

ZOOM > Bloctel, un service gratuit pour se protéger du démarchage téléphonique abusif > Arnaques financières en ligne : l'AMF, le Parquet de Paris, la DGCCRF et l'ACPR se mobilisent > Délais de paiement : un enjeu économique majeur > Un baromètre à l'écoute des consommateurs > Règlements de service d'eau : un guide pour préciser le droit en vigueur

INTERVIEW > Compléments alimentaires, mise sur le marché, recommandations aux consommateurs

TRANSACTIONS ET INJONCTIONS > Déménagement de particuliers > Prestations topographiques et foncières > Courtage en diagnostic immobilier

ENQUÊTES > Attention aux faux avis de consommateurs > Billetterie sportive, une réglementation mal connue

MANIFESTATIONS > #Tousfairplay : les recommandations de la DGCCRF et de la Douane pour un EURO 2016 réussi

🔍 ZOOM

▶ CONSULTER LES
PRECEDENTS NUMEROS

▶ S'ABONNER GRATUITEMENT

▶ GARDER LE CONTACT  

Bloctel, un service gratuit pour se protéger du démarchage téléphonique abusif



Les appels commerciaux indésirables seront bientôt un lointain souvenir : la nouvelle liste d'opposition au démarchage téléphonique entre en vigueur à compter du 1^{er} juin 2016.

Consommateurs, n'hésitez pas à vous inscrire sur cette liste. Professionnels, découvrez la procédure de transmission de vos fichiers à Bloctel.

▶ [L'espace dédié](#)

▶ [Comment s'inscrire en 3 étapes](#)



Communiqués de presse

Commerce électronique : l'OCDE adopte une nouvelle recommandation sur la protection des consommateurs en matière de commerce électronique.

▶ [Le communiqué \[PDF\]](#)

▶ [Pour en savoir plus](#)

Étiquetage et traçabilité de la viande : Martine PINVILLE rappelle l'importance d'une information loyale des consommateurs pour permettre aux éleveurs de valoriser leurs produits.

▶ [Le communiqué \[PDF\]](#)

Arnaques financières en ligne : l'AMF, le Parquet de Paris, la DGCCRF et l'ACPR se mobilisent



À la faveur d'un contexte de crise et d'une large diffusion sur Internet, le grand public est de plus en plus touché par des offres d'investissement ou de crédit frauduleuses. Face à ce fléau, quatre institutions, dont la DGCCRF, s'engagent pour dénoncer ces pratiques et se coordonnent pour lutter contre ces arnaques financières.

[▶ L'article](#)



Délais de paiement : un enjeu économique majeur



D'une durée moyenne de 13,2 jours, les retards de paiement affectent la rentabilité et la compétitivité des entreprises françaises. Le Gouvernement, dans sa détermination à agir efficacement pour réduire les délais de paiement, a souhaité renforcer l'action de la DGCCRF afin de faire respecter la loi et de lutter contre les abus de certains acteurs économiques.

[▶ L'article](#)

[▶ Le communiqué de presse : remise du rapport de l'Observatoire des délais de paiement \[PDF\]](#)



Un baromètre à l'écoute des consommateurs

Produits de protection féminine : Martine PINVILLE réunit les fabricants et distributeurs afin de renforcer l'information des consommatrices et répondre aux interrogations sur la sécurité de ces produits.

[▶ Le communiqué \[PDF\]](#)

 **Vient de paraître**

La DGCCRF présente les résultats de son action en 2015



[▶ La plaquette \[PDF\]](#)

[▶ La vidéo de la conférence de presse](#)

Plateformes numériques collaboratives



Le Conseil national de la consommation adopte un avis sur les plateformes numériques collaboratives.

[▶ Pour en savoir plus](#)

Commercialisation des bicyclettes



De nouvelles exigences de sécurité sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2016.

[▶ L'article](#)



Visites, appels téléphoniques, lettres, courriels, formulaires en ligne, tous ces modes de communication offrent aux consommateurs la possibilité d'interroger les services publics sur les sujets du quotidien.

Pour mieux répondre aux attentes des consommateurs et identifier les secteurs de la consommation les plus sensibles, la DGCCRF s'est dotée, depuis quelques années, d'un outil : « le baromètre des réclamations ».

► [L'article](#)



Règlements de service d'eau : un guide pour préciser le droit en vigueur



Le raccordement au réseau de distribution d'eau est-il obligatoire ? Quelle est la procédure à suivre en cas d'impayés ? Comment sont fixés les tarifs ? Peut-on contester l'exactitude d'un relevé de compteur ? À qui incombe la responsabilité en cas de fuite ou de gel ? C'est pour répondre à ces questions, qui ont donné lieu à une importante jurisprudence, que la DGCCRF vient d'éditer un guide pédagogique à l'usage des collectivités locales et des exploitants de service, mais également des consommateurs et des agents d'enquête. Objectif : rappeler la réglementation applicable à l'aune des évolutions récentes.

► [L'article](#)

► [Le guide \[PDF\]](#)

INTERVIEW



Compléments alimentaires, mise sur le marché, recommandations aux consommateurs

La garantie légale de conformité



► [Pour en savoir plus](#)

► [La fiche pratique](#)

Les annuaires professionnels



► [Le dépliant \[PDF\]](#)

5 fiches pratiques



► [Le financement participatif](#)

► [L'optique](#)

► [Étiquetage des denrées alimentaires](#)

► [Rachat d'or ou de métaux précieux](#)

► [Les produits anti-moustiques](#)

BOCCRF

► [Le BOCCRF de mai](#)



Guillaume COUSYN, responsable du secteur des « compléments alimentaires » nous présente l'action de la DGCCRF pour la sécurité et la loyauté des produits de ce secteur en pleine expansion. Il rappelle quelques recommandations aux consommateurs pour une utilisation sûre des compléments alimentaires.

Découvrez aussi la nouvelle téléprocédure pour déclarer les compléments alimentaires.

[▶ L'interview](#)

[▶ Téléicare, la nouvelle téléprocédure de déclaration](#)

TRANSACTIONS ET INJONCTIONS



Déménagement de particuliers



Quatre sociétés spécialisées dans le déménagement de particuliers en Isère ont fait l'objet d'une enquête de la DGCCRF, qui a démontré l'existence d'une pratique d'entente illicite entre ces opérateurs. Cette affaire s'est conclue par une injonction à l'encontre des quatre entreprises.

[▶ L'affaire \[PDF\]](#)



Prestations topographiques et foncières



L'existence d'une concertation entre plusieurs cabinets de géomètres-experts de Meurthe-et-Moselle a été constatée par les agents de la DGCCRF à l'occasion de marchés publics locaux. Une injonction a été adressée aux entreprises et des transactions allant jusqu'à 10 700 euros ont été prononcées.

[▶ L'affaire \[PDF\]](#)



Courtage en diagnostic immobilier



Une entente sur les prix entre quatre entreprises situées en Lorraine, en Rhône-Alpes et en Île-de-France intervenant dans le secteur du courtage en diagnostic immobilier a été mise en évidence par la DGCCRF. Une injonction de cesser ces pratiques anticoncurrentielles a été délivrée et un règlement transactionnel d'un montant allant jusqu'à 12 700 euros a été proposé à ces entreprises.

[▶ L'affaire \[PDF\]](#)

ENQUÊTES



Attention aux faux avis de consommateurs



Le numérique occupe une large place dans notre quotidien. Le projet de loi pour une République numérique, récemment débattu au Parlement, vise à renforcer la protection des consommateurs grâce à la définition d'un principe de loyauté. La DGCCRF, de son côté, a mené une enquête sur les faux avis de consommateurs qui a permis de constater la récurrence de pratiques commerciales trompeuses et la référence abusive à la certification. Ces manquements ont fait l'objet de 21 avertissements et 11 procès-verbaux.

 [L'enquête](#)



Billetterie sportive, une réglementation mal connue



La billetterie en ligne connaît un vif succès auprès des consommateurs. L'enquête de la DGCCRF a révélé une méconnaissance chez les professionnels des obligations relatives à la vente en ligne. 34 avertissements et 15 injonctions ont été dressés. Dans le contexte de l'Euro 2016 de football, la vigilance sera maintenue.

 [L'enquête](#)

MANIFESTATIONS

#Tousfairplay : les recommandations de la DGCCRF et de la Douane pour un EURO 2016 réussi



Du 10 juin au 10 juillet prochain, la France accueille l'EURO de football 2016. Pour permettre à tous les passionnés du ballon rond de profiter pleinement du spectacle offert par les meilleures équipes du continent, les services de la DGCCRF et de la Douane ont lancé une campagne d'information signée #Tousfairplay.

 [L'espace dédié](#)

[ABONNEMENT](#) - [MODIFICATION DE VOTRE ABONNEMENT](#) - [ARCHIVES](#) - [RSS](#) - [DÉSABONNEMENT](#)