

## Actualités consommation



### Succès de la plateforme *SignalConso*

La plateforme *SignalConso* a été mise en place par la DGCCRF (Répression des fraudes) pour permettre aux consommateurs de signaler d'éventuels problèmes rencontrés lors de leurs achats. Un an après son lancement, l'institution dresse un bilan très positif. Près de 60 000 signalements ont été enregistrés. Un chiffre bien supérieur aux données recueillies en 2019, comme l'analyse Alain Griset, le ministre délégué aux PME : « *il y avait eu 2 500 plaintes déposées auprès des services d'accueil départementaux de la DGCCRF, 8 000 signalements recueillis par téléphone, 9 000 par courrier. Les Français se sont donc bien emparés de la plateforme SignalConso (...)* ». Et d'ajouter : « *Les consommateurs achètent de façon de plus en plus responsable et ont besoin d'être mieux informés* ».

La plateforme s'était adaptée à la situation sanitaire dès les premières semaines de son lancement, avec une rubrique spécifiquement dédiée aux nouveaux besoins de signalement liés à la pandémie : encadrement des prix ou qualité des gels hydroalcooliques et masques, arnaques aux remèdes prétendument miracles... Plus de 5 000 signalements en lien avec le Covid-19 ont été réalisés.

La majorité des litiges concernent les achats en magasin, les voyages (notamment les billets d'avion), les abonnements Internet et de téléphonie mobile ainsi que les relations avec les banques ou encore les factures d'énergie. A noter que depuis septembre 2020, *SignalConso* est ouvert aux signalements portant sur les transactions en ligne et les plaintes ont explosé : sur les 10 500 signalements comptabilisés au mois de décembre 2020, 70 % concernaient des achats sur Internet.

La majorité des litiges ont pu se résoudre à l'amiable. En effet, 61 % des entreprises mises en cause par des consommateurs ont activé leur compte sur *SignalConso* et 80 % d'entre elles ont répondu à leurs clients ou aux agents de la DGCCRF.

Mais si la médiation est toujours privilégiée, elle n'est pas toujours possible, notamment avec les sites de e-commerce dont certains, basés à l'étranger, ne respectent pas la législation européenne. « *Il faut donc s'assurer d'abord que la bonne information soit donnée au consommateur et ensuite que l'égalité de traitement entre les entreprises françaises et étrangères soit respectée, SignalConso y contribue* », insiste le ministre.

#### A retenir :

- La plateforme *SignalConso*, mise en place par la DGCCRF en février 2020, permet aux consommateurs de signaler des problèmes rencontrés lors d'achats
- En un an, près de 60 000 signalements ont été enregistrés.
- Une rubrique spécifique liée à la pandémie a été créée dès les premières semaines et comptabilise plus de 5 000 signalements
- La majorité des litiges concernent les achats en magasin, les billets d'avion, les télécoms, les banques et les fournisseurs d'énergie
- En septembre 2020, *SignalConso* s'est ouvert au e-commerce. Sur le seul mois de décembre, 70 % des 10 500 signalements enregistrés concernaient les achats en ligne
- 61 % des entreprises mises en cause ont activé leur compte sur *SignalConso*. 80 % ont apporté des réponses.

### Ce qui change au 1<sup>er</sup> avril 2021

Le mois d'avril 2021 s'accompagne de divers changements qui impactent le portefeuille des ménages. Ce mois-ci, les nouvelles sont plutôt bonnes.

- **Baisse de 4,1 % sur le prix du gaz** par rapport au barème du mois précédent : la baisse concerne les tarifs réglementés hors taxe d'Engie. Elle est de 1,2 % pour les clients qui utilisent le gaz pour la cuisson, de 2,5 % pour ceux qui ont un double usage, cuisson et eau chaude, et de 4,3 % pour les foyers qui se chauffent au gaz.
- **Prolongation de la trêve hivernale jusqu'au 1<sup>er</sup> juin** : cette dernière devait prendre fin le 1<sup>er</sup> avril, mais en raison de la crise sanitaire, les procédures d'expulsion de locataires sont suspendues pendant deux mois supplémentaires. Selon un [rapport de la fondation Abbé Pierre](#), la pandémie de Covid-19 a aggravé la situation financière des ménages précaires et mal-logés.
- **Arrivée des chèques Énergie 2021** : la campagne d'envoi des chèques Énergie 2021 a été lancée le 29 mars. Ils vont donc commencer à arriver dans les boîtes aux lettres. Plus de 5,8 millions de ménages devraient en bénéficier. Son montant varie de 48 à 277 € et est calculé en fonction du revenu fiscal de référence et de la consommation des bénéficiaires.
- **Fin du « Coup de pouce vélo »** : malgré le succès de la mesure, qui consistait à fournir une aide d'un montant maximal de 50 € HT pour la réparation de son vélo, le gouvernement ne l'a pas reconduite. Le dispositif s'est achevé au 31 mars 2021.

## Confinement et télétravail : hausse des litiges dans les télécoms

Avec la crise sanitaire, le télétravail s'est fortement développé et a engendré des problèmes de connexion Internet et des litiges liés à la facturation des opérateurs. En 2020, 11 919 dossiers ont été adressés à la Médiatrice des télécoms, soit une hausse de 13 % par rapport à 2019, alors que ce chiffre était en baisse depuis deux ans.

Cette hausse serait due en premier lieu à l'impatience des consommateurs. Les opérateurs disposent en effet d'un mois pour répondre à leurs clients mécontents en cas de réclamation. C'est seulement passé ce délai que les consommateurs, faute de réponse à leurs recours, peuvent saisir la Médiatrice des télécoms. Mais ces derniers mois, la plupart d'entre eux n'ont pas respecté le délai d'un mois.

Les plaintes relatives à la téléphonie mobile arrivent en tête des réclamations, notamment celles relatives à la facturation qui sont passées de 29 % à 42 %. Il s'agit souvent de l'augmentation de forfaits vendus à des tarifs initialement affichés « à vie », puis « sans limitation de temps ». La médiatrice, Valérie Alvarez, recommande aux opérateurs, entre autres, de faire des efforts sur la présentation de leurs offres. Le consommateur a en effet la possibilité de refuser cette hausse, à condition qu'elle soit mentionnée de façon lisible dans les courriers, ce qui n'est pas toujours le cas.

Concernant la téléphonie fixe, bien que des problèmes subsistent, la situation s'est globalement améliorée. En revanche, les raccordements à la fibre optique sont sources de nombreux litiges : des lignes déclarées éligibles puis qui mystérieusement ne le sont plus alors que le client a effectué les démarches, des lignes ADSL coupées alors que le raccordement à la fibre n'est pas effectif, laissant des clients sans aucune connexion ni solution alternative, etc.

« Il y a un véritable enjeu de management des sous-traitants et de remise en état d'infrastructures, souvent très récentes », explique Valérie Alvarez.

## Dentifrice sans fluor : pas pour tous

Le fluor contenu dans les dentifrices protège l'émail des dents et permet de lutter contre les caries. Il est toutefois toxique à haute dose et fragilise les os. La dose maximale à ne pas dépasser pour un adulte est de 4 mg par jour. A raison de deux brossages par jour, la quantité de fluor ingérée ne dépasse pas les 3 mg. Le risque de toxicité est d'autant plus limité que nous recrachons la pâte de dentifrice. Pourtant, de nombreux dentifrices bio ou naturel sont désormais formulés « sans fluor ». Les marques justifieraient ce positionnement en raison d'autres apports dans notre environnement, notamment dans le sel de table, certaines eaux minérales et l'eau du robinet (à noter que des dépassements du dosage en fluor dans l'eau du robinet en France existent, mais sont rares).

De son côté, l'Union française pour la santé bucco-dentaire (UFSBD) déconseille ce choix. « Se passer du fluor constitue une perte de chance dans la prévention des caries », insiste le Dr Christophe Lequart, chirurgien-dentiste et porte-parole de l'association professionnelle. En l'absence de fluor, la discipline des soins dentaires doit être plus stricte : « deux fois par jour, se brosser les dents pendant deux minutes, puis passer le fil dentaire ou la brosse à dents pendant deux autres minutes. » indique le Dr Lequart. Or, en France, le temps moyen consacré au brossage est de 43 secondes.

Cette solution ne conviendra pas aux personnes sujettes aux caries, ainsi qu'aux personnes âgées (le risque carieux augmente avec l'âge en raison d'une baisse de production de la salive, ainsi que d'une tendance à boire moins d'eau et à manger plus de sucre).

Concernant les enfants en revanche, l'apport en fluor doit être limité. Les nouvelles recommandations préconisent de ne pas dépasser 1 000 ppm de fluor entre 2 et 6 ans et 1 450 ppm entre 6 ans et l'âge adulte.

## À voir à la télévision et sur Internet

### Vox pop - Santé mentale : la grande oubliée de la crise ?

Magazine – **Dimanche 4 avril 2021 à 20h05** sur Arte

Anxiété chronique, dépression, addiction : en Europe, en 2018, 84 millions de personnes souffraient déjà de troubles mentaux. Comment éviter que la pandémie de Covid-19 n'engendre une épidémie de maladies psychiques ?

### Xenius - Téléphérique urbain, le transport de demain ?

Magazine – **Mardi 6 avril 2021 à 17h15** sur Arte

De nombreuses villes sont aujourd'hui saturées de voitures, de bus et de trains. Et s'il suffisait de prendre de la hauteur pour désengorger les rues ?

### Envoyé spécial

Magazine – **Jeudi 8 avril 2021 à 21h05** sur France 2

Au sommaire : « Cuisines fantômes, vrais restaurants ? » - Des cuisines entièrement dédiées à la livraison de repas fleurissent partout en France / « Expropriation : l'engrenage infernal » / « Thaïlande, le paradis retrouvé ».

### Re/faire des masques, une filière, une industrie

Documentaire – **Jeudi 8 avril 2021 à 22h50** sur France 3

En mars 2020, une poignée d'hommes et de femmes se lance dans une aventure un peu folle : fabriquer des masques pour équiper en urgence les Français et faire renaître l'industrie textile française de ses cendres.

### Complément d'enquête - Quoi qu'il en coûte ? Enquête sur les escrocs du Covid

Magazine – **Jeudi 8 avril 2021 à 22h55** sur France 2

La centaine de milliards d'euros injectés par les autorités a permis de maintenir nos entreprises en vie et de sauver des emplois. Mais elle a aussi aiguisé l'appétit des voleurs, petits fraudeurs et escrocs de haut vol.

