

Actualités consommation



Téléphonie mobile : prolongation de la suppression des frais d'itinérance

Depuis le 15 juin 2017, les frais d'itinérance téléphonique (ou *roaming*) ne sont plus appliqués entre les pays de l'Union européenne (UE). Une mesure permettant de téléphoner, envoyer des SMS ou se connecter à Internet depuis n'importe quel pays de l'Union sans payer de surcoûts. Elle devait prendre fin le 30 juin 2022, mais la Commission européenne a proposé le 24 février dernier de prolonger le dispositif de 10 ans, et cela même si l'épidémie de la Covid-19 rend les déplacements plus difficiles. Selon la dernière enquête Eurobaromètre, plus d'un Européen sur deux a

voyagé dans un autre pays de l'Union ces deux dernières années et 170 millions d'entre eux ont profité du *roaming*.

En outre, le nouveau règlement garantira de meilleurs services d'itinérance pour les voyageurs, à savoir une connexion au réseau mobile étranger avec une qualité et une vitesse équivalente à celles dont ils disposent chez eux, « *là où des réseaux équivalents sont disponibles* » précise le communiqué de la Commission européenne.

La mesure vise également à garantir un meilleur accès aux services d'urgence des voyageurs, y compris ceux conçus pour les personnes handicapées, dans les pays de l'UE qu'ils visitent. Les opérateurs devront fournir aux consommateurs suffisamment d'informations sur les surcoûts éventuels liés à des services à valeur ajoutée, tels que les services d'assistance technique, le service client des compagnies aériennes ou des compagnies d'assurance, ou même les numéros de téléphone gratuits qui peuvent s'accompagner de frais inattendus en itinérance.

Une fois adopté, le règlement européen s'appliquera de manière automatique et uniforme au sein des 27 pays de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein et en Norvège. En revanche, le Royaume-Uni n'est plus concerné par la mesure depuis le 1^{er} janvier dernier, même si la majorité des opérateurs britanniques ont décidé de maintenir la suppression des frais d'itinérance.

A retenir :

- La suppression des frais d'itinérance devait prendre fin le 30 juin 2022. La mesure sera finalement prolongée de 10 ans.
- Elle permet aux voyageurs européens de ne pas payer de surcoûts pour les appels, sms et connexion Internet dans les pays de l'UE.
- Le nouveau règlement garantira de meilleurs services d'itinérance (telle qu'une connexion Internet équivalente là où les réseaux le permettent).
- Il garantira également un meilleur accès aux services d'urgence des voyageurs européens, y compris ceux conçus pour les personnes handicapées.
- Une fois adopté, le règlement européen s'appliquera de manière automatique et uniforme au sein des 27 pays de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein et en Norvège, mais pas au Royaume-Uni.

Rappels de produits : nouveau site « RappelConso »

Il n'est pas toujours aisé pour le consommateur de connaître la liste des produits dangereux ou défectueux faisant l'objet d'un rappel. Mais cela va changer à compter du 1^{er} avril 2021 avec l'ouverture du portail rappel.conso.gouv.fr, mis en place par la *Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)*. Un site destiné à être « *le site unique des alertes de produits dangereux* ». Les professionnels seront dans l'obligation de déclarer tous leurs rappels de produits sur ce site à partir de cette date, en remplissant une fiche sur ce site. Pour leur permettre d'anticiper ce changement, le site leur est accessible en préouverture depuis le 1^{er} février 2021.

Les signalements concerneront les produits « grand public », alimentaires (aliments pour animaux compris) ou non-alimentaires, hors médicaments et dispositifs médicaux qui « *continueront à être déclarés à l'Agence nationale de sécurité du médicament (ANSM) dans le cadre des procédures existantes* », précise le ministère de l'Economie. À noter que les produits d'occasion, les antiquités ou ceux devant être reconditionnés ne sont pas concernés par cette obligation de déclaration ; en cas de non déclaration ou de saisie d'informations inexacts ou incomplètes, les professionnels encourent une amende prévue pour les contraventions de 5^{ème} classe, soit jusqu'à 1 500 €. L'amende sera encourue autant de fois qu'il y a de produits concernés par le rappel. La récidive sera réprimée conformément aux dispositions des articles 132-11 et 132-15 du Code pénal.

La DGCCRF précise sur son site que « *Cette obligation s'inscrit en complément des obligations existantes en matière de sécurité des consommateurs. En particulier, elle ne remplace pas la notification des alertes à l'autorité administrative compétente ni les mesures prises pour prévenir les risques vis-à-vis des consommateurs (qui peuvent inclure un affichage en magasin, sur le site internet du professionnel, etc.)* ».

Ce qui a changé le 1^{er} mars 2021

Voici les divers changements entrés en application le 1^{er} mars 2021 :

- **Nouvelle étiquette énergie** : les appareils électroménagers disposent d'un nouvel étiquetage européen avec un classement allant de A à G (au lieu de A+++ à D jusqu'à présent). L'objectif est de mieux guider les consommateurs vers les produits économes, selon l'Ademe (Agence de la transition écologique). Quatre catégories d'équipements sont concernées : les réfrigérateurs/congélateurs/caves à vin, les lave-linge, les lave-vaisselle et les téléviseurs/écrans. Les ampoules bénéficieront d'une nouvelle étiquette en septembre 2021. La nouvelle étiquette énergie s'accompagne d'un QR Code permettant aux consommateurs qui le scannent d'obtenir des informations techniques complémentaires, à caractère non commercial, fournies par les fabricants. Pour les autres groupes de produits (climatiseurs, sèche-linge à tambour, aspirateurs, chauffe-eau...), les nouvelles étiquettes seront mises en place à partir de 2022.
- **Augmentation des tarifs réglementés du gaz** appliqués par Engie de 5,7 % en moyenne. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) précise que l'augmentation sera de 1,5 % pour les clients utilisant le gaz pour la cuisson mais qu'elle grimpera à 5,9 % pour les foyers qui se chauffent au gaz. Une hausse importante qui s'explique par une vague de froid cet hiver en Asie et le recours accru aux stocks européens en janvier. C'est le huitième mois de hausse consécutive. Néanmoins, les tarifs réglementés ont baissé en tout de 9,2 % depuis le 1^{er} janvier 2019 d'après la CRE.
- **Prolongation du dispositif de chômage partiel**, avec les mêmes conditions d'indemnisation, jusqu'à la fin du mois de mars 2021 : une prise en charge à 100 % par l'Etat pour les secteurs les plus touchés par la crise (tourisme, culture, sport, loisirs, hôtellerie-restauration...) et pour les autres, une indemnisation à hauteur de 70 % du salaire brut (84 % net) avec un reste à charge de 15 % pour les entreprises (un taux susceptible d'évoluer en avril, en fonction de la situation sanitaire).
- **Livraison de repas** : dans le cadre d'une charte signée avec le ministère de la Transition écologique, 19 acteurs de la livraison de repas s'engagent à réduire leurs emballages en plastique. Ainsi, les couverts ou les sauces ne seront plus systématiquement inclus dans les commandes. Douze expérimentations pour réemployer les contenants, avec notamment des dispositifs de consignes, sont lancées.

À voir à la télévision et sur Internet

Reportages découverte - Les rois des économies

Magazine – **Samedi 6 mars 2020** à 13h40 sur TF1

En France, huit foyers sur dix disent avoir du mal à boucler les fins de mois et c'est encore plus vrai depuis la crise sanitaire... Mais certains ne se laissent pas décourager pour autant.

La fabrique du mensonge

Documentaire – **Dimanche 7 mars 2020** à 20h50 sur France 5

En deux parties, cette soirée portée par Karim Rissouli propose d'analyser et de décrypter le phénomène des Fake News autour du film « Hold-up » et de l'émergence de Thierry Casasnovas, gourou du « manger cru ».

Xenius - Innovations durables, le défi écologique

Magazine – **Lundi 8 mars 2020** à 17h10 sur Arte

Aujourd'hui, il est plus important que jamais de prendre la dimension écologique en compte dans les inventions humaines.

Xenius - Le blé, en danger ?

Magazine – **Mardi 9 mars 2020** à 17h10 sur Arte

Après le riz, le blé est la principale denrée alimentaire consommée dans le monde, avec 800 millions de tonnes produites chaque année.

Fast Fashion - Les dessous de la mode à bas prix

Documentaire – **Mardi 9 mars 2020** à 20h50 sur Arte

En quelques décennies, la fast fashion, ou mode jetable, a révolutionné l'industrie textile à bas prix. Enquête dans les coulisses d'un secteur qui ne connaît pas la crise.

Envoyé spécial

Magazine – **Jeudi 11 mars 2020** à 21h05 sur France 2

« Expropriés, l'engrenage infernal » / « Coronavirus : le mystère des origines » / « Ma vie de petit commerçant ».

