



Paris, le 24 mars 2020

Circulaire n° 23 – Coronavirus et consommation – Partie 1

Dossier suivi par Etienne DEFRANCE

Chers camarades,

Vous trouverez ci –joint une note recensant quelques constatations et informations sur les droits des consommateurs durant cette période d'épidémie et de confinement.

Elle vous permettra également de répondre aux interrogations de vos adhérents.

Nous vous adresserons une suite dans quelques jours qui sera centrée sur les droits des consommateurs en matière de tourisme (voyages, loisirs, avion...) dès que le projet de décret actuellement à l'étude – modifiant le code du tourisme dans sa partie relative au remboursement et report suite à annulation - aura été édicté.

Salutations syndicales.

Le Secrétaire Général

D. ROUSSET

P. 1 : une note

Arnaques liées au Coronavirus

Depuis l'apparition des premiers cas de Coronavirus, l'AFOC enregistre une augmentation des arnaques de la part de sociétés et d'individus malveillants.

L'attention des AFOC est appelée sur certains agissements ou certaines réalités :

- il n'existe pas à ce jour de vaccin, d'aliments, de purificateurs d'air, de lampes, de compléments alimentaires ni d'huiles essentielles... qui protègent ni ne permettent de guérir du Coronavirus. Dès lors toute présentation de produits (alimentaires ou non) affirmant protéger ou guérir du coronavirus relève de la pratique commerciale trompeuse ;

- les dépistages du Coronavirus sont uniquement effectués par les autorités sanitaires pour confirmer un diagnostic. Toute société ou individu vous proposant un dépistage n'est pas compétent en la matière. Des sites internet frauduleux cherchent à vendre des médicaments alléguant une efficacité contre le virus ou des médicaments destinés au traitement d'autres maladies (VIH, paludisme...) qui font l'objet de recherches dans le cadre de la lutte contre le virus. La vente de ces derniers n'est possible que sur prescription médicale et en pharmacie ; acquérir ces médicaments en ligne est illégal et peut vous exposer à des risques graves pour votre santé (effets indésirables voire faux médicaments) ;

- la vente en ligne de paracétamol a été suspendue (voir ci-dessous le lien vers le site de l'ANSM), et que les annonces sur internet proposant ce médicament sont donc frauduleuses ;

- les attestations de déplacement sont faites soit sur l'honneur, soit par l'employeur. Elles sont gratuites. Ne vous laissez pas séduire par des sites qui proposent de vous délivrer des attestations de déplacement contre rémunération, il s'agit d'arnaques. Attention également pour les sites proposant d'éditer une version numérique de cette attestation : vous êtes susceptibles de fournir des données personnelles particulièrement sensibles. De plus, seules les attestations officielles imprimées ou recopiées sur papier libre sont valables ;

- la décontamination des logements privés n'est pas prévue à ce jour par les services de l'État. Les personnes prétextant une décontamination obligatoire n'y sont pas habilitées et cherchent à s'introduire dans votre domicile frauduleusement.

LA DGCCRF MOBILISE CONTRE LES ESCROQUERIES

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a lancé un plan de lutte contre ces agissements. Elle procède à des contrôles de prix sur les gels hydroalcooliques et enquête sur les sites frauduleux pour « *traquer les remèdes miracle ou produits dangereux* ».

Elle invite tous les consommateurs ayant repéré une fraude à la signaler sur [Signal Conso](#). Un formulaire de déclaration dédié au Covid-19 a été mis en place, afin de dénoncer des prix trop élevés, une vente de masques FFP2 ou chirurgicaux non autorisée ou une arnaque et publicité mensongère. Attention, comme le précise le service en ligne, « *un signalement ne constitue pas une saisine formelle de la DGCCRF au sens de l'article L. 112-8 du code des relations entre le public et l'administration. Notre plateforme ne propose pas de suivi personnalisé de votre dossier* ».

Santé

Dans le contexte de l'épidémie du coronavirus (Covid-19), les médicaments exclusivement composés de paracétamol sont désormais délivrés dans une certaine limite et leur vente par internet interdite. La vente par internet d'ibuprofène et d'aspirine est également suspendue. C'est ce qu'indique un arrêté paru au *Journal officiel* le 18 mars 2020.

Jusqu'au 31 mai 2020, la vente de médicaments exclusivement composés de paracétamol est réglementée :

- Sans ordonnance, deux boîtes (500 mg ou 1g) peuvent être délivrées aux patients déclarant présenter des symptômes de type fièvre ou douleurs et une boîte dans les autres cas. Le nombre de boîtes dispensées est inscrit au dossier pharmaceutique malgré l'absence d'ordonnance.
- Leur vente par internet est suspendue.

Jusqu'au 31 mai 2020, la vente **par internet** de médicaments exclusivement composés d'ibuprofène et d'acide acétylsalicylique (aspirine) est suspendue.

L'ANSM (Agence nationale de sécurité du médicament) rappelle les règles de bon usage des médicaments contre la fièvre :

- En cas de douleur et/ou de fièvre, notamment dans un contexte d'infection, il est préférable d'utiliser du paracétamol. En effet, les anti-inflammatoires (dont l'ibuprofène) peuvent masquer une infection et potentiellement avoir un effet aggravant dans certaines situations. Si vous êtes actuellement traité par anti-inflammatoires ou par corticoïdes, n'arrêtez pas votre traitement et rapprochez-vous de votre médecin si nécessaire.
- Bien utilisé, le paracétamol est un médicament sûr et efficace. Mais en cas de surdosage (dosage non adapté, dose trop importante par prise ou par jour ou bien délai entre prises non respecté), le paracétamol peut entraîner des lésions graves du foie irréversibles dans certains cas : la mauvaise utilisation du paracétamol est la 1^{re} cause de greffe hépatique d'origine médicamenteuse en France.

À noter : Les pharmacies restent ouvertes pendant le dispositif de confinement. Pour vous y rendre, il faut se munir d'une attestation sur l'honneur qui précise le motif de votre déplacement. Cette [attestation de déplacement dérogatoire](#) est téléchargeable sur [service-public.fr](#). Elle peut aussi être rédigée sur papier libre. En cas de file d'attente, veiller à respecter les distances de sécurité d'un mètre.

Puis-je boire de l'eau du robinet sans risques ?

La contamination au coronavirus par ingestion d'eau potable n'est pas une voie de contamination avérée, comme le rappellent les autorités sanitaires.

Automobile

L'AFOC fait le point sur les questions de ses adhérents s'agissant de l'utilisation de la voiture automobile pendant la période de confinement.

Puis-je rouler avec plusieurs personnes à bord de ma voiture ?

Les déplacements à plusieurs dans un même véhicule ne sont pas interdits. Mais ils doivent se faire en cas de « nécessité absolue », et strictement dans le cadre des cas « énumérés par l'attestation de déplacement dérogatoire » (voir plus haut).

Les forces de l'ordre pourront discerner des cas particuliers : personnes âgées ou celles qui ont des difficultés à se déplacer ou si vous transportez chez le médecin une personne qui n'a pas le permis de conduire...). Par contre, il faut autant d'attestations dument remplies que de personnes dans le véhicule.

Puis-je faire aller porter ma voiture au garage ?

Les garages font parties des commerces dont l'ouverture est autorisée (y compris les dépanneurs remorqueurs) mais dans les faits, la situation est confuse. Toutes les enseignes ne sont pas ouvertes. En bonne logique, seules les réparations urgentes devraient être exécutées.

Les activités de vente de véhicules (sauf motocycles et cycles), **sont fermées au public** « sauf pour les activités de livraison et de retraits de commandes », précise le Conseil National des Professions Automobiles.

Puis-je aller faire le plein à la station-essence ?

Les stations-service restent ouvertes.

Puis-je rouler avec un mon contrôle technique dépassé ?

Les centres sont autorisés à fonctionner, mais beaucoup ferment pour respecter les mesures de confinement (Autovision, Dekra...).

Des discussions seraient actuellement en cours au Ministère des transports. Un délai supplémentaire pourrait être accordé aux automobilistes. Certains centres demandent le report des dates de contrôle technique et de contre-visite de 40 jours.

L'AFOC a téléphoné à des gendarmeries pour connaître leur point de vue sur de possibles verbalisations ; la totalité s'est montrée tolérante face aux dépassements de dates. A voir sur le terrain...

Puis-je stationner mon véhicule n'importe où ?

Concernant le stationnement, de nombreuses villes ont choisi la gratuité pendant la période de confinement.

Immobilier

Expulsion

En raison de l'épidémie de coronavirus qui frappe la France, la trêve hivernale, période pendant laquelle les locataires sont protégés et ne peuvent pas être expulsés, est allongée de 2 mois. Cette année, les expulsions ne reprendront qu'à partir du mois de juin.

Alimentation

L'AFOC rappelle enfin qu'il n'y a pas de risques de pénuries alimentaires et de papier toilette. Les commerces alimentaires restent ouverts, l'approvisionnement est garanti, les règles du travail de nuit sont assouplies dans le commerce alimentaire. De plus, les entrepôts sont pleins et contiennent une trentaine de jours de stocks, et ce si toutes les usines de production étaient à l'arrêt, ce qui n'est pas le cas malgré une augmentation de l'absentéisme. Enfin, près de 80 % des produits alimentaires sont fabriqués en France, et aucune pénurie de matières premières d'importation n'est à prévoir.

La production et la distribution sont classées prioritaires et la réorientation de la chaîne alimentaire de la restauration à l'extérieur à celle à domicile est en cours. Rien ne justifie les mouvements de panique inconsidérés qui ont eu lieu ces derniers jours dans les supermarchés. Il convient donc de se montrer rassurant auprès des adhérents en cas d'interrogations de leur part.

Par contre, nous demandons aux AFOC départementales d'être attentives, dans la mesure de ce que permet le confinement, à l'augmentation des prix des produits dans les magasins et le cas échéant de relayer ces constatations auprès des services de contrôle de la Préfecture, sur www.signal.conso.gouv.fr et auprès de l'AFOC nationale.