

A S S E M B L É E N A T I O N A L E

X I I I ^e L É G I S L A T U R E

Compte rendu

Commission des affaires économiques

- Dans le cadre de l'examen du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs (n° 3508), audition, ouverte à la presse, de M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État auprès de la ministre de l'Économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation. 2
- Nomination de rapporteurs pour avis sur le projet de loi de finances pour 2012 21

Mardi
28 juin 2011
Séance de 17 heures

Compte rendu n° 80

SESSION ORDINAIRE DE 2010-2011

**Présidence
de M. Serge Poignant**
Président



La commission a auditionné **M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État auprès de la ministre de l'Économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, dans le cadre de l'examen du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs (n° 3508).**

M. le président Serge Poignant. Monsieur le secrétaire d'État, vous allez nous exposer les grandes lignes du projet de loi que vous avez présenté en Conseil des ministres le 1^{er} juin dernier et qui sera pour notre commission l'un des derniers projets importants examiné au cours de cette législature.

Important d'abord parce qu'en visant l'acteur clé de notre économie qu'est le consommateur, le projet vise à soutenir la croissance économique qui, en France en particulier, est principalement le fait de la consommation des ménages.

Important, également, parce qu'il contribue à accroître la confiance que nos concitoyens doivent avoir à l'égard des entreprises et les divers acteurs du commerce, ainsi que dans les différentes formes de commerce puisque de nombreuses dispositions concernent le commerce électronique.

Important, enfin, parce que ce texte est d'une portée pratique immédiate – c'est suffisamment rare pour le souligner. Il est en effet fréquent, trop fréquent peut-être, que le législateur adopte des projets généraux dont la portée concrète n'est pas évidente. En l'occurrence, c'est exactement le contraire : les onze articles composant ce projet constituent autant de réponses sinon à onze problèmes, du moins, à onze secteurs où le consommateur rencontre chaque jour des difficultés. Je pense que nous pouvons tous nous féliciter d'une telle visée.

Comment ce texte, notamment dans ses dispositions relatives au commerce électronique, s'articulera-t-il avec la directive relative aux droits des consommateurs qui a été votée par le Parlement européen jeudi dernier après d'ultimes tractations ?

De plus, notre commission est très attachée à ce que notre pays bénéficie d'une direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) efficace et forte. Votre projet s'inscrit indéniablement dans ce sens, mais pensez-vous que la DGCCRF soit actuellement en état d'user concrètement de ses nouveaux pouvoirs lorsque l'on connaît les tensions qui existent en son sein, qu'il s'agisse de ses effectifs ou des conséquences de sa récente réorganisation ?

M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation. Je suis très heureux de présenter ce texte pour lequel M. le rapporteur Daniel Fasquelle, dont je salue le travail, a conduit depuis deux semaines des auditions à un rythme soutenu.

Depuis quatre ans, notre action vise à préparer notre pays à affronter des mutations profondes, à protéger les différents acteurs économiques, à relever le défi de la croissance et de l'emploi. Et si notre pays se porte mieux que d'autres, c'est parce que le moteur de la consommation n'a jamais flanché. Ce projet est donc particulièrement important pour la France et les Français.

La protection des consommateurs constituant une priorité du Gouvernement depuis le début du quinquennat, ce texte s'inscrit dans le prolongement du travail qui a été réalisé aux mois de janvier, février et août 2008 avec la loi Chatel, ainsi qu'avec les lois sur le pouvoir d'achat ou la modernisation de l'économie. Toutefois, les comportements de consommation des Français évoluant sans cesse en raison, certes, des nouvelles technologies – je songe au formidable développement du commerce électronique – et des grands défis énergétiques ou de l'allongement de l'espérance de vie, avec les questions que cela pose – je pense, notamment, aux problèmes liés à la dépendance –, il est de notre responsabilité de poursuivre l'adaptation de notre droit, les consommateurs attendant que nous soyons réactifs face aux difficultés qu'ils rencontrent.

La méthode qui a présidé à l'élaboration du projet est un peu nouvelle. Je me suis résolument placé du côté des consommateurs puisque j'ai demandé à la DGCCRF, dont je salue la directrice ici présente et l'ensemble de son équipe, de dépouiller les 92 500 réclamations qui lui ont été adressées concernant le champ des dépenses « contraintes », que je préfère d'ailleurs qualifier de « vitales » ou d'« essentielles » : logement, santé, télécommunications, énergie, assurances. Ces dernières représentent aujourd'hui un tiers des dépenses des Français contre 13 % du budget des ménages voilà seulement cinquante ans, alors que les dépenses liées aux télécommunications, par exemple, étaient alors quasiment absentes.

Nous avons mis en place plus de vingt-cinq mesures dans onze articles différents, résultant d'un dialogue nourri avec les associations de consommateurs, les organisations professionnelles et l'ensemble des acteurs économiques. Renforcer les droits à la protection et à l'information des consommateurs doit permettre à ces derniers de reprendre le contrôle de leur consommation, en demandant aux grands opérateurs des télécommunications, de l'électricité ou du gaz de mieux s'adapter aux spécificités de leurs clients, en s'assurant qu'ils leur communiquent la même information, utile à tous, de manière que les Français puissent véritablement faire jouer la concurrence, en donnant des pouvoirs renforcés à la répression des fraudes et, enfin, en conférant des pouvoirs parfois moins lourds à gérer à la DGCCRF, ce qui permettra à cette institution de dégager du temps pour assumer un certain nombre de missions nouvelles.

Je citerai quelques mesures emblématiques.

Selon l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), le taux de pénétration de la téléphonie mobile en métropole est de 100 %. Avec plus de 16 800 réclamations en 2010, soit 18 % du total, les télécommunications demeurent le deuxième secteur de réclamations « clients » dans le baromètre de la DGCCRF. Grâce aux actions entreprises en 2008 et à la loi Chatel en particulier, ce pourcentage baisse, mais il convient d'aller plus loin afin de répondre à des attentes concrètes. Nous proposons ainsi des mesures renforçant la transparence et la mobilité. Pour dynamiser la concurrence, le projet prévoit que le déverrouillage des téléphones soit gratuit trois mois après leur achat ; pour renforcer la transparence et la confiance des consommateurs, il prévoit également d'imposer aux opérateurs de mettre en place des dispositifs d'alerte et de blocage de consommation en toutes circonstances et pour tous les services afin de prémunir les clients contre les chocs de facturation. En outre, le texte prévoit de garantir au consommateur que son opérateur lui indiquera au moins une fois par an l'existence d'offres plus adaptées à son profil de consommation : le conseil personnalisé, en effet, doit favoriser l'adaptation des forfaits aux usages et contribuer à optimiser le prix payé pour le téléphone mobile.

Parce qu'il importe de défendre les publics vulnérables, le projet prévoit, sur le modèle du conventionnement retenu pour la téléphonie mobile, que soient proposées aux consommateurs les plus démunis des offres d'accès à internet haut débit à bas prix. Il garantit également qu'une offre mobile adaptée aux handicaps auditifs et, donc, incluant les services de SMS et de l'internet mobile sans téléphonie soit systématiquement proposée par tous les opérateurs présents sur le marché domestique.

Le secteur de l'immobilier, quant à lui, représente 30 % des dépenses des ménages, près de 80 % des dépenses contraintes et donne lieu à près de 4 300 réclamations clients, soit 5 % du total de ces dernières. Il est donc impératif de protéger les consommateurs contre toutes formes d'abus et de garantir le respect de leurs droits. La loi sur le pouvoir d'achat prévoyant que le niveau des dépôts de garantie doit être ramené de deux à un mois de loyer, le projet de loi étend la mesure au logement social non conventionné afin qu'elle profite à l'ensemble de nos compatriotes. De plus, les délais légaux de restitution de la caution au locataire étant trop souvent dépassés, nous proposons que soit mise en place une majoration correspondant à 10 % du loyer pour chaque mois de retard. Le projet prévoit en outre de rendre possible l'ajustement du loyer au profil du locataire si la surface louée est fautive ou manquante. Il s'agit là d'une mesure de bon sens, la procédure de contestation de la surface étant calquée sur ce qui existe déjà pour les copropriétés, les dépenses de vérification, en cas d'erreur, étant bien entendu à la charge du bailleur.

La croissance du commerce électronique est spectaculaire. On a dénombré désormais 27 millions de cyber-acheteurs pour un chiffre d'affaires de 31 milliards en 2010 contre 26 milliards l'année précédente. Nous avons besoin d'une action résolue afin d'accompagner ce formidable développement du e-commerce, dont l'un des atouts, selon les consommateurs, est la rapidité.

Garantir la confiance, c'est également assurer à ce secteur un développement continu dans de bonnes conditions, sans pratiques trompeuses ou déloyales pour le consommateur ou pour le commerce traditionnel. En l'occurrence, ce sont 11 000 réclamations qui sont parvenues à la DGCCRF, soit 12 % d'entre elles. Parce que nous devons encore mieux protéger les cyber-acheteurs et renforcer l'information des consommateurs, les mentions relatives au droit de rétractation et à ses limites doivent impérativement figurer sur les contrats, sur les sites, ainsi que sur l'ensemble des supports de publicité. Les pénalités versées au consommateur en cas de non-respect du délai légal de remboursement fixé à trente jours en cas de rétractation seront quant à elles doublées. Par ailleurs, le développement du commerce en ligne s'accompagnant d'un accroissement considérable des informations personnelles renseignées en ligne, nous avons passé avec la DGCCRF un accord de coopération renforcée avec la CNIL.

Les *spams* demeurent une réalité préoccupante – ils représentent de 70 % à 80 % des e-mails envoyés dans le monde – et une nuisance significative pour les consommateurs. La plateforme nationale de lutte reçoit ainsi de 10 000 à 20 000 signalements par jour. Au 1^{er} mai, 1 320 000 signalements concernant la téléphonie mobile ont été envoyés par SMS à cette plateforme. Parce que les internautes ne doivent plus être sollicités aussi agressivement sans qu'ils aient formulé explicitement un accord, le projet prévoit de doter la DGCCRF du pouvoir de prononcer des amendes administratives contre ceux qui procèdent à ces envois. J'ajoute que je suis ouvert à toute initiative parlementaire visant à améliorer le projet en la matière – je songe, par exemple, à la possibilité pour les opérateurs de communications électroniques de mettre en œuvre des actions judiciaires. Actuellement, les opérateurs sont démunis.

Un autre abus récurrent doit cesser dans le commerce en ligne. Lors d'une vente à distance, si le vendeur fait défaut, le transporteur peut facturer le coût de la livraison au client final. Or, le plus souvent, un tel coût a souvent été réglé auprès du vendeur, le consommateur se trouvant dès lors contraint de payer deux fois. Une telle pratique, que le texte interdit, est inacceptable.

Nous allons également étendre le droit des consommateurs s'agissant des réclamations après livraison. Le délai actuel de trois jours étant trop court, les consommateurs disposeront désormais de dix jours pour émettre des protestations sur le bien livré lorsque le transporteur n'aura pas permis au client de vérifier son état ou sa nature.

Les appellations ou indications protégées, quant à elles, témoignent, non seulement de la richesse de nos savoir-faire et de nos productions artisanales, mais contribuent aussi à maintenir ou à développer des emplois non délocalisables. Relever le défi de la qualité, c'est favoriser la prise de conscience, par les consommateurs, de l'importance de consommer mieux, de choisir une consommation plus respectueuse, plus durable et plus équilibrée. Dans la lignée des préconisations du rapport de M. Yves Jégo relatif au marquage des produits, nous étendons la notion d'indication géographique protégée (IGP) aux produits artisanaux sans qu'il soit évidemment question d'exclure tel ou tel acteur mais, au contraire, afin de les rassembler et de les conforter face à une concurrence internationale féroce.

La protection des consommateurs est un principe fondamental de notre code de la consommation, nos règlements comptant parmi les plus protecteurs en la matière. Toutefois, leurs délais d'application sont souvent trop longs, les victimes des pratiques abusives attendant trop longtemps que les instances juridiques statuent et sanctionnent ou, tout simplement, que les opérateurs fautifs réparent leurs erreurs ou abus. Le projet vise donc à étendre la compétence de la DGDDRF dans plusieurs secteurs de la consommation comme, par exemple, celui du diagnostic immobilier en renforçant les compétences existantes dans les syndicats de copropriétés, les services d'aide à domicile ou le commerce électronique. Nous devons ainsi améliorer et moderniser les moyens d'action de la DGCCRF à travers un élargissement du champ des sanctions administratives, ses agents disposant désormais de pouvoirs d'injonction dont le non-respect sera sanctionné.

De surcroît, le texte permet de mieux protéger les consommateurs contre les clauses abusives en renforçant l'action des juges, des associations de consommateurs et de la DGCCRF. Lorsqu'une clause sera jugée abusive et supprimée d'un contrat, elle disparaîtra de tous les contrats identiques conclus par des consommateurs avec le professionnel concerné. Il s'agit d'une avancée majeure, notre objectif étant de prévenir, puis de faire cesser les préjudices le plus rapidement possible.

J'aurais pu citer d'autres exemples aussi importants dans les secteurs des assurances, de l'énergie ou de la santé.

Le projet de loi marque un réel pas en avant et, je le répète, il pourra être amélioré grâce à vous, mesdames, messieurs les députés : je songe, en particulier, aux inquiétudes qui se sont fait jour parmi les réseaux indépendants quant à l'article relatif à la distribution alimentaire – il n'est évidemment pas question de fragiliser un modèle économique – mais, aussi, aux problèmes concernant les auto-écoles. Si, en moyenne, la DGCCRF reçoit en l'occurrence 600 réclamations par an, près de 800 lui ont été envoyées depuis le début de l'année. Plus précisément, 50 % des plaintes des consommateurs concernent les conditions d'exécution des contrats. Les changements d'auto-écoles sont également à l'origine de

nombreux litiges, le candidat au permis de conduire se voyant parfois réclamer des frais de restitution de son dossier d'inscription lorsqu'il veut changer d'établissement, dont les montants varient de 50 à 250 euros alors que les frais administratifs liés à l'opération de restitution d'un dossier à l'élève sont très faibles – ils représentent le coût de quelques photocopies seulement. L'interdiction de réclamer des frais de restitution du dossier constituerait une mesure simple qui éradiquerait peut-être une telle pratique. Voilà une piste de réflexion que je livre à votre réflexion !

Je répondrai maintenant aux deux questions que vous avez posées, monsieur le président.

Je crois en effet que la DGCCRF pourra désormais agir plus efficacement et plus rapidement grâce à la possibilité de délivrer des sanctions administratives, la procédure pénale étant à la fois lourde et complexe.

En outre, je me félicite de l'adoption, par le Parlement, de la directive relative aux droits des consommateurs, laquelle s'articule d'autant mieux avec le texte que ce sont les positions françaises qui l'ont très largement emporté en la matière. À ce propos, je remercie la DGCCRF d'avoir mené ces négociations et porté le point de vue de la France. J'ajoute que la discussion de ce texte peut être l'occasion d'apporter des compléments à ce sujet.

Le projet de loi s'inscrit dans le prolongement de l'action du Gouvernement et ne doit pas être l'occasion de remettre en cause les lois emblématiques qui ont été votées, qu'il s'agisse de la modernisation de l'économie, de la modernisation de l'agriculture et de la pêche, du crédit à la consommation ou de la nouvelle organisation du marché de l'électricité.

L'action en faveur des consommateurs ne doit pas attendre : renforcer leur protection implique que nous agissions rapidement. Je ne verrai donc que des avantages que le texte soit adopté avant la fin de l'année.

M. Daniel Fasquelle, rapporteur. Je salue l'action de M. le secrétaire d'État et je tiens à lui répéter combien nous sommes intéressés par ce texte. Je remercie également mes collègues pour leur travail en commission, quel que soit le groupe auquel ils appartiennent.

Si la démarche générale que vous avez adoptée peut surprendre en raison de son caractère inhabituel, elle a le mérite d'être pragmatique et concrète. En effet, votre projet a été élaboré à partir des plaintes formulées par les consommateurs, que nous avons d'ailleurs nous-mêmes l'occasion d'entendre en circonscription. Vous avez également puisé à d'autres sources puisque vous avez sollicité l'Autorité de la concurrence, les associations de consommateurs, ainsi que les acteurs économiques et que vous vous êtes inspiré de travaux réalisés par des collègues parlementaires, M. Jean-Pierre Nicolas, Mme Laure de La Raudière ou M. Bernard Gérard.

Comme vous l'avez dit, ce texte ne se substitue pas aux grandes lois qui ont été votées et qui commencent à porter leurs fruits – la loi Chatel de février 2008, les lois LME, LMA, NOME –, mais il facilite leur application.

En matière d'effectivité du droit de la consommation, ce projet présente trois avantages. Il adapte tout d'abord le droit aux nouvelles technologies et aux nouveaux modes de consommation – commerce électronique, m-commerce –, il met en conformité le droit français avec le droit européen et, enfin, il instaure des sanctions lorsqu'un certain nombre de

dispositions que nous avons votées ne sont pas pleinement appliquées, telles que l'obligation de restituer le dépôt de garantie et l'obligation de remboursement dans un délai de trente jours en cas de rétractation. D'une manière plus générale, il renforce les pouvoirs de la DGCCRF afin qu'elle puisse mieux remplir sa mission.

Ce texte présente des avancées concrètes en faveur des consommateurs dans trois directions au moins. Il les protégera contre certaines mauvaises surprises ou certains abus dans des domaines aussi divers que le logement, le commerce en ligne, la téléphonie, l'énergie ou les péages autoroutiers. Il aidera les Français les plus modestes à mieux maîtriser leurs dépenses vitales en matière de logement, de téléphonie ou d'énergie en prévoyant notamment des conseils tarifaires personnalisés. Il permettra également de protéger les plus fragiles – tarif social pour l'accès à internet, dispositions concernant les maisons de retraite, meilleur encadrement des services d'aide à domicile et d'accompagnement. Il donnera, enfin, une plus grande confiance aux consommateurs dans l'économie – n'oublions pas que la consommation est un moteur de la croissance : véritable choix offert entre les réseaux de distribution dans le domaine alimentaire ou dispositions reprises du rapport Jégo sur la marque d'origine. Cela dit, accroître la concurrence entre réseaux de distribution ne doit pas pour autant fragiliser les réseaux dits indépendants, mais je gage que nous parviendrons à trouver des solutions tous ensemble.

Par ailleurs, les auditions ont montré qu'il importe de clarifier le texte afin de garantir une protection optimale de la santé des consommateurs et l'absence de distorsion entre les vendeurs en ligne et leurs confrères en magasin s'agissant de la vente en ligne de lentilles correctrices. Seriez-vous prêt à accepter des amendements à ce propos ?

De surcroît, nous avons tout intérêt à nous montrer attentifs à la directive communautaire sur le droit des consommateurs, que rien ne nous empêche de transposer dans ce projet.

Je me réjouis que les pouvoirs de la DGCCRF soient renforcés mais, mobilisée aux côtés de l'Autorité de la concurrence, disposera-t-elle des moyens nécessaires à l'accomplissement des missions que vous voulez lui confier ?

De plus, l'introduction de sanctions administratives dans le droit de la consommation, qui relevait jusqu'ici du juge judiciaire, risque d'entraîner une captation du contentieux par les juridictions administratives. Ne serait-il pas possible, comme cela a été fait pour les décisions de l'Autorité de la concurrence, de donner compétence au juge judiciaire plutôt qu'au juge administratif ?

Enfin, la durée d'engagement en matière de téléphonie mobile – spécificité française – s'élève à vingt-quatre mois. Que pensez-vous d'un éventuel passage à douze mois ? Des opérateurs de téléphonie mobile nous ont également interpellés sur les difficultés qu'ils rencontrent pour bloquer les téléphones des personnes qui sont à l'étranger.

Mme Catherine Vautrin. Ce texte constitue un élément supplémentaire de lutte pour préserver et accroître le pouvoir d'achat. Il comporte des avancées dans plusieurs domaines concernant la vie quotidienne des Français : accès à l'internet à haut débit pour les personnes les plus modestes, confortation des relations des personnes âgées et des familles avec les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), garanties renforcées pour les locataires.

Certains éléments méritent cependant d'être complétés, dont l'article 1^{er} auquel vous avez vous-même fait allusion, monsieur le secrétaire d'État, qui concerne l'avis émis par l'Autorité de la concurrence quant au phénomène de concentration de certaines enseignes alimentaires à Paris. Je connais comme beaucoup parmi nous l'état des relations entre les distributeurs et les industriels, mais notre modèle de distribution a le mérite de conforter un capitalisme à la française auquel nous sommes attachés. Les investisseurs ayant besoin d'agir sur le moyen ou le long terme, toute révision de notre modèle doit être envisagée avec l'ensemble des acteurs même s'il est évident que les consommateurs doivent quant à eux profiter de la concurrence.

L'heureuse réforme des délais de paiement a néanmoins entraîné dans certains cas des conséquences négatives pour les consommateurs s'agissant des produits saisonniers : moins d'offres implique en effet moins de concurrence, le déséquilibre étant patent entre les offres françaises et internationales.

Si les solutions proposées par OSÉO ne peuvent s'appliquer aux TPE, la transposition de la directive sur les délais de paiement, qui implique des accords de branches, permettrait sans doute de résoudre certains problèmes.

La notion de libre choix du professionnel constitue un élément clé de la consommation. J'ai pris connaissance avec intérêt de ce qui a déjà été accompli et des points qui doivent être encore améliorés s'agissant de la vente en ligne des lentilles correctrices, mais nous devons profiter de ce texte pour qu'il en soit également ainsi dans d'autres secteurs tels que l'optique ou la carrosserie. Nous déposerons à ce propos plusieurs amendements.

Il conviendrait également de revoir l'article L. 310-4 du code de commerce s'agissant de la vente dans les magasins d'usine et de procéder à un certain nombre de clarifications sur les notions d'antériorité de collections, de qualité, de produits similaires.

Si le principe du pollueur-payeur, selon le Grenelle de l'environnement, doit s'appliquer à tous les niveaux, le consommateur doit également payer, mais ce n'est pas à lui de prendre entièrement à sa charge la contribution à Éco-emballages. De la même manière, je ne considère pas que cette dernière doive être incluse dans la « base ristournable ».

Enfin, nous devrions travailler à l'amélioration de la lisibilité des dépliants envoyés aux consommateurs.

Mme Annick Le Loch. Je note, tout d'abord que les conditions et le calendrier dans lesquels nous travaillons sur ce texte sont un peu difficiles : auditions, examen en commission, vacances d'été, discussion éventuelle en séance publique à la rentrée de septembre.

L'article 1^{er}, de plus, n'est pas, semble-t-il, finalisé, un nouvel article devant être par ailleurs inséré pour transposer la directive sur la consommation qui vient d'être votée au Parlement européen.

Ce projet de loi est le sixième dédié aux questions de consommation et de droits du consommateur depuis 2005. Certes, les attentes et les besoins sont grands mais il existe d'ores et déjà un arsenal juridique conséquent dont on se demande s'il est appliqué.

Le projet compte onze articles et constitue un « magasin généraliste » qui ne présente rien de révolutionnaire, encore que l'article 1^{er} ait mis M. Michel-Édouard Leclerc dans tous ses états. Dès que l'on aborde le problème de la grande distribution, rien ne va plus !

Qu'en est-il donc du texte sur l'urbanisme commercial ? Est-il enterré alors que le Gouvernement s'était engagé à déposer un projet avant la fin de 2008 ?

Le projet comporte quelques apports intéressants touchant la vie quotidienne des consommateurs, même s'il relève d'une accumulation de mesures sectorielles sans logique d'ensemble : grande distribution, contrats d'affiliations, secteurs immobilier, de la santé, des télécommunications, clauses abusives, saisine du juge, pouvoirs supplémentaires donnés à la DGCCRF, dont la RGPP supprime d'ailleurs les moyens. Comment ses agents travailleront-ils ? Combien sont-ils à ce jour par rapport à 2007 ?

Vous avez naguère déposé un amendement, monsieur le secrétaire d'État, concernant les actions de groupe. Qu'en est-il ? Le groupe de travail qu'il avait été prévu de constituer existe-t-il ?

L'office du juge sur les clauses abusives constitue quant à elle une excellente idée que nous avons d'ailleurs proposée mais que vous avez refusée.

Nous considérons ce texte comme une base de départ, que nous avons l'intention d'amender considérablement afin d'améliorer encore l'information, la protection et les droits des consommateurs.

M. André Chassaigne. Si je vous disais, monsieur le secrétaire d'État, que ce projet résoudra les problèmes liés au mal-vivre, à la hausse des prix et aux difficultés quotidiennes que rencontrent les Français, vous ne me croiriez pas et vous auriez bien entendu raison. À certains égards, toutefois, il répond à quelques attentes grâce à des dispositions de bon sens qui auraient pu être prises depuis longtemps.

Trois points me semblent devoir être soulignés.

Si 58 % de Français ont passé au moins une commande en ligne en 2010 - le chiffre d'affaires dans ce domaine s'élevait alors à 31 milliards - contre 51 % en 2008, une étude CREDOC-IFM montre que 40 % des sites de ventes en ligne contrôlés par la répression des fraudes présentent des dysfonctionnements. Il reste donc beaucoup à faire dans ce domaine : tromperies sur les prix de référence, majoration artificielle des taux de promotion, soldes déguisés. Quels moyens humains et techniques comptez-vous mettre en œuvre pour vous attaquer à ce très grave problème ?

L'article 4 du texte, dédié à l'énergie, se contente de renforcer la concurrence dans le domaine de l'électricité sans faire état de quelque proposition que ce soit en matière de carburants. Or la concurrence est forte, la baisse des cotations de baril de brut a été constante depuis plusieurs mois - 112 dollars le 11 avril contre 91 dollars aujourd'hui - et des entreprises continuent à engranger des profits faramineux. Ainsi Total a-t-il réalisé 8,6 milliards de profits en 2009 et 10,57 milliards en 2010. N'envisagez-vous pas de mettre en place une véritable protection des consommateurs dans ce secteur, où les pratiques sont scandaleuses, en adoptant par exemple le principe mis en œuvre par l'Observatoire des prix et des marges pour les produits alimentaires ?

Enfin, il est extrêmement positif de mentionner une indication géographique de provenance des produits industriels afin de lutter notamment contre la contrefaçon et de protéger les savoir-faire. Le projet comporte ainsi des dispositions intéressantes et comprend un certain nombre de garde-fous puisque le décret sera pris après avis de l'Autorité de la concurrence et qu'une enquête publique aura lieu avec consultation des organisations et des groupements professionnels directement concernés. Malgré cela, des inquiétudes demeurent, notamment dans le domaine de la coutellerie, cher à mon cœur. Les couteaux régionaux de Langres, de Corse, de Saint-Amant, de Montpellier, de Provence sont quasi exclusivement fabriqués à Thiers par des artisans couteliers, comme tel est d'ailleurs le cas du couteau Laguiole pour 80 % de la production nationale – à la différence du couteau de Nontron, dans le Périgord, ou de l'Opinel savoyard. En l'occurrence, les artisans thiernois sont extrêmement inquiets face à la perspective qu'une indication géographique vienne limiter l'appellation Laguiole au seul territoire aveyronnais. Peut-on donc concevoir une indication géographique couvrant un territoire plus important, voire des zones différentes ? Les productions génériques pourront-elles bénéficier d'un marquage protégeant le savoir-faire local et d'éviter les contrefaçons ?

M. le secrétaire d'État. Je me félicite du climat qui caractérise notre discussion et je suis sensible aux propos qui ont été tenus tant par le groupe UMP, dont j'ai entendu la volonté de parvenir à des résultats concrets, que par le groupe SRC, qui a pris acte d'avancées importantes pour les consommateurs, ou par le groupe GDR, qui souhaite également que des améliorations concrètes soient apportées dans la vie quotidienne des Français. Dès lors que l'on veut répondre aux réclamations précises et concrètes des consommateurs, je suis ouvert à toute amélioration du texte.

M. Jean-Louis Léonard. Depuis 1996, je dois reconnaître qu'aucun projet n'avait été consacré aussi directement aux consommateurs.

En ce qui concerne plus spécifiquement le secteur du logement, ne serait-il pas possible de prendre des mesures supplémentaires afin, par exemple, de régler des conflits qui surviennent entre bailleurs et locataires sur la vétusté des locaux, les informations relatives à l'état des lieux, les obligations contractuelles ? Serait-il également possible de réduire à un mois les délais de préavis alors que les tensions sont fortes dans les zones A ou B de la loi Scellier ? Pourrait-on réfléchir à la question du remboursement des dépôts de garantie et à leur inscription au sein d'une caisse dédiée, par exemple la Caisse des dépôts et consignations (CDC), dont un fonds spécial permettrait de financer le logement social ? Ce sont là autant de propositions qui pourraient prendre place dans ce texte.

M. Jean Gaubert. M. le secrétaire d'État a évoqué une kyrielle de lois et il ne pouvait en être autrement alors que nous sommes en période préélectorale et qu'il lui importe de défendre son bilan. Mais, en l'occurrence, il aurait été plus crédible la semaine dernière : l'Observatoire des prix et des marges, en effet, a fait récemment état d'un certain nombre de chiffres montrant que, non seulement la LME n'a pas fait baisser les prix à la consommation, mais que ceux-ci augmentent comme jamais. Son objectif n'a donc pas été atteint.

Le consommateur, avez-vous dit, doit reprendre le contrôle de sa consommation. Vaste programme, alors qu'il ne maîtrise rien – et je ne parle pas seulement de l'organisation des grandes surfaces ou des ventes par correspondance ! La souscription d'une assurance, par exemple, le dessaisit de tout choix concernant son automobile – il ne pourra plus faire appel à son carrossier habituel, mais il devra se rendre chez celui qui a souscrit un contrat avec sa propre compagnie d'assurance. Il en va de même pour l'opticien ou le prothésiste dentaire.

Les assurés seront captifs et, à l'autre bout de la chaîne, la concurrence aura cessé puisque les artisans ou les petits commerçants qui tentent de survivre ne le pourront plus.

Nous déposerons des amendements à ce propos afin que ces secteurs échappent à une telle contrainte, comme cela a été le cas dans le domaine de la santé grâce à un amendement au texte HPST.

M. Philippe Armand Martin. Je me félicite de l'existence de ce projet de loi en faveur de la protection et de l'information du consommateur et des mesures relatives à la transparence. Il s'agit, en effet, de défendre des publics vulnérables. J'avais moi-même, avec une centaine de mes collègues, déposé une proposition de loi sur le e-commerce, qui a connu un fort développement au cours des cinq dernières années. On en retrouve plusieurs dispositions dans le texte, s'agissant notamment du droit de rétractation, de la garantie légale de conformité des biens et des modalités de prise en charge des frais de livraison. En revanche, n'y figure pas de mesure relative aux dates des prix de référence utilisés pour les produits de saisons précédentes.

M. François Brottes. Voilà un texte de rattrapage par rapport à la loi de modernisation de l'économie, et de contournement de trois autres, ainsi « passées à la trappe », concernant l'action de groupe, la grande distribution et les syndicats de copropriétés. Nous en prenons acte. Le projet de loi traite bien de la vie quotidienne des consommateurs mais en introduisant celle-ci par un soupirail plutôt que par la grande porte.

On met en place de nouveaux contrôles qui, faute de moyens humains pour les exercer, n'auront sans doute que peu d'effets.

Dans les domaines des télécommunications et de l'énergie, quelle place accordez-vous aux régulateurs, qu'il s'agisse de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes ou de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), ainsi qu'au médiateur de l'énergie ? Les préoccupations exprimées par le projet de loi, souvent légitimes, semblent rarement provenir des régulateurs et bien plus du médiateur qui, bien que disposant de davantage de pouvoirs et de moyens, se trouve néanmoins exclu du dispositif. Je crains que la superposition de couches de protection ne finisse par annuler leurs effets respectifs. Quelle est donc la cohérence du système que vous voulez mettre en place ?

Ne craignez-vous pas que les dispositions relatives aux indications géographiques protégées (IGP) ne les banalisent et aboutissent à supprimer leur spécificité, notamment en matière alimentaire ?

M. Jean-Pierre Nicolas. La protection des consommateurs va dans le sens de la défense du pouvoir d'achat de nos concitoyens.

Le projet de loi reprend plusieurs dispositions d'une proposition de loi relative à la vente à distance. Ne pourrait-on l'intégrer en totalité, par le biais d'amendements ?

Il convient en effet d'imposer aux professionnels de l'e-commerce de mentionner leurs conditions générales de vente par un lien direct sur la page d'accueil de leur site, d'indiquer, avec les extensions de garanties, celles déjà prévues par la loi et de mieux informer les consommateurs des possibilités de résilier un contrat sans frais.

Il faudrait aussi traiter des ventes à domicile.

Des amendements pourraient également être introduits dans le domaine du logement, visant notamment à accélérer la restitution des dépôts de garantie et à établir une liste des réparations locatives à la charge du locataire. Car ces sujets provoquent souvent des frictions et des contentieux entre locataires et bailleurs.

Grâce à l'ouverture d'esprit manifestée par M. le secrétaire d'État, nous devrions, ensemble, pouvoir améliorer le texte afin de protéger encore mieux nos consommateurs.

Mme Frédérique Massat. Ce projet de loi ressemble au *Canada dry* : en dépit des efforts de communication du Gouvernement, il s'agit d'un texte fourre-tout qui ne comporte aucune mesure structurante de nature à améliorer efficacement le droit des consommateurs. La grande distribution et les banques en sont absentes, alors qu'on s'attarde, à l'article 6, sur le régime de la vente à distance des lentilles de contact, ce qui est un peu dérisoire.

L'action de groupe fait également défaut. Pourquoi ? Elle fut promise dès 2007, plusieurs fois proposée et toujours remise à plus tard. Aujourd'hui, on l'abandonne.

Le texte s'engage dans la bonne voie en matière d'énergie, mais il ne va pas assez loin. Plusieurs de ses dispositions avaient déjà été proposées par nous lors de la discussion de la loi NOME, réformant le marché de l'électricité. Il faudrait maintenant les assortir de sanctions et, par exemple, préciser qu'il revient au fournisseur d'indiquer au client une évolution substantielle de sa consommation réelle. De même, la notion d'augmentation anormale de celle-ci nous paraît trop floue.

Une ordonnance médicale est exigée pour l'acquisition de lentilles de contact par internet, mais pas dans le cas d'achat direct chez un opticien. Or la législation devrait être la même pour tous.

Le récent rapport de M. Philippe Chalmin dénonce les hausses de marges dans la distribution, parallèlement aux baisses de prix pour les petits producteurs et aux augmentations de tarifs pour les consommateurs. Comment réintégrer de tels sujets dans le présent projet de loi ?

L'article 11 prévoit la transposition, par ordonnance, de la directive européenne sur la monnaie électronique. Nous en communiquerons le texte lors de la discussion de ce projet de loi ?

Mme Anne Grommerch. Je salue les avancées du projet de loi pour la protection et l'information des consommateurs. Des améliorations doivent cependant lui être apportées. Si, comme l'a signalé Mme Catherine Vautrin, nous pouvons aujourd'hui choisir notre carrossier, c'est sous des contraintes telles que nous sommes incités à nous adresser à celui indiqué par notre assureur. Il en va de même, pour les frais d'optique, des mutuelles conduisant à des réseaux fermés. Par exemple, les verres anti-reflets ne sont pas remboursés pour les enfants de moins de dix ans. Il faudrait réellement laisser au consommateur le libre choix de son fournisseur.

Je précise que les opticiens aussi sont tenus d'exiger une ordonnance médicale pour vendre des lentilles correctrices de vue.

En matière de logement, on parle beaucoup de la protection des locataires. Mais certaines compagnies d'assurance refusent de couvrir le risque de loyers impayés lorsque le

locataire est un travailleur frontalier, ce qui, dans certaines communes, pose un problème aux propriétaires.

Mme Corinne Erhel. Dans le domaine des télécommunications, le projet de loi poursuit deux objectifs : fluidifier le marché et maîtriser la consommation. Mais il devrait être plus offensif sur trois volets : la limitation de la durée d'engagement d'abonnement à douze mois, la restriction de l'usage du terme « illimité », lequel introduit une certaine ambiguïté, et l'offre à tarif réduit, ou de base, pour l'accès à internet.

Le texte révèle les insuffisances de la loi Chatel du 3 janvier 2008. Celle-ci devait faciliter les changements d'opérateurs au terme des durées minimales d'engagement. Trois ans plus tard, le problème demeure.

Il n'est fait référence qu'aux services à haut débit, jamais aux services à très haut débit : comment appréhendez-vous cette problématique, entre concurrence et aménagement du territoire ?

Pourriez-vous préciser la portée de l'alinéa 28 de l'article 10, qui permet aux agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de saisir le juge afin qu'il prononce des mesures de blocage de sites internet ? L'étude d'impact du projet de loi étant muette à ce sujet, comment cette disposition s'articulera-t-elle avec le décret d'application de l'article 18 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), sur lequel le Conseil national du numérique (CNN), et certains parlementaires, ont émis un avis négatif ?

Le décret portant création du CNN précise que celui-ci peut être consulté par le Gouvernement sur tout projet de disposition législative ou réglementaire susceptible d'avoir un impact sur l'économie numérique. Le fut-il sur ce projet de loi ? Si oui, quel est son avis. Sinon, pourquoi n'a-t-il pas été saisi ? C'est une question de cohérence de la politique numérique !

Mme Pascale Got. Ce projet de loi me paraît quelque peu hétéroclite : il touche à tout et comporte cependant des parties inachevées. Son article 6 me laisse perplexe : pourquoi proposer un dispositif relatif à la vente de lentilles de contact sur internet qui ne mentionne ni les lunettes ni les produits d'entretien ? Il prévoit aussi que les prestataires commerciaux en ligne peuvent aider leurs clients à obtenir des conseils et des informations auprès d'opticiens lunetiers qualifiés. Comment les choses se passeront-elles concrètement ? Par téléphone ? Par présence physique ? Dans quel endroit ? Et pourquoi, dans ce cas, ne pas directement acheter les lentilles chez l'opticien conseil ?

M. William Dumas. Le projet de loi entend instaurer un tarif social d'accès à internet, comme il en existe déjà pour l'électricité et pour le gaz. Ne serait-il pas plus urgent de faire d'abord appliquer pleinement ceux-ci ?

Quels moyens humains supplémentaires allez-vous mettre en œuvre pour que la DGCCRF puisse remplir les nouvelles missions que doit lui attribuer la loi ?

L'article 7 étend la notion d'IGP aux produits manufacturés. En matière agricole, les appellations d'origine contrôlée (AOC) éprouvent déjà bien des difficultés pour se faire reconnaître sur certains marchés, notamment étrangers, car elles sont trop nombreuses. Ne va-t-on pas ajouter à la confusion ?

M. Franck Reynier. Je salue l'initiative du Gouvernement visant à mieux informer et protéger le consommateur. Introduire davantage de transparence, surtout dans cette période difficile, va dans le bon sens.

Pouvez-vous nous apporter des précisions sur l'extension prévue du régime des IGP à certains produits artisanaux et industriels et sur l'assouplissement des procédures correspondantes afin de mieux valoriser encore les produits qui font la richesse de nos territoires et de notre patrimoine ?

M. Patrick Lebreton. Des enquêtes régulièrement effectuées par des opérateurs privés montrent que les tarifs pratiqués par les établissements bancaires outre-mer sont, jusqu'à cinq fois, supérieurs à ceux en vigueur dans l'Hexagone. Cela résulte de la quasi absence de législation en la matière. De tels constats, renouvelés chaque année, suscitent des indignations justifiées. Plusieurs collègues, de tous bords politiques, et moi-même avons donc déposé une proposition de loi en 2010, qui visait à casser la spirale de l'endettement et de l'exclusion, essentiellement en encadrant les frais liés aux incidents bancaires, mais aussi en les interdisant pour certains services indispensables à l'intégration sociale, comme les tenues de comptes – souvent gratuites en métropole – et en imposant à l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) de comparer, dans ses rapports annuels, les pratiques tarifaires des banques dans l'Hexagone et outre-mer. Quelle est la position du Gouvernement à cet égard ?

Mme Jacqueline Maquet. Si l'on peut se satisfaire de quelques mesures figurant à l'article 2 du projet de loi, portant sur l'immobilier et le logement, en ce qu'elles améliorent les règles relatives au dépôt de garantie et à l'hébergement collectif des personnes âgées, il faudrait toutefois aller plus loin dans la défense des locataires en traitant des pratiques des agences immobilières et des syndicats de copropriétés.

L'agrément national d'association de défense des consommateurs a été retiré à la Confédération nationale du logement (CNL). Or il s'agit d'une organisation sérieuse, dont l'utilité est reconnue par tous. Elle siège dans de nombreuses structures, telles que les commissions de surendettement et le conseil national de la consommation. Les services de l'État l'ont classé au septième rang des dix-huit associations nationales de ce type. Elle a pleinement rempli son rôle en traitant des milliers de dossiers et en apportant un soutien aux familles en difficulté. Dans le domaine de l'habitat, elle a développé une activité importante d'aide aux usagers, notamment grâce à un maillage fin du territoire avec ses 89 fédérations, ses 21 associations régionales et ses 4 640 associations locales.

Le retrait d'agrément, sans aucune justification, la privera de la subvention afférente, laquelle représente plus de 10 % de son budget. Ses actions en seront donc fortement affectées et son appui aux familles compromis.

Je vous prie donc, monsieur le secrétaire d'État, de bien vouloir réexaminer son dossier.

M. Jean-Michel Villaumé. Concernant les communications électroniques, ne considérez-vous pas que le plafonnement à douze mois des engagements d'abonnement à un service constitue une option efficace en faveur de la libre concurrence ?

Comptez-vous réglementer les points « fidélité », qui peuvent représenter parfois une pratique néfaste, aussi bien pour le consommateur que pour la libre concurrence ? Car,

lorsque les usagers sollicitent le bénéfice de ces points, les opérateurs demandent un réengagement d'abonnement.

Dans le domaine du logement, que pensez-vous de la possibilité d'étendre l'application du préavis d'un mois aux zones dans lesquelles le marché locatif est tendu ? Le propriétaire n'en serait pas pénalisé, étant assuré de trouver rapidement un nouveau locataire.

Que pensez-vous, enfin, de la proposition, notamment formulée par les associations, visant à plafonner le montant de la prestation de rédaction d'un bail selon un tarif national ? On constate de fréquentes indexations de leur prix sur le niveau des baux et des montants pouvant aller jusqu'à 800 euros alors qu'il s'agit d'opérations standardisées. Le niveau de ce tarif national pourrait s'établir entre 200 et 300 euros.

Mme Marie-Lou Marcel. Le projet de loi ne me semble pas correspondre à la grande loi en faveur des consommateurs que nous attendions, malgré d'incontestables avancées comme l'instauration de pénalités en cas de retard de remboursement des cautions locatives et le doublement de la pénalité en cas de non-respect des délais de remboursement pour les achats en ligne.

Ce texte manque cruellement d'ambition.

Certes, les mesures projetées dans le domaine des télécommunications répondent à certains engagements pris par les opérateurs. Mais pourquoi n'est-on pas allé plus loin ? Pourquoi le texte ne prévoit-il pas un plafonnement à douze mois de l'engagement d'abonnement à un service de communications électroniques ?

Le projet de loi fait également l'impasse sur l'encadrement des produits de première nécessité.

L'article 1^{er} contient quelque critique sous-jacente de la loi LME votée en début de législature et conduit à s'interroger sur la cohérence de l'action du Gouvernement.

L'article 6, concernant la vente à distance des produits médicaux, dont les lentilles de contact, préoccupe de nombreux parlementaires. La Cour de justice européenne a bien confirmé que l'interdiction de vente en ligne était contraire au droit communautaire, mais la disposition proposée va à l'encontre du principe de précaution. Nous en avons déjà fait l'expérience avec la vente en ligne de produits tels que les coupe-faim. Cet article ne risque-t-il pas d'ouvrir la porte à des contrefaçons ?

M. le secrétaire d'État. Vous avez été nombreux à reconnaître que le projet de loi comporte des avancées sur plusieurs sujets et, comme vous avez mentionné des sujets différents, il semble donc que le texte comporte des avancées dans toutes ses dispositions. Je prends cela comme un compliment de la part de votre Commission.

Ma seule ambition, je le répète, consiste à répondre aux attentes des consommateurs. Élaborer de grandes lois en reprenant les propositions formulées ici et là sur toutes sortes de thèmes ne me paraît pas le plus efficace. J'ai préféré aborder ce dossier avec humilité et regarder, à partir des 92 500 réclamations des consommateurs intégrées dans le baromètre de la DGCCRF, sur quels points on peut concrètement leur donner satisfaction.

Je suis prêt, sur bien des points, à faire évoluer le dispositif proposé. Les consommateurs, rencontrant des difficultés avec tel opérateur dans tel secteur, nous

intéressent en tant que tels, qu'ils soient de droite ou de gauche. Si l'on veut résoudre, en urgence, certaines difficultés de nos compatriotes, il convient de rester concret. Je serai donc très attentif à vos réflexions et à vos suggestions, mais je n'entends pas, pour autant, rouvrir des débats qui ont déjà eu lieu.

M. Daniel Fasquelle, Mme Catherine Vautrin et plusieurs membres du groupe SRC m'ont interrogé sur l'article 1^{er}. L'Autorité de la concurrence avait émis une recommandation dont nous avons tenu compte. Mais nous avons aussi consulté les acteurs économiques et les associations de consommateurs, qui ont fait valoir leurs points de vue respectifs. Aussi bien avons-nous voulu éviter tout risque de remise en cause du modèle économique de certains d'entre eux, notamment des opérateurs indépendants. S'il faut accroître la concurrence, il ne faut pas, pour autant, fragiliser les acteurs économiques. Je reste donc prêt à faire encore évoluer le texte : nous devons trouver un point d'équilibre et l'adapter en fonction de l'intérêt du consommateur.

S'agissant de l'optique, les professionnels de la vente à distance ne sont pas défavorables au projet, mais ils souhaitent s'assurer que les mesures d'encadrement ne les pénalisent pas vis-à-vis du commerce traditionnel. Compte tenu des nouvelles pratiques de vente, qui suscitent d'importants projets d'entreprise, il convient de ne pas concurrencer de façon déloyale le commerce traditionnel. Nous menons donc des réflexions continues, en liaison avec le ministère de la santé, et sommes prêts, là encore, à améliorer notre texte.

Je ne viens pas devant le Parlement avec un texte achevé, mais avec la volonté de d'en compléter le dispositif, sans ouvrir cependant trop de débats à la fois, surtout lorsque d'autres textes ont été adoptés récemment sur des sujets analogues.

Les moyens de la DGCCRF ont été notamment évoqués par MM. Daniel Fasquelle, François Brottes et André Chassaing, ainsi que par Mme Annick Le Loch. Les nouveaux pouvoirs qui seront conférés à cet organisme, notamment d'injonctions et de sanctions administratives, vont faciliter le travail de ses agents de contrôle. La direction compte aujourd'hui 3 200 collaborateurs, dont 440 travaillent à la surveillance de la qualité alimentaire. Elle a les moyens de remplir toutes ses missions. L'action administrative est souvent plus rapide et plus efficace que l'établissement d'un dossier pénal. Les amendes prévues à ce titre peuvent s'élever jusqu'à 15 000 euros et devraient donc s'avérer dissuasives.

M. Daniel Fasquelle s'est demandé si l'on n'allait pas, ainsi, transférer tout le contentieux de la consommation au juge administratif. Dans la réalité, les agents de la DGCCRF n'infligeront d'amende que dans les cas de délit caractérisé, et pour chaque client subissant le même préjudice. L'acteur économique sera ainsi rapidement incité à faire cesser sa mauvaise pratique et ne le sera guère à porter la question au contentieux.

La question des délais de paiement a été soulevée par Mme Catherine Vautrin. Je suis, bien sûr, favorable à une transposition rapide de la nouvelle directive européenne en cette matière. J'ai demandé à M. Jean-Hervé Lorenzi, président de l'Observatoire des délais de paiement, d'exercer une vigilance particulière envers les produits saisonniers. Nous en dresserons un bilan à la rentrée de septembre. Au vu de celui-ci, nous pourrions éventuellement ajuster les dispositions prévues.

Le libre choix des professionnels, dont ont parlé Mme Catherine Vautrin et plusieurs membres du groupe SRC, à propos notamment de celui des carrossiers et des fournisseurs de

pièces détachées, doit être abordé en fonction de son impact sur les secteurs d'activités. La réflexion reste ouverte. Mais, ici aussi, veillons à dégager des solutions équilibrées.

La proposition de Mme Catherine Vautrin concernant les magasins d'usine me paraît très intéressante. Il faut l'étudier avec beaucoup d'attention. Le consommateur a, en effet, le droit de savoir ce qu'il trouve dans ce genre de commerce. La transparence est indispensable.

La question de l'éco-emballage, évoquée ici sous l'angle du consommateur, mérite qu'on l'approfondisse afin de trouver un point d'équilibre entre les différents acteurs. Mais prenons garde de remettre en cause la liberté tarifaire, qui constitue un principe. Peut-être le sujet ne relève-t-il d'ailleurs pas du domaine de la loi.

Mme Annick Le Loch m'a interrogé sur le thème de l'urbanisme commercial, qui a déjà fait l'objet d'une proposition de loi visant à l'intégrer juridiquement dans le droit commun de l'urbanisme. Je suis favorable à cette orientation, qui relève de la compétence du ministre chargé du logement et de l'urbanisme, et qui me semble assez consensuelle. Dans cette même matière, d'autres sujets le sont moins mais n'entrent pas dans l'objet du projet de loi.

Il est vrai que, dans le passé, j'ai soutenu un amendement du groupe UMP sur l'action de groupe. Des amendements similaires avaient d'ailleurs été déposés par tous les groupes. Mais une crise économique sans précédent est survenue entre-temps. Elle a permis que constater que, dans les pays où elle existe, l'action de groupe a eu des incidences économiques douloureuses, néfastes pour la croissance et pour l'emploi. Des secteurs d'activités ont été mis en difficulté. Je ne souhaite pas que, ayant institué l'action de groupe, nous recevions ensuite des parlementaires déplorant les dégâts économiques causés à des entreprises impliquées dans des procédures injustes. Je pourrai, au cours du débat, vous en présenter des exemples concrets, particulièrement aux États-Unis, mais aussi ailleurs, avec parfois des conséquences dramatiques.

De surcroît, le consommateur ne bénéficie guère de ce système, et il en pâtit même parfois. J'avais déjà abordé la question dans un livre publié avant mon entrée au Gouvernement, et considéré que le consommateur attend, par-dessus tout, que le préjudice qu'il subit cesse le plus rapidement possible. Toutes les réclamations parvenant à la DGCCRF confirment cette analyse. Or les procédures judiciaires sont longues. Dans les pays concernés, en cas d'action de groupe, elles peuvent durer de deux à onze ans. Je ne crois donc pas que ce soit le meilleur moyen de répondre à l'attente des consommateurs : leurs intérêts sont souvent moins préservés que ceux des intermédiaires. La meilleure réparation consiste le plus souvent pour eux à limiter au maximum l'impact de leur préjudice. J'invite donc chacun, sur un sujet aussi complexe, à réfléchir encore.

J'ai été très sensible à l'ouverture d'esprit de M. André Chassaigne, que je remercie d'avoir salué ce qui a été fait dans le domaine de e-commerce. Les dispositions du projet de loi ne vont pas à l'encontre de son développement : elles visent au contraire à renforcer la confiance des consommateurs en lui. Ses principaux opérateurs souhaitent promouvoir les bonnes pratiques, conscients qu'ils sont que les mauvaises pénalisent tout le secteur.

Vous avez également reconnu la qualité du travail effectué par l'Observatoire des prix et des marges, créé par l'actuel gouvernement, alors qu'il en était question depuis au moins vingt ans. Il a déjà permis de fournir quelques éclairages sur les produits alimentaires : nous connaissons les marges brutes ; nous devons maintenant cerner aussi les marges nettes.

M. François Brottes a parlé de l'échec de la loi LME dans la mesure où l'Observatoire montrerait que les prix ont augmenté. Or, selon l'INSEE, les prix de détail, en France, des denrées alimentaires, en glissement entre mai 2010 et mai 2011, ont progressé de 1,3 % alors que, selon Eurostat, ils se sont accrus de 2,7 % en moyenne en Europe : quand on se compare, on se rassure... La LME a ainsi parfaitement atteint son objectif de mieux maîtriser l'évolution des prix alimentaires.

Pourquoi, comme l'a demandé M. André Chassaigne, ne pas faire la même chose pour le carburant ? C'est exactement ce que j'ai mis en place il y a deux mois et qui a permis de réagir quand nous avons constaté que la baisse du prix du pétrole tardait à se répercuter sur celui de l'essence à la pompe. Les entreprises pétrolières ont, à la suite, pris certains des engagements.

MM. François Brottes et Franck Reynier sont intervenus à propos des indications géographiques protégées (IGP). La question des labels est fondamentale pour notre pays. Car la chance de la France dans la mondialisation réside dans la qualité de ses productions, agricoles et alimentaires, pour lesquelles les normes sont plus exigeantes que dans la plupart des autres pays du monde, y compris européens. Continuons donc de les valoriser en développant les labels !

Je vous invite à visiter, à Rungis, le nouveau pavillon de la volaille qui, pour un investissement de 18 millions d'euros, est passé de 1 000 à 4 000 mètres carrés. Partout les IGP sont présents. À un moment où l'accent est mis sur la sécurité alimentaire, à laquelle la DGCCRF veille très efficacement, il faut poursuivre dans cette voie.

Mais les IGP ne concernaient jusqu'à présent que les produits alimentaires. Nous proposons d'en faire également bénéficier les produits artisanaux. C'est essentiel pour des industries comme le couteau de Laguiole ou celui de Thiers. Cependant, une partie de la fabrication ayant été délocalisée, une inquiétude s'est fait jour quant à la pérennité des accords correspondants. Je ne souhaite pas qu'ils soient remis en cause. Du moment qu'il n'y a pas pillage de savoir-faire, le Gouvernement ne saurait s'opposer à un tel type d'organisation de la production. Nous pouvons rassurer les acteurs économiques à cet égard.

(M. Daniel Fasquelle, vice-président de la Commission, remplace M. Serge Poignant à la présidence de la séance.)

M. le secrétaire d'État. M. Jean-Louis Léonard a parlé du logement, ainsi que plusieurs commissaires du groupe SRC, afin de saluer les avancées du texte.

Plusieurs points sont sans doute encore améliorables. Le délai de préavis peut être aménagé, mais sans que l'on prenne le risque de rompre les équilibres et de pénaliser les petits propriétaires, ce qui se retournerait contre les locataires.

La question des pièces détachées est complexe : il faut y réfléchir.

M. Philippe Armand Martin a parlé des dates de référence des prix par rapport aux saisons précédentes. Nous pouvons y travailler.

M. François Brottes m'a demandé comment le projet de loi s'articulait avec la loi NOME, qui comporte déjà des dispositifs de protection des consommateurs, ainsi qu'avec les recommandations du médiateur de l'énergie.

Les dispositions en vigueur du code de la consommation reflètent, avec la loi NOME, le socle commun européen des politiques de protection des consommateurs d'électricité et de gaz naturel. Notre projet ne remet pas ce cadre en cause. Mais nous entendons compléter les droits des consommateurs par des mesures nationales concrètes et compatibles avec le droit européen.

M. Jean-Pierre Nicolas s'est intéressé au régime du e-commerce. Nous nous sommes déjà inspirés de ses travaux et sommes prêts à aller plus loin sur certains sujets.

Je remercie Mme Frédérique Massat d'avoir repéré des points positifs dans le texte. Je suis favorable à la généralisation de l'ordonnance médicale pour acheter des produits d'opticiens. Comme je l'ai déjà indiqué, le ministère de la santé y travaille de son côté.

Mme Anne Grommerch a posé le problème des locataires travailleurs frontaliers. Je comprends sa préoccupation et je la relaierai auprès de mon collègue du Gouvernement en charge de ce dossier. Je ne sais si elle pourra trouver une traduction législative.

À Mme Corinne Erhel, je voudrais relire le début de l'alinéa 28 de l'article 10 : « 3° Demander à l'autorité judiciaire d'ordonner les mesures mentionnées... » Nous avons donc bien veillé à ce que cette saisine figure dans le texte. En examinant le projet de décret d'application de l'article 18 de la LCEN, le CNN a d'ailleurs fait référence au projet de loi. Vous devriez donc, madame la députée, être rassurée sur ce point.

En revanche, le CNN n'a pas été saisi du présent texte : d'une part, nous n'en avons pas l'obligation juridique, d'autre part le Conseil n'était pas encore constitué au moment de l'élaboration du projet. Mais il est destinataire des dispositions le concernant et nous remettra prochainement son avis, qui n'est pas rendu public.

Mme Corinne Erhel. Encore faudrait-il que les associations de consommateurs et d'internautes soient représentées au sein du CNN !

M. le secrétaire d'État. Dois-je comprendre que vous êtes satisfaite de l'existence d'un conseil donnant son avis sur les questions relatives à l'économie numérique ? Il s'agit en effet d'un progrès essentiel, voulu par le Président de la République.

Nous devons être réactifs, ce qui implique, compte tenu du développement des nouvelles technologies, de déposer des projets de loi successifs. Concernant les consommateurs, celui-ci sera le sixième depuis le début de la législature. Il en faudra peut-être un septième ou un-huitième. Le Parlement se doit de faire évoluer la législation afin de toujours mieux protéger les consommateurs.

J'ai, tout à l'heure, évoqué la question des auto-écoles, qui ne figure pourtant pas dans le texte. Car, depuis la rédaction de celui-ci, j'ai pris connaissance de très nombreuses réclamations à ce sujet. Il peut donc s'avérer utile que le législateur s'en saisisse. Le droit de la consommation est rapidement évolutif et notre législation nationale constitue un fer de lance dans ce domaine. Nous l'avons notamment éprouvé lors de la discussion de la dernière directive européenne ; nous avons alors veillé à ce qu'elle ne nous empêche pas de demeurer

en avance sur les autres pays. Un État moderne se doit d'adapter régulièrement le droit aux attentes des consommateurs.

Mme Jacqueline Maquet m'a interrogé sur la perte de son agrément par la CNL. La décision fut prise par mon prédécesseur, mais je l'assume. Le dossier présenté par l'organisme était incomplet et le parquet, qui doit être consulté, avait émis un avis défavorable, comme la DGCCRF. Je n'imagine pas que le Gouvernement puisse passer outre. La CNL devait justifier, à la fois, des 10 000 adhérents dont elle fait état et de son indépendance, condition incontournable pour obtenir l'agrément. Elle a redéposé un dossier, actuellement en cours d'examen. Elle pourra donc obtenir son agrément si elle remplit les critères exigés. De nombreux parlementaires m'ont écrit à ce sujet, ce qui prouve combien la CNL est active dans son domaine.

Mme Marie-Lou Marcel m'a demandé des précisions concernant l'optique. Notre objectif est de mieux encadrer les pratiques existantes, car celles-ci ont suscité des réclamations auprès de la DGCCRF, à propos notamment du droit de rétractation. Mon devoir est de proposer une adaptation de la loi afin d'assurer davantage de transparence et de confiance dans ce secteur. Mais le dispositif correspondant peut encore être amélioré.

Le caractère illimité de certains services de communications électroniques fait déjà l'objet de dispositions dans ce texte. Le Conseil national de la consommation, qui regroupe acteurs économiques et associations de défense des consommateurs, en a débattu. Nous avons essayé de trouver un point d'équilibre, permettant d'éclairer le consommateur sur la notion de service illimité.

M. Patrick Lebreton a soulevé le problème des tarifs bancaires pratiqués outre-mer. Un observatoire a été mis en place pour analyser la situation. Des propositions pertinentes, susceptibles de déboucher sur de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires, ont été formulées dans le rapport Pauget-Constans, qui sera transmis au Parlement. Mais la question plus vaste des pratiques bancaires a déjà été traitée dans une loi récente.

Sur l'article 11 du projet de loi, relatif au porte-monnaie électronique, je suis prêt à apporter tous les éclaircissements nécessaires lors de la prochaine discussion du texte.

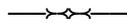
Enfin, je tiens à remercier les commissaires pour l'esprit dans lequel nous avons travaillé. Je n'hésite pas à reprendre des propositions, de quelque bord qu'elles viennent, du moment qu'elles permettent de progresser dans l'intérêt du consommateur.

M. Daniel Fasquelle, président et rapporteur. Monsieur le secrétaire d'État, nous vous remercions pour le soin avec lequel vous avez répondu à nos questions et pour votre souci d'associer au mieux la Commission à l'élaboration de la loi.



La commission a nommé les rapporteurs pour avis sur le projet de loi de finances pour 2012.

	Rapporteur pour avis	Groupe
Mission Agriculture, pêche, forêt et affaires rurales <i>(Mission Agriculture, pêche et alimentation)</i>	M. Francis Saint-Léger	UMP
Mission Économie – Entreprises – Tourisme – Commerce extérieur – Consommation – Communications électroniques et postes	Mme Laure de la Raudière M. Daniel Fasquelle M. François Loos M. Jean Gaubert M. Alfred Trassy-Paillogues	UMP UMP UMP SRC UMP
Industrie-Énergie <i>- améliorer la compétitivité des entreprises industrielles</i> <i>- recherche dans le domaine de l'énergie</i>	Mme Geneviève Fioraso	SRC
Mission Outre-mer	M. Alfred Almont	UMP
Mission Recherche et Enseignement supérieur <i>Grands organismes de recherche</i> <i>(recherches scientifiques et technologiques pluridisciplinaires ; recherche spatiale)</i> – recherche industrielle	M. Pierre Lasbordes M. Daniel Paul	UMP GDR
Mission Ville et Logement <i>Ville</i> <i>Logement</i>	M. Michel Piron M. Jean-Pierre Abelin	UMP NC



Membres présents ou excusés

Commission des affaires économiques

Réunion du mardi 28 juin 2011 à 17 heures

Présents. - M. Jean-Pierre Abelin, M. Alfred Almont, M. François Brottes, M. Jean-Michel Couve, M. William Dumas, Mme Corinne Erhel, M. Daniel Fasquelle, M. Jean Gaubert, Mme Pascale Got, M. Jean Grellier, Mme Anne Grommerch, M. Jean-Marc Lefranc, M. Jean-Louis Léonard, Mme Jacqueline Maquet, Mme Marie-Lou Marcel, M. Jean-René Marsac, M. Philippe Armand Martin, Mme Frédérique Massat, M. Jean-Pierre Nicolas, M. Serge Poignant, M. Jean Proriol, M. Franck Reynier, M. Francis Saint-Léger, M. Lionel Tardy, Mme Catherine Vautrin, M. Jean-Michel Villaumé

Excusés. - M. Jean Auclair, M. Bernard Brochand, M. Henri Jibrayel, Mme Conchita Lacuey, M. Michel Lejeune, M. Jean-Marie Morisset, M. Germinal Peiro, M. Michel Piron, Mme Josette Pons, M. Jean-Charles Taugourdeau

Assistaient également à la réunion. - M. André Chassaigne, M. Patrick Lebreton