

# ASSEMBLÉE NATIONALE

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**XIII<sup>e</sup> Législature**

3<sup>e</sup> SESSION EXTRAORDINAIRE DE 2010-2011

Séances du jeudi 29 septembre 2011

## Compte rendu intégral



Les articles, amendements et annexes figurent dans le fascicule bleu ci-joint



<http://www.assemblee-nationale.fr>

# SOMMAIRE GÉNÉRAL

---

1 <sup>re</sup> séance .....	5621
2 <sup>e</sup> séance .....	5651
3 <sup>e</sup> séance .....	5691

# ASSEMBLÉE NATIONALE

**JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

**3<sup>e</sup> SESSION EXTRAORDINAIRE DE 2010-2011**

5<sup>e</sup> séance

## Compte rendu intégral

**1<sup>re</sup> séance du jeudi 29 septembre 2011**

Les articles, amendements et annexes figurent dans le fascicule bleu ci-joint



# SOMMAIRE

## PRÉSIDENTE DE MME CATHERINE VAUTRIN

### 1. Protection des consommateurs (n° 3632) (p. 5623)

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.

M. Daniel Fasquelle, rapporteur de la commission des affaires économiques.

M. Serge Poignant, président de la commission des affaires économiques.

#### DISCUSSION GÉNÉRALE (p. 5631)

Mme Laure de La Raudière,

Mme Annick Le Loch,

M. François Brottes,

M. Jean Dionis du Séjour,

M. André Chassaigne,

M. Dominique Souchet,

M. Bernard Gérard,

Mme Frédérique Massat,

Mme Anne Grommerch,

M. Jean-Pierre Nicolas,

M. Jean Gaubert,

M. Lionel Tardy,

M. William Dumas,

M. Yves Vandewalle,

Mme Marietta Karamanli.

### 2. Ordre du jour de la prochaine séance (p. 5650)

# COMPTE RENDU INTÉGRAL

**PRÉSIDENTE DE MME CATHERINE VAUTRIN,**

**vice-présidente**

**Mme la présidente.** La séance est ouverte.

*(La séance est ouverte à neuf heures trente.)*

**Mme la présidente.** Mes chers collègues, vous me permettez de dire qu'au moment où j'ouvre cette séance, j'imagine que je ne suis pas la seule à avoir, ce matin, une pensée pour notre premier questeur.

Je pense être l'interprète de l'ensemble des députés présents dans l'hémicycle en lui redisant notre amitié.

1

## PROTECTION DES CONSOMMATEURS

### Discussion d'un projet de loi

**Mme la présidente.** L'ordre du jour appelle la discussion du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs (n<sup>os</sup> 3508, 3632).

Je vous rappelle que la Conférence des présidents a décidé d'appliquer à cette discussion la procédure du temps législatif programmé, sur la base d'un temps attribué aux groupes de vingt-cinq heures.

Chaque groupe dispose des temps de parole suivants : le groupe UMP, sept heures et cinq minutes ; le groupe SRC, neuf heures et cinquante minutes ; le groupe GDR, quatre heures et quarante-cinq minutes, le groupe NC, trois heures et vingt minutes ; les députés non inscrits disposent d'un temps de quarante minutes.

La parole est à 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.

**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.** Madame la présidente, vous me permettez à mon tour de m'associer à l'ensemble de nos amis et nombreux collègues qui sont aux côtés de votre premier questeur et auprès de sa famille, aujourd'hui dans la peine.

Monsieur le président de la commission des affaires économiques, cher Serge, monsieur le rapporteur, cher Daniel, mesdames et messieurs les députés, avec ce projet de loi, le Gouvernement entend proposer des réponses actualisées aux nouvelles attentes et aux besoins inédits des consommateurs.

La France fait du futur son présent, elle s'adapte, elle s'ajuste aux nouveaux défis, elle s'acclimate à ces temps mondialisés et numérisés. Elle montre ainsi son goût du progrès, mais également son appétence à mieux le maîtriser, le rendre efficient.

Permettez-moi ce préambule d'usage : ce texte n'a pas l'intention de tout régler. Il n'est pas une cathédrale législative, il se veut pragmatique. Il s'éloigne des grands débats dogmatiques.

J'ai une conviction profonde : l'amélioration du quotidien des Français et la protection des consommateurs doivent rester des sujets de consensus, loin des batailles idéologiques. C'est la raison pour laquelle, avant toute chose, je voudrais saluer le travail de la commission des affaires économiques, et de son président, bien sûr. J'ai pu apprécier l'investissement total du rapporteur, mais aussi l'engagement des députés de la commission des affaires économiques, de droite comme de gauche.

Ensemble, vous avez contribué à enrichir ce texte au bénéfice des consommateurs : 380 amendements ont été examinés en commission au mois de juillet dont près du quart venant de l'opposition. Au total, près des deux tiers des amendements ont été adoptés ou satisfaits. Si je me suis montré favorable aux amendements venant de la gauche de cet hémicycle – 20 % d'entre eux sont intégrés dans le texte que nous discutons aujourd'hui –, c'est que la protection du consommateur mérite d'être à l'écoute des bonnes propositions, d'où qu'elles viennent.

Aucun député de la commission n'a voté contre ce texte, même si, bien sûr, il reste des désaccords sur certains points. J'ai été sensible à la décision du groupe socialiste mûrement réfléchi, après une interruption de séance, de s'abstenir, sans pour autant cacher ses désaccords sur telle ou telle disposition du texte. Cette attitude constructive de part et d'autre correspond, je pense, à ce que les Français attendent de la politique. Ne pas voter contre un texte positif pour le consommateur quand on est dans l'opposition ne veut pas dire donner un satisfecit à la politique économique du Gouvernement. Il n'est d'ailleurs pas dans mon intention d'instrumentaliser cette attitude constructive de l'opposition.

**M. François Brottes.** Ce n'est pas ce que vous êtes en train de faire ?

**M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État.** Il était important de le dire au début de cette discussion.

J'ai opté pour une méthodologie d'entretiens constants avec les partenaires. Ce dialogue constructif, le Gouvernement a décidé de le poursuivre tout au long des débats qui s'ouvrent aujourd'hui. La nouvelle configuration du Sénat ne nous a pas

empêchés de choisir un débat approfondi, sans procédure accélérée. Nous avons choisi de parier sur le sens de l'intérêt général qui a été, je veux le souligner ici une nouvelle fois, la règle en commission., Je ne doute pas que chacun aura à cœur de défendre l'intérêt des consommateurs, loin des affrontements politiques.

Vous en conviendrez, la protection des consommateurs est au cœur de l'action du Gouvernement depuis le début du quinquennat. Ce texte s'inscrit donc dans le prolongement du travail déjà accompli par mes collègues : je pense notamment à la loi Chatel pour le pouvoir d'achat de février 2008, à la discussion de laquelle nous sommes nombreux à avoir pris part, à la loi de modernisation de l'économie dite LME d'août 2008, ou encore à la loi NOME, nouvelle organisation du marché de l'électricité, de décembre 2010.

En renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, nous n'œuvrons pas seulement au rééquilibrage des relations en faveur du consommateur partout où elles se font à son détriment, nous restaurons également une relation de confiance entre les consommateurs et les professionnels. C'est le meilleur moyen d'encourager et de soutenir la consommation qui, chacun le sait bien ici, est le principal moteur de notre économie et de notre croissance.

Défendre le consommateur, c'est soutenir la consommation et c'est donc garantir la croissance et l'emploi.

Ce texte prend en compte les évolutions contemporaines des comportements de consommation de nos compatriotes : pour nous adapter aux mutations rapides de la société française, nous avons accordé une large place aux dépenses liées aux télécommunications, notamment l'internet et la téléphonie mobile. L'omniprésence de ces outils, désormais indispensables dans notre quotidien – lors de la recherche d'un emploi, par exemple – exige de mieux armer les consommateurs et de renforcer la transparence et la mobilité de ce secteur.

Il en va de même des grands défis énergétiques ou encore des problématiques liées à l'allongement de la vie, avec les questions de la dépendance que cela implique.

Il est de notre devoir et de notre responsabilité de poursuivre l'adaptation de notre droit à ces évolutions de société. Le droit de la consommation est, plus que tout autre, un droit vivant. Ce texte devra être suivi de nombreux autres pour s'adapter et faire preuve de réactivité, car notre devoir est, évidemment, d'être dans la réalité.

Pour élaborer ce projet de loi, je me suis placé résolument, vous le savez, du côté des consommateurs, pour coller au mieux à leurs attentes et à leurs demandes. Je suis en effet parti d'un « baromètre des plaintes », grâce à un travail en profondeur sur les préoccupations des Français, passant notamment par l'examen des 92 500 réclamations adressées à la DGCCRF. Je salue d'ailleurs Mme Homobono qui, ici, la représente.

C'est la réalité que vivent ces consommateurs au quotidien qui m'intéresse. J'ai réalisé des entretiens sur le terrain avec des acteurs locaux. J'ai effectué des rencontres publiques, chaque semaine, avec les acteurs économiques et engagé un véritable dialogue avec tous les partenaires, notamment les associations de défense des consommateurs.

Au regard de ces éléments structurants, actualisés, pétris de réalité, j'ai construit vingt-cinq mesures concrètes sur des sujets aussi divers que le logement, l'énergie, la santé et les télécommunications.

Le logement, l'énergie, la santé et les télécommunications correspondent en effet aux dépenses contraintes de nos concitoyens. On peut aussi les appeler dépenses vitales ou dépenses essentielles. Ces dépenses contraintes représentent désormais dans notre pays plus d'un tiers des dépenses des ménages, contre seulement 13 % il y a cinquante ans. J'ai vu que le CREDOC publiait une étude sur cette question. Quand je dis que c'est plus d'un tiers aujourd'hui, c'est une moyenne, bien sûr ; pour les ménages modestes, la proportion peut aller jusqu'à 80 %. Il est donc indispensable d'agir.

Les dépenses de télécommunications, dont je soulignais l'importance, se sont notamment invitées dans le budget des Français alors qu'elles en étaient quasi absentes il y a encore vingt ans. J'ajoute que beaucoup de ces dépenses ne se voient pas, car elles se font par prélèvement automatique ou par virement. Elles sont pour certains quasiment indolores, sauf à la fin du mois quand ce qui reste du budget devient nécessaire pour des dépenses essentielles.

Ces dépenses contribuent à nourrir le sentiment d'une stagnation, voire d'une baisse du pouvoir d'achat, alors même que les statistiques de INSEE ou la récente étude de la Commission européenne publiée au printemps montrent au contraire une augmentation continue depuis 2007, d'ailleurs plus forte en France que dans tous les autres grands pays de la zone euro.

J'ai l'honneur et la fierté de défendre ce projet de loi pour apporter des solutions concrètes à l'impact direct qu'ont ces évolutions économiques et sociales sur le quotidien de tous les Français et donner à tous les consommateurs, et surtout à nos concitoyens aux revenus modestes, la possibilité concrète de retrouver une maîtrise de leurs dépenses et de gérer plus aisément leur budget. Je veux aider les Français à reprendre le dessus sur les dépenses contraintes.

L'objectif peut paraître à certains modeste, il me paraît au contraire incontournable. J'ai entendu parler de « fourre-tout » dans les critiques qui ont pu être formulées à l'encontre de ce texte. À mon sens, ce sont les dépenses contraintes et les problèmes que rencontrent les consommateurs qui sont eux-mêmes fourre-tout. Notre devoir est, là encore, d'agir.

Certains dispositifs ont déjà reçu quelques échos encourageants de la part de nos concitoyens, nombreux à approuver notre volonté d'empêcher les appels intempestifs sur les portables et sur les fixes. Plusieurs centaines de milliers de Français ont déjà plébiscité cette mesure. Les jeunes générations, surtout, ont fait part de leur enthousiasme, dans nos enquêtes et sur internet.

Dès à présent, sans décrire de manière exhaustive les articles du projet de loi, je voudrais détailler quelques mesures, dont certaines résultent directement des améliorations souvent consensuelles apportées lors de l'examen du texte par la commission des affaires économiques.

Je vous le disais à l'instant, les télécommunications, et en particulier la téléphonie mobile, sont devenues en quelques années les outils incontournables et omniprésents de notre quotidien. Ils ne sont pas de simples gadgets technologiques destinés à améliorer le confort des citoyens, ils sont devenus

indispensables dans la vie professionnelle, lors de la recherche d'un emploi, pour accéder à l'information, pour faciliter l'intégration sociale et même pour la vie familiale.

S'adapter à cette omniprésence des télécommunications, c'est comprendre son époque, avoir les pieds dans le réel et être à l'écoute de la société, un rôle que les pouvoirs publics doivent assumer.

Un chiffre illustre à lui seul cette emprise croissante, Laure de La Raudière et Lionel Tardy le savent bien : le taux de pénétration mobile, selon l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, a atteint 100 %. En moyenne, chaque Français dispose désormais d'un téléphone portable.

Avec plus de 16 800 réclamations en 2010, soit 18 % des réclamations, les télécommunications restent toujours le deuxième secteur en termes de réclamations client, selon le baromètre de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Grâce aux actions entreprises en 2008 dans la loi Chatel, ce pourcentage est en baisse. Il convient cependant d'aller plus loin. Nous sommes déterminés à montrer notre volonté et notre goût de vaincre. La transparence et la mobilité de ce secteur doivent encore être considérablement améliorées.

Pour dynamiser la concurrence, le projet de loi prévoit ainsi que le déverrouillage des téléphones soit gratuit trois mois après leur achat. De même, une offre mobile sans engagement devra être proposée aux consommateurs. Il ne s'agit pas d'abîmer le modèle français, qui est d'ailleurs copié aujourd'hui par de nombreux pays étrangers, il s'agit simplement d'offrir plus de transparence.

Pour renforcer cette transparence et la confiance des consommateurs, le projet de loi prévoit également de demander aux opérateurs de fournir à leurs clients des informations sur l'existence d'offres plus adaptées à leur profil de consommation, si celles-ci existent. Les offres sont en effet trop souvent déconnectées des besoins réels de nos concitoyens. Les clients sont amenés à faire des choix par défaut, sans savoir si leur forfait est adapté, et, surtout, quels services ils payent vraiment. Cela peut expliquer des forfaits mal calibrés et des notes salées.

J'ai également tenu à renforcer la défense des publics vulnérables, qui sont en général les moins armés face à certains professionnels.

Le projet de loi prévoit ainsi, sur le modèle du conventionnement retenu pour la téléphonie mobile en mars dernier – un conventionnement que j'avais défendu, M. Brottes s'en souvient, en tant que parlementaire et qui avait été voté à l'unanimité à l'époque –, la signature de conventions entre l'État et les opérateurs pour promouvoir des offres d'accès à l'internet haut débit à bas prix à destination des plus démunis. Ce tarif social de l'internet est une réponse indispensable aux inégalités d'accès aux nouvelles technologies et à la fracture numérique qui subsistent en partie dans notre pays. Grâce à cette impulsion, grâce à la fermeté partagée que vous avez affichée en commission sur ce sujet, nous avons obtenu la semaine dernière avec Éric Besson qu'un premier opérateur propose dans les six mois un tarif social. C'est essentiel puisque, vous le savez, l'Europe ne nous autorise pas, en la matière, le service universel.

S'agissant du logement, vous le savez, les dépenses afférentes constituent près de 30 % des dépenses des ménages et, surtout, près de 80 % de leurs dépenses contraintes. Notre

priorité doit être de protéger les Français contre toute forme d'abus et de garantir fermement leurs droits dans ce domaine. L'enjeu n'est pas simplement la maîtrise du budget et des dépenses, la problématique sociale du logement doit plus que jamais appeler notre vigilance quant à l'existence de certaines dérives.

Je tiens à évoquer ici devant vous quatre mesures, mais le projet de loi en contient davantage et je ne doute pas que nos discussions permettront d'apporter encore des améliorations.

Concernant les dépôts de garantie, la loi pour le pouvoir d'achat de 2008 avait prévu que leur niveau passe de deux mois à un mois de loyer. C'était une avancée très forte. Le projet de loi étend cette mesure au logement social non conventionné, pour qu'elle profite dorénavant à tous les Français.

Le projet de loi prévoit également de rendre possible l'ajustement du loyer au profit du locataire si la surface louée est fautive ou manquante. Le système de la loi Carrez, qui concerne la propriété, doit être aujourd'hui étendu aux locataires. La procédure de contestation de la surface est d'ailleurs calquée sur ce qui existe déjà pour les copropriétés.

Cette nécessité de mieux protéger les locataires a particulièrement retenu l'attention de la commission des affaires économiques, qui a souhaité que l'on renforce la présomption d'innocence du locataire si un état des lieux n'a pas été remis à l'entrée. Droite et gauche ont déposé et voté le même amendement, prévoyant que si cet état des lieux n'est pas effectué, le dépôt de garantie devra être automatiquement et intégralement remboursé aux locataires.

De même, il est prévu de ramener le délai de préavis des locataires de trois mois à deux mois dans les zones tendues, là où la demande de logements est plus forte que l'offre.

Dans le domaine de l'énergie, les dépenses représentent 7,5 % des dépenses des ménages. Néanmoins, plus de 17 500 réclamations ont été reçues dans ce secteur par le Médiateur de l'énergie en 2010, soit 25 % de plus qu'en 2009. Ce chiffre élevé doit attirer notre attention et nous conduire à prendre les mesures nécessaires. En effet, à l'instar du secteur des télécommunications, de nombreuses aberrations demeurent quant à la facturation de certaines prestations énergétiques.

**M. François Brottes.** C'est la faute à la libéralisation !

**M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État.** L'information des consommateurs dans ce domaine est trop souvent incomplète ou trop floue. C'est pourquoi le projet de loi prévoit d'obliger les opérateurs à dispenser des conseils tarifaires personnalisés gratuits lors de la souscription d'un contrat et en cas d'évolution substantielle de la consommation.

Le projet de loi a également pour objectif de mettre en place des procédures de vérification et de suspension des factures anormales. Lorsqu'un consommateur jugera sa facture aberrante, celle-ci sera suspendue le temps que le fournisseur d'énergie et le gestionnaire procèdent aux vérifications nécessaires et motivent le niveau. C'est une petite révolution en la matière.

Permettez-moi maintenant d'aborder un sujet qui touche à l'avenir de l'économie française et des pratiques de consommation des Français, le commerce électronique.

Vous le savez, le commerce électronique connaît une croissance spectaculaire : notre pays compte désormais 27 millions de cyberacheteurs et le secteur a réalisé un chiffre d'affaires de 31 milliards d'euros en 2010, contre 26 milliards en 2009, soit une augmentation de plus de 19 %. Je l'ai souvent dit depuis ma nomination au Gouvernement, il est nécessaire de mener une action cohérente et continue pour accompagner le formidable développement du e-commerce et garantir la confiance dans ce secteur.

Le e-commerce est une opportunité dont tout le monde peut et doit profiter : il peut en effet faciliter la vie de nos concitoyens – une récente étude montrait que les consommateurs voulaient plus de rapidité – mais également pérenniser et relancer l'activité de nombreux commerçants. Loin d'être seulement un nouveau concurrent pour le commerce traditionnel, il en est un complément, il est même, je crois, une chance car l'avenir du commerce, en France, c'est le commerce multi-canal. Encore faut-il que certaines dérives ou menaces ne découragent pas les cyberacheteurs.

Dans ce contexte, et pour être à la hauteur des attentes et craintes que peut susciter le e-commerce, nous devons nous assurer que son développement ne s'accompagne pas de pratiques trompeuses pour le consommateur, ou déloyales pour le commerce traditionnel. La DGCCRF a reçu près de 11 000 réclamations à ce sujet en 2010, soit 12 % du total des réclamations.

Je le disais, c'est en restaurant la confiance entre consommateurs et professionnels que nous soutiendrons durablement la croissance, et donc l'emploi, dans notre pays. Restaurer la confiance, c'est d'abord assurer les consommateurs qu'ils seront toujours protégés, même sur internet, et dédommagés en cas de préjudice.

Le projet de loi prévoit donc de mieux protéger les cyberacheteurs. Les pénalités versées au consommateur pour non-respect du délai légal de remboursement en cas de rétractation seront ainsi doublées.

À ce sujet, le texte a été enrichi en commission par un amendement du groupe socialiste que je tiens à saluer, qui prévoit de réduire de trente à quinze jours le délai de remboursement des sommes versées par le consommateur qui annule sa commande en cas d'indisponibilité du bien.

Je tiens aussi à aborder un sujet qui touche aux nuisances que nous subissons toutes et tous, le spam. Pour lutter efficacement contre ce fléau, le projet de loi prévoit de doter la DGCCRF du pouvoir de prononcer des amendes administratives contre ceux qui répandent des spams sans le consentement des personnes.

Par ailleurs, la semaine passée nous avons lancé avec les fédérations professionnelles, j'y ai fait allusion tout à l'heure, une liste d'opposition au démarchage téléphonique, la liste PACITEL, sur laquelle pourront s'inscrire les consommateurs qui souhaitent ne plus être démarchés téléphoniquement. Dans un premier temps, cette liste sera consultée par les entreprises volontaires.

Cette initiative est déjà plébiscitée par les Français, avec plus de 300 000 inscrits en quelques jours. Elle correspond à leurs attentes et à une demande légitime d'un droit à la tranquillité. À ce stade, seules les entreprises adhérentes des organisations professionnelles se sont engagées à participer au dispositif. Néanmoins, grâce au projet de loi et en particulier à un

amendement du rapporteur qui a été adopté en commission, la consultation de cette liste sera rendue obligatoire pour toutes les entreprises sous peine d'amendes financières.

Trop souvent, le législateur a une longueur de retard sur les évolutions technologiques. Ce projet de loi vise, quant à lui, à redonner aux pouvoirs publics comme aux Français une longueur d'avance. Mais, je le disais tout à l'heure, nous devons évidemment nous montrer réactifs et légiférer à nouveau. Ce texte n'est qu'un début en la matière.

Le marquage de l'origine des produits est un sujet qui vous préoccupe sur tous les bancs de cette assemblée ; André Chassaing a eu l'occasion de me saisir à plusieurs reprises de la question et d'autres parlementaires ont également agi dans leur circonscription. C'est une mesure pour laquelle les artisans et les agriculteurs se battent depuis très longtemps.

J'ai souhaité que ce projet de loi accorde une large place à la richesse de nos savoir-faire et de nos productions artisanales. Celles-ci constituent une force pour notre économie et pour notre pays. Elles participent au rayonnement international de la France, mais également, et c'est la raison pour laquelle elles ont toute leur place dans ce texte, à la promotion de la qualité au quotidien. J'ai parlé des consommateurs qui recherchent la rapidité. Quand on les interroge aujourd'hui, on constate qu'ils recherchent aussi la qualité et l'authenticité. C'est d'ailleurs l'une des explications du retour des consommateurs vers le commerce traditionnel, vers le commerce de proximité.

Relever le défi de la qualité, c'est favoriser la prise de conscience par les consommateurs de l'importance du mieux consommer, du choix d'une consommation plus respectueuse, plus durable et plus équilibrée.

Le projet de loi permet d'avancer pour le marquage de l'origine des produits à la suite du rapport d'Yves Jégo, en étendant la notion d'« indication géographique protégée » aux produits artisanaux. En clair, il s'agit de promouvoir une consommation de qualité en protégeant l'origine géographique des produits industriels et artisanaux. Ce nouveau dispositif permettra aux produits français d'obtenir une protection sur le territoire national.

Il n'était en revanche pas question d'exclure, au travers de ces indications géographiques, tel ou tel acteur, l'objectif étant bien évidemment que tous se rassemblent pour être plus forts.

Un mot sur la modernisation des pouvoirs de la DGCCRF. C'est un sujet ô combien essentiel et structurant dans la bataille qui est menée pour protéger le consommateur.

Toutes ces réponses que nous tâchons d'apporter ensemble aux problèmes quotidiens des Français n'auraient que peu d'efficacité sans un dispositif de contrôle et de sanction fondé. La protection des consommateurs est un principe fondamental de notre droit de la consommation. Et nos règlements sont parmi les plus protecteurs en la matière : nous avons d'ailleurs mené récemment une action très forte au niveau européen pour que la spécificité du droit de la consommation de notre pays soit préservée et que nous ne soyons pas tirés vers le bas. Mais, trop souvent, leurs délais d'application sont trop longs.

C'est pourquoi j'ai souhaité la modernisation et le renforcement en profondeur des moyens donnés à la DGCCRF. Le projet de loi prévoit ainsi d'étendre la compétence de la DGCCRF dans différents secteurs de la consommation.



Le champ des sanctions administratives est élargi et les agents de la DGCCRF disposeront de pouvoirs d'injonction dont le non-respect sera désormais sanctionné.

De plus, le projet de loi permet de mieux protéger les consommateurs contre les clauses abusives. L'action des juges, des associations de consommateurs et de la DGCCRF en la matière sera renforcée. Surtout, dès lors qu'une clause sera jugée abusive et supprimée d'un contrat, elle le sera également de tous les contrats identiques conclus par des consommateurs avec le professionnel concerné. C'est une avancée décisive, qui répond à une demande unanime des associations de défense des consommateurs.

En outre, je me réjouis que la commission des affaires économiques ait aussi souhaité moderniser les pouvoirs de la DGCCRF, en donnant notamment à ses agents, quand les moyens de l'enquête l'exigent, la possibilité de se faire passer pour de faux consommateurs, ou encore en les autorisant à relever l'identité des personnes contrôlées, par exemple en matière de commerce ambulant.

Au travers de ces quelques exemples, j'ai voulu témoigner de la richesse de ce projet de loi, encore accrue par les dispositifs que votre commission a décidé d'y adjoindre et qui répondent eux aussi aux attentes des consommateurs. C'est le sens des amendements que vous avez adoptés et qui visent à apporter des réponses nouvelles aux plaintes répertoriées par la DGCCRF.

Je ne doute pas que la sérénité, le bon sens, et l'esprit de consensus nous animeront ces prochains jours pour continuer d'enrichir et d'améliorer ce texte, ici et au Sénat, dans sa nouvelle configuration. Encore une fois, les Français et les consommateurs attendent de nous, au-delà de nos attaches partisans, que nous soyons réactifs et que nous répondions à leurs difficultés quotidiennes.

Parmi les améliorations attendues figurent entre autres l'obligation de partager de manière égale, à 50-50, tous les frais initiaux d'agence entre bailleur et locataire, la possibilité de changer d'auto-école et l'introduction de la notion de clause abusive concernant les frais de transfert de dossier entre auto-écoles, autant de sujets dont traitent les amendements déposés. Enfin, je citerai un combat cher à M. le député Mallié, à savoir l'amélioration de la loyauté et de la transparence de la tarification des services à valeur ajoutée délivrés par SMS. Voilà quelques pistes de réflexion pour alimenter nos débats.

Ce texte s'inscrit dans le prolongement de l'action du Gouvernement ; il ne doit pas être l'occasion de remettre en cause les textes déjà votés, car les acteurs économiques ont besoin de stabilité juridique, comme l'a compris votre commission.

Je n'ai pas non plus voulu introduire dans notre droit les actions de groupe. Il y a eu débat en commission sur cette question légitime, et j'ai moi-même beaucoup réfléchi au sujet. Ma position est connue ; je l'ai exposée dans mon livre *Le mieux est l'ami du bien*, écrit avant mon entrée au Gouvernement. Les dérives des *class actions* observées aux États-Unis, alliées au contexte de crise actuel, conduisent le Gouvernement à privilégier des solutions plus adaptées pour réparer les préjudices subis par les consommateurs.

Ces solutions reposent, d'une part, sur le développement et la généralisation de la médiation. Nous faisons, hier, avec des responsables de toutes appartenances politiques parmi lesquels Robert Rochefort, ancien directeur du CREDOC et

aujourd'hui député européen du MODEM, le bilan, au bout d'un an, de ce dispositif essentiel qui mérite d'être étendu et renforcé. Nous misons d'autre part sur la modernisation des pouvoirs de la DGCCRF que je viens d'évoquer, pour faire cesser rapidement les préjudices subis par les consommateurs.

Je vous propose l'efficacité et la rapidité, choisissant résolument de me placer du côté du consommateur. Vous l'aurez compris, ce projet de loi n'est pas un projet idéologique, à l'approche des futures échéances électorales. Mon action repose sur le pragmatisme, pas sur le dogmatisme. Ce projet de loi concrétise un travail de dialogue, d'écoute et de recherche de solutions efficaces. Ce sont des méthodes auxquelles nous sommes, je crois, tous attachés. Quand il s'agit de protéger les consommateurs et de défendre le mieux-être des Français, il est de notre devoir de dépasser les querelles partisans pour répondre rapidement et avec un esprit de modernité à leurs attentes et à leurs aspirations.

Je vous serais très obligé de bien vouloir poursuivre notre discussion dans l'esprit constructif qui a prévalu tout au long de l'examen en commission et qui fait du texte que nous sommes amenés à examiner un texte équilibré et largement consensuel. Pour ma part, je me montrerai ouvert à toutes les propositions, d'où qu'elles viennent.

**M. Jean Mallot.** C'est bien, mais on vous jugera aux actes !

**M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État.** Je serai en permanence à l'écoute de toutes les suggestions qui respecteront l'esprit comme la lettre du texte, qu'elles viennent des bancs de gauche ou des bancs de droite. La finalité de ce texte est de servir l'intérêt général, en nous permettant de nous adapter aux évolutions contemporaines et incroyablement rapides de la société.

Confrontés depuis 2008 à une crise protéiforme, gouvernants, parlementaires et acteurs économiques ont compris qu'il fallait être réactif. Tous ensemble, avec ce texte, nous pouvons nous donner les moyens de l'être. C'est ce qu'attendent de nous nos compatriotes. (*Applaudissements sur les bancs du groupe UMP.*)

**Mme la présidente.** La parole est à M. Daniel Fasquelle, rapporteur de la commission des affaires économiques

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur de la commission des affaires économiques.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, monsieur le président de la commission des affaires économiques, mes chers collègues, en pleine crise économique et financière, agir en faveur du consommateur apparaît encore plus nécessaire qu'en temps normal : c'est tout l'objet du texte que nous allons examiner et dont la genèse mérite d'être rappelée. La démarche que vous avez adoptée, monsieur le secrétaire d'État, est en effet, à bien des égards, nouvelle et originale.

À l'heure où nombreux sont ceux qui se défont de la politique, trop souvent accusée d'être éloignée de leurs préoccupations, je veux souligner tout l'intérêt de votre méthode, qui a consisté à vous appuyer sur des faits et sur les problèmes rencontrés par les consommateurs dans leur vie quotidienne.

Si l'on se réfère au baromètre des réclamations des consommateurs établi chaque année par la DGCCRF, on relève que celle-ci a enregistré 92 253 réclamations en 2010. Sans entrer dans le détail, ces plaintes concernent essentiellement quatre secteurs qui, à eux seuls, concentrent plus de 70 % des réclamations. Il s'agit respectivement de la commercialisation

des produits non alimentaires – notamment dans le cadre de la vente à distance et du commerce électronique –, de la communication-téléphonie, des travaux et réparations à domicile et, enfin, du secteur transports-véhicules.

Ce constat fait, vous avez donc décidé, monsieur le secrétaire d'État, de prendre à bras le corps les problèmes soulevés par nos concitoyens, au travers des onze articles initiaux de ce projet de loi, répondant ainsi directement à de nombreuses préoccupations concrètes et quotidiennes des Français.

Votre démarche mérite également d'être soulignée, dans la mesure où votre texte est par ailleurs le fruit de discussions et de consultations avec les consommateurs, les professionnels et les acteurs de l'économie française. Ainsi l'article 1<sup>er</sup> du projet de loi, en instaurant un nouveau titre relatif aux réseaux de distribution dans le livre III du code de commerce, constitue-t-il en vérité une réponse largement inspirée d'un avis rendu par l'Autorité de la concurrence au mois de décembre dernier.

Dialogue avec des autorités administratives donc, mais aussi – et chacun s'en félicitera ici – dialogue avec les parlementaires. Je me réjouis donc de voir que l'article 8 du projet de loi, principalement relatif à la sécurité du consommateur dans le cadre des ventes à distance, est en partie une reprise de la proposition de loi qui avait été déposée par plusieurs de nos collègues, dont Jean-Pierre Nicolas, qui en avait été le rapporteur, Laure de La Raudière et Bernard Gérard.

Enfin, votre texte, contrairement aux reproches parfois adressés au législateur, accusé de voter des lois les unes à la suite des autres sans se préoccuper de ce qui a été voté auparavant vient, lui, en complément de lois précédentes, car il vise davantage à faciliter leur mise en œuvre qu'à bouleverser des dispositifs qui n'ont pas encore eu le temps de produire tous leurs effets.

Notre assemblée a voté la loi Chatel en janvier 2008, la loi de modernisation de l'économie au début du mois d'août 2008, la loi de modernisation de l'agriculture et de la pêche en juillet 2010 et la loi NOME en décembre 2010. Ce projet de loi devrait permettre de rendre leur application plus effective, et donc plus efficace, en répondant – j'y insiste encore – à des problèmes rencontrés quotidiennement par l'ensemble de nos concitoyens.

Cependant, ce projet de loi ne vise pas à rouvrir l'ensemble des débats qui ont pu avoir lieu précédemment. Il nous faut examiner tout le texte – et, en tant que rapporteur, je serai particulièrement attentif à vos amendements et à vos remarques, comme je l'ai été en commission –, mais rien que le texte, car c'est la seule ligne de conduite qui nous permettra de faire aboutir un projet de loi attendu par les associations de consommateurs et nos concitoyens.

À travers votre démarche originale, monsieur le secrétaire d'État, quels sont les objectifs poursuivis par ce projet de loi ? J'en distinguerai pour ma part de deux sortes : certains techniques, d'autres plus politiques.

Tout d'abord, ce projet de loi poursuit des objectifs d'ordre purement technique, en prenant trois directions différentes.

En premier lieu, ce texte souhaite adapter le droit aux nouvelles technologies et aux nouveaux modes de consommation, qui évoluent en permanence.

Je prendrai d'abord l'exemple du commerce électronique, concerné par plusieurs articles. Selon la FEVAD, la fédération du e-commerce et de la vente à distance, plus de 27,3 millions de nos concitoyens ont effectué des achats sur internet en

2010, ce qui correspond à un chiffre d'affaires total de près de 31 milliards d'euros, en hausse de 24 % par rapport à 2009. Signalons également le développement du m-commerce, c'est-à-dire du commerce effectué à partir d'un téléphone portable.

Il est évident qu'il faut prendre en considération ces nouvelles formes de commerce, tout en renforçant la lutte contre certaines pratiques commerciales abusives, et c'est ce que fait ce projet de loi au travers de deux articles. L'article 6, tout d'abord, vise notamment à encadrer la vente de lentilles correctrices sur internet. Il étend également le droit de rétraction pour l'achat à distance de dispositifs médicaux tels que les lunettes. L'article 8 vise, pour sa part, à instaurer davantage de sécurité au bénéfice du consommateur à distance. Cet article a d'ailleurs été considérablement enrichi par la commission en juillet dernier, à l'initiative de nos collègues Jean-Pierre Nicolas et Gérard.

En second lieu, ce projet de loi souhaite mettre en conformité le droit français avec le droit européen, domaine dans lequel la France se fait souvent tirer les oreilles. C'est notamment l'objet de l'article 6, réponse à la jurisprudence européenne et à l'arrêt Ker Optika de décembre 2010, et celui de l'article 10 qui, sur le sujet des clauses abusives, met notre droit en conformité avec un arrêt de la Cour de justice du 4 juin 2009. C'est enfin l'objet de l'article 11, sur la monnaie électronique, et celui de la proposition de notre collègue Catherine Vautrin, qui vise à transposer dans notre droit une directive européenne qui vient d'être adoptée, sur les délais de paiement.

En troisième et dernier lieu, ce projet de loi souhaite rendre effectives les règles juridiques existantes, les manquements à l'application du droit de la concurrence et du droit de la consommation n'étant, à l'heure actuelle, pas toujours sanctionnés.

Je me réjouis donc de voir l'article 2 prévoir plusieurs mesures destinées à améliorer les rapports locatifs, premier domaine dans lequel on constate que le droit n'est pas toujours appliqué.

Afin d'inciter les bailleurs à restituer le dépôt de garantie en fin de bail, il est ainsi proposé de majorer le montant du solde de ce dépôt de 10 % par mois de retard. Cette mesure devrait améliorer considérablement le pouvoir d'achat des candidats à la location.

Le projet de loi étend également à toutes les locations l'obligation de mentionner la surface habitable du logement dans le bail et prévoit une sanction adaptée.

En termes d'effectivité du droit, je salue tout particulièrement, comme vous l'avez fait monsieur le secrétaire d'État, la rédaction de l'article 10 du projet de loi ? qui tend à confier davantage de pouvoirs au juge et à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, la DGCCRF.

J'en viens à présent aux finalités politiques de ce texte.

Il vise tout d'abord à protéger le consommateur contre les abus et les mauvaises surprises qui peuvent naître de certains dispositifs actuels. Le abus sont encore nombreux dans certains secteurs comme celui du logement – le retard avec lequel les dépôts de garantie sont rendus au locataire en est un exemple –, de la téléphonie, où les opérateurs imposent des conditions d'abonnement et surtout de résiliation trop complexes pour le consommateur, ou encore de l'énergie,

secteur où il est très difficile de contester le montant des factures alors même que le consommateur serait dans son bon droit.

Je citerai enfin un dernier exemple, malheureusement parmi tant d'autres : il est très difficile d'obtenir des informations sur les tarifs des péages autoroutiers, qui manquent de clarté.

Je signalerai par ailleurs deux innovations issues de nos travaux en commission.

Tout d'abord, à l'initiative de nos collègues de l'opposition, nous avons adopté un amendement devenu le nouvel article 10 *quinquies* qui vise à lutter efficacement contre les pratiques d'exonération de garantie qu'imposent certains professionnels de l'automobile. Ce faisant, il va dans le sens d'une concurrence plus libre et moins faussée.

A ensuite été adopté un dispositif, figurant désormais au nouvel article 8 *ter*, pour lutter efficacement contre le démarchage téléphonique, qui peut facilement devenir un véritable harcèlement.

Il est par ailleurs un point sur lequel nous n'avons peut-être pas suffisamment insisté : ce projet de loi vise à aider l'ensemble des consommateurs, en particulier les plus modestes, en les accompagnant dans la maîtrise de leurs dépenses essentielles.

Il permet à cet égard une avancée sociale particulièrement importante. Le 7 mars dernier, le Gouvernement a signé, sur la base d'une disposition existante du code des postes et des communications électroniques, avec neuf opérateurs, une convention visant à appliquer un tarif social en matière de téléphonie mobile. L'article 5 du projet de loi permet au Gouvernement de mettre en œuvre un dispositif similaire en matière d'accès à internet haut débit, ce qui permettra d'adapter le tarif social existant actuellement dans le cadre du service universel pour le seul téléphone fixe aux nouveaux usages ainsi que de généraliser les offres d'abonnement couplant téléphone, internet et télévision.

Le projet de loi propose également des avancées significatives dans le domaine des communications électroniques, qui s'appuient sur les travaux approfondis conduits depuis un an par le Gouvernement, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes – l'ARCEP – et les opérateurs. Ces dispositions vont, là encore, dans le sens d'une plus grande sécurité du consommateur.

Les rapports entre les consommateurs et les opérateurs de communications électroniques ont longtemps été difficiles. La situation s'est nettement améliorée depuis l'adoption de la loi Chatel en 2008 et l'ordonnance de transposition du troisième paquet télécoms européen, entrée en vigueur le 26 août dernier.

Des difficultés subsistent néanmoins, auxquelles l'article 3 du projet de loi apporte des réponses que les nombreux amendements déposés à cet article permettront d'améliorer.

Des dispositions de même inspiration sont prévues à l'article 4, en matière de contrats d'énergie, afin d'améliorer la transparence des factures de clôture, de permettre au consommateur de relever lui-même, sans frais, sa consommation, de bénéficier de conseils personnalisés et de faire face à une augmentation importante de sa consommation.

Insistons à présent sur les apports indéniables de l'article 2 qui tend à mieux protéger les personnes âgées et dépendantes bénéficiant de services à domicile ou hébergées en maison de retraite.

S'agissant des services d'aide et d'accompagnement à domicile, le texte précise les exigences en matière de contrat et permet à la DGCCRF d'appliquer des sanctions administratives en cas d'abus.

Pour ce qui est de l'hébergement en maison de retraite, l'article 2 vise à éviter que ces établissements perçoivent des sommes forfaitaires pour la remise en état des lieux et ne facturent un mois complet d'hébergement, voire plus, en cas de décès. Ce texte devrait mettre fin à de tels comportements aussi absurdes qu'indécents – on me rapportait encore un cas, la semaine dernière, dans ma circonscription.

Enfin, ce projet tend à renforcer la confiance du consommateur dans les institutions compétentes en la matière.

Vous avez ainsi choisi, monsieur le secrétaire d'État, d'accroître les pouvoirs de la DGCCRF, et j'ai déjà évoqué ce sujet.

De même, l'article 7 vise à offrir une plus grande lisibilité au consommateur en instaurant une protection spécifique sur l'indication géographique pour les produits non alimentaires. Notre texte pourra être amélioré sur ce point. M. Chassaigne a déposé des amendements qui pourront retenir toute notre attention.

**M. André Chassaigne.** Merci.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** Des débats passionnés ont eu lieu en commission pour permettre aux collectivités territoriales de protéger efficacement l'usage qui pourrait être fait à des fins commerciales de leur nom ou de leurs caractéristiques propres. Avec, notamment, Christian Jacob et Serge Poignant, nous présenterons en séance un amendement pour améliorer le dispositif. J'espère qu'il ralliera vos suffrages.

La confiance est aussi au cœur de l'article 1<sup>er</sup> du projet de loi, qui traite des réseaux de distribution, c'est-à-dire des relations entre une tête de réseau et les établissements susceptibles de lui être rattachés d'une manière ou d'une autre. En rénovant les relations entre franchiseurs et franchisés, que ce soit dans le modèle des « intégrés » ou celui des « indépendants », le projet de loi vise à renforcer la concurrence entre les enseignes de la grande distribution du commerce alimentaire, dans l'intérêt des consommateurs.

C'est dans cette optique que j'ai cherché, avec d'autres parlementaires, à améliorer le projet initial. La commission des affaires économiques a ainsi adopté plusieurs amendements de fond pour compléter utilement le dispositif proposé. Le nouvel outil juridique retenu, la convention d'affiliation, permettra désormais de parfaitement formaliser les engagements qu'une tête de réseau aura pris avec les établissements qui lui sont liés dans le secteur du commerce alimentaire. Nous vous proposerons, avec Mmes Catherine Vautrin et Laure de La Raudière, un amendement pour mieux cerner les commerces visés par cette nouvelle réglementation.

D'un fonctionnement souple, cette convention pourra être conclue à durée déterminée ou indéterminée, renouvelée expressément ou tacitement. Elle a été élaborée de manière à préserver toute la liberté des établissements qui, à l'avenir, devraient pouvoir changer facilement d'enseigne pour le plus grand profit des consommateurs. C'est d'ailleurs pour cette raison que je vous proposerai un amendement, rédigé avec

Jean Dionis du Séjour, qui, une fois la convention d'affiliation terminée, limite la validité des clauses restreignant la liberté commerciale des établissements à la seule protection du savoir-faire de la tête du réseau. Sur ce point, comme sur bien d'autres, je pense que nous avons atteint un équilibre qu'il convient de préciser sans pour autant le remettre en cause.

Je souhaite que nos débats soient aussi riches et constructifs qu'ils ont pu l'être en commission. Ce texte est innovant, concret, et touche véritablement à la vie quotidienne de chacun de nos concitoyens.

Dans l'écoute et le respect mutuel, faisons en sorte d'assurer au consommateur, comme le souhaitait Kennedy dans son discours devant le Congrès américain en 1962, discours fondateur du droit moderne de la consommation, le plein exercice de ses droits : droit à la sécurité, droit d'être entendu, droit d'être informé, droit de choisir.

Faisons en sorte que ce projet de loi, enrichi par nos débats, aboutisse rapidement afin que nos concitoyens bénéficient au plus vite des avancées réelles et concrètes qu'il permet. *(Applaudissements sur les bancs du groupe UMP.)*

**M. Jean Dionis du Séjour.** Très bien !

**Mme la présidente.** La parole est à M. Serge Poignant, président de la commission des affaires économiques.

**M. Serge Poignant,** *président de la commission des affaires économiques.* Il est parfois d'usage de qualifier la commission des affaires économiques de « commission de la vie quotidienne ». Je pense que les débats que nous allons avoir sur ce texte qui vise à garantir les droits, protéger et informer les consommateurs, cadrent bien avec cette qualification.

En effet, il ne faut pas attendre de ce texte une révolution juridique concernant tel ou tel secteur de la vie économique. Son objectif est tout autre et nous l'avons bien compris, monsieur le secrétaire d'État.

Il s'agit de répondre à des difficultés, à des problèmes, à des questions qui se posent à chacun d'entre nous dans sa vie de tous les jours. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle vous avez choisi, monsieur le secrétaire d'État, de bâtir ce projet de loi en vous appuyant sur les enquêtes recueillies dans le baromètre des réclamations établi chaque année par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Au vu des principales récriminations de nos concitoyens dans divers domaines – la téléphonie, le logement, la vente sur internet, l'énergie, l'inclusion de clauses léonines dans les contrats qu'ils peuvent être conduits à conclure avec un prestataire –, vous avez cherché, toujours en dialoguant avec les acteurs de chaque secteur concerné, à trouver une solution spécifique qui protège le consommateur.

Cette attention, fort louable dans son principe, s'avère d'autant plus importante que soutenir la consommation, qui contribue pour plus de 50 % à la croissance de notre pays, est fondamental dans la période actuelle, alors que notre activité économique est soumise à de nombreux soubresauts et perturbations.

Notre assemblée a déjà adopté plusieurs textes touchant de près ou de loin aux moyens d'affermir la consommation dans notre pays : la loi de modernisation de l'économie, la loi relative au crédit à la consommation, la loi de modernisation de l'agriculture et de la pêche, sans compter les diverses dispositions qui ont pu être adoptées par ailleurs, notamment

dans le cadre des lois de finances. C'est pourquoi je souhaite, après le rapporteur, insister sur un point de méthode que nous avons respecté lors de nos débats en commission des affaires économiques et que je souhaite voir de nouveau suivi dans cet hémicycle. Il ne s'agit pas de faire de ce texte une sorte de « voiture-balai » pour rediscuter et rouvrir des débats que nous avons déjà eus et qui nous ont longtemps tenus en haleine. Même si, et c'est heureux, la liberté de parole et la liberté dans la présentation des amendements sont essentielles, je souhaite que l'on s'en tienne le plus possible aux dispositions de ce projet de loi qui, à n'en pas douter, nous occuperont déjà suffisamment.

Avant de faire quelques commentaires sur le contenu même de votre projet de loi, monsieur le secrétaire d'État, permettez-moi de saluer l'important travail réalisé par Daniel Fasquelle pour son premier rapport sur un projet de loi ; il a beaucoup écouté, les professionnels, les associations, l'administration.

La première partie du texte concerne les mesures qui visent à instaurer davantage de concurrence sectorielle dans divers domaines de la consommation courante.

L'article 1er, qui vise à répondre à certaines anomalies et difficultés rencontrées dans le secteur de la grande distribution et pointées par l'autorité de la concurrence dans son avis de décembre dernier, a été profondément remanié lors de nos travaux en commission. Nous avons ainsi souhaité, à l'initiative de notre rapporteur, mieux définir et encadrer les conditions d'application de ce nouvel outil juridique qu'est la convention d'affiliation, outil de formalisation des engagements conclus entre une enseigne de la grande distribution et les établissements qui lui sont rattachés.

L'article 2 traite essentiellement des problèmes liés aux rapports locatifs en instaurant un devoir pour le bailleur de restituer rapidement au locataire son dépôt de garantie, en instaurant également un dispositif d'action en diminution du loyer en matière de surface habitable dans les locations meublées et non meublées et en proposant plusieurs mesures de nature à assurer une plus grande transparence du marché immobilier. Certaines dispositions visent également à mieux protéger les personnes âgées et handicapées lorsqu'elles recourent à des services d'aide et d'accompagnement à domicile. Là aussi, je ne peux que me réjouir des améliorations apportées par notre commission à ces dispositions, qu'il s'agisse d'établir une liste des clauses abusives applicables à la location de logements meublés ou du renforcement des dispositions relatives à l'état des lieux, à la colocation ou au dépôt de garantie.

L'article 3 concerne les contrats de services de communications électroniques. Les diverses dispositions proposées et adoptées lors de nos débats ont ainsi, en accord avec les mesures découlant de l'ordonnance du 26 août dernier qui a transposé la directive européenne sur le « troisième paquet télécoms », clarifié plusieurs données au profit du consommateur. La liste des éléments devant obligatoirement figurer dans les contrats de services de communications électroniques est désormais clairement établie. Le consommateur bénéficie à présent d'un espace sécurisé sur internet lui permettant d'accéder à toutes les informations relatives tant à son contrat d'abonnement qu'à l'évolution de sa consommation. Ce ne sont là que deux mesures, parmi d'autres, qui témoignent de notre volonté d'accompagner l'évolution des modes de vie des Français.

L'article 6, qui a donné lieu à d'intenses débats en commission, est relatif à la protection du consommateur dans le secteur de la santé. À cette occasion, et c'est même l'objet

spécifique de l'article 5 *bis* nouveau, nous avons longuement discuté des modalités de vente des lentilles correctrices sur internet afin de conjuguer protection de la santé au sens strict – les lentilles ne sont pas un produit anodin – et liberté du commerce, droit français et droit communautaire. La Commission européenne et la Cour de justice de l'Union européenne ont en effet rendu chacune des avis importants sur ce sujet.

La seconde partie du projet de loi est relative à des mesures qui cherchent à promouvoir une consommation de qualité et à mieux informer et protéger le consommateur.

Ainsi, l'article 7 autorise l'indication de l'origine géographique de produits non alimentaires, et un pays comme le nôtre ne peut qu'être sensible à la protection de son artisanat et de ses traditions. De même, nous avons proposé en commission de permettre aux collectivités territoriales de protéger l'usage qui pourrait être fait à des fins commerciales de leur nom ou de leurs caractéristiques.

L'article 8, qui traite dans toutes ses dimensions de la sécurité du consommateur dans le cadre des ventes à distance – sujet qui a fait l'objet de propositions de loi de différents auteurs que je salue, notamment M. Jean-Pierre Nicolas, M. Bernard Gérard et leurs collègues –, l'article 9, qui renforce l'information des consommateurs, et l'article 10, qui renforce les pouvoirs de contrôle de la DGCCRF, complètent cet ensemble.

Sur cette partie du projet de loi, notre commission a également apporté de vrais enrichissements. Je n'en citerai que deux.

À l'article 8, plusieurs collègues, auteurs d'une proposition de loi sur ce sujet, ont proposé et fait adopter plusieurs amendements qui permettront au consommateur d'acheter sur internet avec une sécurité maximale.

Nous avons également adopté, à l'initiative de notre rapporteur, un amendement très intéressant, qui figure désormais à l'article 8 *ter*, permettant de lutter efficacement contre le démarchage téléphonique, qui se révèle bien souvent trop intrusif. L'inscription par tout un chacun sur un registre devant être consulté par les entreprises se livrant à ce type de prospection, permettra dorénavant à qui le souhaite d'échapper à cette technique de vente. Nombre de nos concitoyens nous en seront reconnaissants.

Vous le voyez, mes chers collègues, ce texte revêt une grande importance pratique, et j'insiste sur ce mot.

Je tiens enfin à rendre hommage à tous nos collègues, de la majorité comme de l'opposition, qui ont contribué, monsieur le secrétaire d'État, à enrichir le projet de loi initial lors de nos réunions en commission au mois de juillet dernier. Ils nous ont permis de discuter plusieurs centaines d'amendements – entre 400 et 500 – en près de treize heures de débats, sans compter ceux, plusieurs centaines également, déposés au titre de l'article 88.

Je me félicite vraiment des travaux de la commission des affaires économiques que j'ai l'honneur et le plaisir de présider. Avec l'ensemble de ses membres, que je remercie, nous y avons, je crois, fait du bon travail. Votre projet de loi, monsieur le secrétaire d'État, qui est d'ordre très pratique, a été largement travaillé et enrichi, et nous pouvons ensemble en être satisfaits.

Je ne doute pas un seul instant que chacun s'attachera à avoir avec vous dans cet hémicycle, comme cela a été le cas en commission, un dialogue constructif, dans un objectif partagé et empreint d'efficacité. (*Applaudissements sur les bancs du groupe UMP.*)

#### DISCUSSION GÉNÉRALE

**Mme la présidente.** Dans la discussion générale, la parole est à Mme Laure de La Raudière.

**Mme Laure de La Raudière.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, mes chers collègues, le projet de loi que nous allons examiner, et qui constituera, je n'en doute pas, la future « loi Lefebvre », vient répondre de façon concrète aux préoccupations des consommateurs et tente de régler les difficultés le plus souvent relevées par les services de la DGCCRF.

Ce texte s'inscrit dans l'action souhaitée par le Gouvernement et la majorité présidentielle depuis 2007 en faveur des consommateurs. Il succède à la loi Chatel du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, à la loi de modernisation de l'économie, dite loi LME, du 4 août 2008, et à la loi portant réforme du crédit à la consommation du 1<sup>er</sup> juillet 2010.

Protéger les consommateurs, c'est aussi protéger les plus faibles d'entre nous, qui n'ont pas les moyens de se défendre. Ce texte vient non seulement renforcer l'information et les droits des consommateurs, mais également promouvoir une consommation de qualité.

Le projet de loi comporte vingt-cinq mesures qui balayent tous les secteurs de la vie quotidienne : le commerce, les communications électroniques, l'immobilier, l'énergie, la santé, les assurances et les transports. Nous touchons là vraiment aux dépenses les plus courantes des Français. En particulier, le texte prévoit un renforcement des missions de la DGCCRF qui a, en la matière, une expertise et une action reconnues de tous.

L'ensemble des mesures ayant été détaillé précédemment, j'insisterai surtout sur la façon dont a été conçu ce projet de loi et je saluerai la méthode : à partir des multiples plaintes récurrentes reçues par la DGCCRF, une synthèse a été élaborée afin de proposer des mesures concrètes pour mieux protéger le consommateur. Je me félicite, monsieur le secrétaire d'État, de cette approche partant du terrain. Puisse-nous, avec sagesse, reproduire cette méthode dans tous les futurs projets de loi !

Je me contenterai simplement de soulever quelques points qui me sont chers, en particulier celui des communications électroniques, tel que prévu à l'article 3. Plusieurs mesures viendront à cet égard impacter directement la vie des consommateurs, comme l'obligation faite aux opérateurs de proposer, à côté des offres de services de communications avec engagement, une offre similaire au niveau des services, mais sans engagement. De même, le texte prévoit la mise en place gratuite d'un dispositif d'alerte et de blocage des services de communications électroniques afin que le consommateur puisse mieux maîtriser sa consommation et éviter tout dérapage qui le conduise à devoir, en fin de mois, payer une lourde facture.

Les fournisseurs de services auront également l'obligation de donner le profil de consommation à chacun de leurs clients, permettant à ceux-ci de mieux comparer les offres des opérateurs et de choisir la plus appropriée. Nous facilitons ainsi le transfert d'un opérateur à un autre, en complément de tout ce que nous avons déjà fait.

Un autre amendement du rapporteur tend à ce que le consommateur ait le choix entre une offre avec terminal et une offre sans terminal : le fournisseur devra distinguer clairement le prix du terminal et celui du service.

Nous sommes arrivés là, me semble-t-il, à un bon équilibre pour protéger les consommateurs, qu'il s'agisse de faciliter les changements d'un opérateur à un autre ou de permettre de changer de terminal sans avoir nécessairement à déboursier des centaines d'euros. Nous ne remettons pas en cause le modèle existant de subvention des terminaux avec des engagements de longue durée. Nous offrons aux consommateurs une palette complète de choix de consommation en rapport avec leurs possibilités de dépenses. Avec les travaux en commission, nous avons abouti à quelque chose de vraiment abouti dans ce domaine. Il serait peu sage d'aller plus loin.

Toujours dans le domaine des communications électroniques, je salue l'amendement du groupe socialiste obligeant le Gouvernement à trouver un accord avec les opérateurs pour la création d'un tarif social permettant l'accès internet haut débit. Pour le groupe UMP, cet accès doit être offert partout et à tous. C'est une question d'équité, mais également, compte tenu des enjeux du numérique pour la société, une question de cohésion nationale.

Je salue également le fait que le Gouvernement ait repris dans le projet de loi les travaux des parlementaires. Cela fait plaisir, monsieur le secrétaire d'État. Il en va ainsi, par exemple, de la proposition de loi de MM. Nicolas, Ferrand Gérard et de moi-même relatif au commerce électronique, mais également de certaines propositions du rapport d'Yves Jégo concernant le marquage de l'origine de fabrication des produits pour une consommation de qualité.

Je reviendrai, en conclusion, sur un amendement du rapporteur inscrivant à l'article 8 *bis* le dispositif Pacitel, qui permet à chacun de s'inscrire sur une liste afin de ne plus être contacté dans le cadre de la prospection téléphonique, et excluant la prospection « à but politique, caritatif ou de sondages ». Or, si la France verse une aide de 70 millions d'euros destinée au portage de la presse, la prospection téléphonique est essentielle au maintien des abonnements et donc à la survie de nombre de titres. Sachant que le fondement de l'aide à la presse trouve son siège dans la protection du pluralisme, inhérent à toute démocratie, il est nécessaire, monsieur le secrétaire d'État, que soit clairement indiqué au cours des débats si les publications d'information politique et générale, dans la mesure où elles sont essentielles à la vie politique, sont concernées ou non par la restriction imposée par le système Pacitel.

Ainsi que le soulignait le rapporteur, le texte n'a pas vocation à ouvrir tous les chantiers du droit de la consommation, mais à apporter des réponses concrètes aux problèmes récurrents rencontrés par les Français. Il signe une nouvelle fois la détermination de la majorité présidentielle d'être aux côtés des Français dans leurs préoccupations quotidiennes.

Le groupe UMP a apprécié le travail effectué en commission tant avec le rapporteur, dont je salue le travail et l'écoute sur les divers sujets abordés par le projet de loi, qu'avec vous, monsieur le secrétaire d'État, et avec l'ensemble des groupes parlementaires pour enrichir le texte. Nous avons cherché sur de nombreux sujets des points d'équilibre intéressant la protection des consommateurs, mais aussi – je le souligne en tant que vice-présidente de la commission des affaires économiques – l'économie et l'emploi dans nos territoires.

Reproduisant dans l'hémicycle l'ambiance de travail constructif entre majorité et opposition au bénéfice de la protection des consommateurs, le groupe UMP soutiendra le projet de loi de protection des consommateurs qui s'intéresse à des secteurs représentant un tiers de leurs dépenses contraintes. Alors oui, nous le voterons ! (*Applaudissements sur les bancs du groupe UMP.*)

**M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État.** Merci.

**Mme la présidente.** La parole est à Mme Annick Le Loch.

**M. François Brottes.** Enfin un peu de vérité !

**Mme Laure de La Raudière.** Dois-je mal le prendre ? (*Sourires.*)

**M. Jean Gaubert.** C'est l'objectif visé !

**Mme Annick Le Loch.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, mes chers collègues, dans notre pays, la consommation est le moteur de la croissance,...

**M. Jean Dionis du Séjour.** L'un des moteurs.

**Mme Annick Le Loch.** ...mais notre appareil de production est en panne, ce qui est fort dommage. Bâtir la croissance sur un seul moteur est très risqué, et ce n'est sans doute pas la bonne option économique.

Dans ce contexte, nous devons être très attentifs au droit, à la protection et à l'information du consommateur qui, avec la libéralisation mondialisée des échanges et des services, est bien plus exposé qu'auparavant. Or l'économie est aussi une question de confiance. Il ne peut y avoir de croissance dans une économie marquée par la défiance.

Dans l'économie mondialisée, l'Union européenne a une grande responsabilité. Mais il nous appartient aussi, dans notre pays, d'édicter les règles qui protégeront au mieux le consommateur et établiront cette fameuse confiance. Et cela d'autant plus que nous assistons aujourd'hui à de nouvelles formes consuméristes – la téléphonie mobile explose, comme le commerce électronique –, ce qui engendre de nouveaux excès et de nouvelles inquiétudes, et appelle donc de nouvelles règles protectrices.

Nous le savons bien, plus la consommation se développe, plus les voies qu'elle emprunte sont sophistiquées, plus le consommateur court le risque d'être berné, trompé par des stratégies inventives de marketing, manipulé par la publicité. Consommation et communication vont de pair. Nous devons protéger le consommateur de ces excès, en particulier les plus vulnérables.

Le contexte de crise économique, sociale et financière que nous vivons est très rude : 900 000 foyers sont surendettés, 8 millions d'entre eux ont des revenus inférieurs au seuil de pauvreté, et les ménages sont confrontés tant à une baisse de leur pouvoir d'achat qu'à une hausse – que vous avez soulignée, monsieur le secrétaire d'État – de leurs dépenses contraintes : loyer, énergie, santé, alimentation, etc.

Il me semble que la hausse du pouvoir d'achat des Français était l'un des grands thèmes de campagne du Président de la République. Pourtant, aujourd'hui, le pouvoir d'achat est en berne. La crise est là, bien sûr, et le chômage aussi, de façon prégnante et très grave, mais les politiques économiques et sociales de ces dernières années n'ont fait qu'exacerber les inégalités en donnant davantage aux plus aisés tandis que le nombre de nos concitoyens vivant au-dessous du seuil de pauvreté augmentait.

Monsieur le secrétaire d'État, il me semble que vous l'avez dit également, nous voulons pour tous une consommation responsable, respectueuse de l'environnement et de la santé. Pour prendre un seul exemple, il est insupportable que les nouveaux problèmes de santé publique comme l'obésité touchent d'abord les catégories populaires.

Il faut consommer mieux, plus durable et de meilleure qualité. Cela suppose un consommateur mieux informé et mieux protégé par la loi. Car le marché n'est pas spontanément protecteur. Il nous faut rétablir le rôle protecteur de la puissance publique. Il y va de la responsabilité de la représentation nationale.

Ce projet de loi est le sixième texte relatif à la consommation en quelques années. Se sont succédés la loi Chatel, la LME, la LMAP, la loi NOME, la loi sur le crédit à la consommation. Ce texte hétéroclite est composé de micro-mesures qui touchent presque tous les sujets de la consommation et de la vie quotidienne. À notre avis, il manque d'ambition et ses insuffisances sont grandes. S'il aborde la question de la vente en ligne des lentilles de contact, on ne trouve rien sur les banques et bien peu sur la grande distribution. Nous avons pourtant proposé en commission de nombreux amendements pour l'améliorer. Mais la très grande majorité a été rejetée, même si le secrétaire d'État nous a indiqué que 20 % d'entre eux avaient été adoptés. Nous pouvions pourtant, nous aussi, espérer que se dessine autour de certaines de ces mesures une forme de consensus.

Il y a bien sûr dans ce texte des dispositions pertinentes et de bon sens. Elles sont issues des 92 000 réclamations reçues par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Je pense à la garantie d'une offre sans engagement chez les opérateurs de communications électroniques, à l'indemnisation de 10 % du loyer mensuel en cas de restitution tardive du dépôt de garantie, au renforcement de l'obligation d'information des consommateurs sur les garanties légales ou au tarif social de l'internet. Toutefois, le débat en commission nous avait laissé espérer un approfondissement sur un certain nombre de questions.

Ainsi, monsieur le secrétaire d'État, en réponse à Mme Vautrin, je crois que vous nous aviez annoncé qu'un travail avec l'Observatoire des délais de paiement et la Commission d'examen des pratiques commerciales serait mené sur la question des délais de paiement des produits saisonniers. A-t-il été conduit ?

Pour sa part, M. le rapporteur a dit vouloir constituer un groupe de travail sur les agences immobilières. Qu'en est-il ? De même, l'étude promise relative à l'extension de l'établissement de l'état des lieux aux locations meublées a-t-elle été réalisée ?

Je voudrais aussi rappeler d'autres promesses importantes qui n'ont pas été tenues.

Monsieur le président de la commission, vous vous étiez engagé à ce que des propositions soient faites concernant les immeubles en jouissance à temps partagé. En constatant qu'elles ne se trouvent ni dans le projet de loi ni dans la proposition de loi sur le tourisme de M. Léonard, nous doutons fort de la possibilité de les voir discutées avant la fin de la législature. C'est très regrettable. Ce problème constitue un véritable scandale qui mine l'existence de nombreuses personnes. Je précise toutefois que nous avons abordé ce sujet hier en commission et que j'ai bien senti la volonté de son président d'avancer en la matière.

Monsieur le secrétaire d'État, en 2007, vous avez défendu avec fougue et conviction l'action de groupe, qui permet à des personnes ayant subi le même préjudice de s'unir pour engager une action en justice. Une fois de plus, un texte consacré à la consommation ne reprend pas cette mesure. Cette réforme aurait pu donner accès à la justice à ceux qui renoncent parfois à faire valoir leurs droits en raison de la complexité, de la longueur et du coût des procédures. Elle a systématiquement été repoussée. Elle ne figure pas dans ce projet de loi et nous le regrettons.

Nous sommes convaincus qu'une action de groupe à la française aurait contribué à protéger les consommateurs en leur donnant un moyen de défense adapté à certaines situations. Je pense par exemple aux victimes de médicaments, et la question est d'actualité avec les problèmes soulevés par le Mediator. Je pense aux produits, quels qu'ils soient, comme le distillène, et aux victimes démunies, sans moyens, confrontées à des problèmes de santé majeurs et à des groupes industriels qui disposent de toutes les capacités financières et judiciaires pour se défendre et peser tout au long de la procédure, quand elle est entamée.

Au registre des promesses auxquelles je suis attachée, il y a celle relative à l'urbanisme commercial. J'ai bien entendu les membres de la majorité dire qu'il fallait s'en tenir au projet de loi et à lui seul, mais j'admets difficilement que l'on ne tienne pas ses promesses. Le Gouvernement s'était engagé à déposer et à faire discuter, avant la fin 2008, un projet de loi pour compenser le passage de 300 à 1 000 mètres carrés de la limite au-delà de laquelle une autorisation doit être sollicitée pour un agrandissement de surface commerciale.

**M. François Brottes.** M. Ollier était concerné !

**Mme Annick Le Loch.** En effet ! Ce texte devait corriger les effets néfastes du déséquilibre entre les zones commerciales de périphérie, fustigées par tous, et les centres-villes. M. Patrick Ollier, qui, aujourd'hui, est devenu ministre, a certes déposé une proposition de loi discutée en première lecture par chacune des assemblées en 2010, mais avec deux ans de retard tout de même. Et depuis, rien ne s'est passé ou presque. Nous avons finalement toutes les raisons de penser que cette proposition de loi ne sera pas inscrite à l'ordre du jour avant la fin de la législature. Il n'est pas acceptable d'agir de la sorte. Dès lors, monsieur le secrétaire d'État, comment pouvons-nous vous faire confiance ?

Pourtant, les attentes sont grandes. Les présidents d'agglomération et les présidents de communauté de communes appellent à la reprise du débat sur ce sujet. C'est pourquoi, lors de l'examen du texte en commission, nous avons déposé un amendement reprenant les dispositions de la proposition de loi prévoyant de réintégrer l'urbanisme commercial dans le droit commun de l'urbanisme. Cet amendement a été rejeté au prétexte qu'il n'aurait pas sa place dans le projet de loi. L'offre commerciale touche pourtant directement les consommateurs. Monsieur le secrétaire d'État, vous connaissez sans aucun doute des slogans comme : « Le pays où la vie est moins chère » ou encore « Il y a moins cher que moins cher ».

Parlons donc des prix. L'Observatoire des prix et des marges vient de pointer les abus et les ravages de la grande distribution, dont les marges brutes semblent si bien sanctuarisées que même lorsque les prix agricoles s'effondrent, le consommateur n'en profite pas ou peu. Dans son premier rapport, l'Observatoire analyse les profits réalisés par les industriels et la grande distribution. Un fruit est par exemple facturé cinq fois plus cher au consommateur qu'il n'a été payé au producteur – si le

multiple n'est pas encore supérieur. Le ministre de l'agriculture a lui-même dénoncé des marges excessives et le député Estrosi veut les encadrer.

Dans ces conditions, pourquoi un amendement sur l'urbanisme commercial n'aurait-il pas sa place dans un projet de loi qui ne présente, à mon sens, aucune unité si ce n'est que chacune de ses dispositions concerne le consommateur ? Il ne s'agit en rien d'un cavalier législatif, bien au contraire. Il s'agit d'une disposition qui enrichirait considérablement ce texte dont on peine à trouver la parfaite cohérence. J'ajoute qu'en matière de cavalier législatif, vous avez fait fort avec l'introduction en 2009 de la mesure relative au passage à la TVA à 5,5 % pour le secteur de la restauration dans le projet de loi relatif au tourisme.

En commission, nous avons également voulu rendre le texte plus ambitieux en abordant par exemple la question du crédit renouvelable, mais aussi celle des relations entre producteurs et industriels, ou encore celle de la répercussion de l'évolution des coûts de production agricoles. À chaque fois, on nous a renvoyé le même argument selon lequel ces dispositions n'auraient pas leur place dans le projet de loi en discussion. Il me semble pourtant que ces mesures s'attachaient systématiquement à la protection du consommateur et de son pouvoir d'achat.

Monsieur le secrétaire d'État, alors que le Gouvernement s'est employé à coup de milliards d'euros à essayer de sauver le système bancaire, il me paraît contradictoire que la question des relations entre les banques et leurs clients ne soit pas traitée dans ce projet de loi, comme si le sort des plus démunis de nos compatriotes, étranglés par des frais bancaires prohibitifs, vous importait moins que la santé des grands groupes financiers.

Par ailleurs, pour en revenir plus précisément au projet de loi, nous notons qu'il étend grandement les compétences et les responsabilités de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Il instaure ainsi des sanctions administratives prononcées par la DGCCRF, il élargit les compétences de ses agents, il propose une extension des matières soumises à son contrôle, il donne des possibilités de saisine du juge, il crée de nouveaux pouvoirs de contrôle et permet le prononcé et le recouvrement d'amendes.

Monsieur le secrétaire d'État, comment un tel élargissement des compétences de la DGCCRF pourra-t-il se faire à effectif constant ? Avec quels moyens ces nouveaux pouvoirs seront-ils financés alors même que, vous le reconnaissez, le nombre de réclamations qui sont adressées à la DGCCRF ne cesse d'augmenter ? Nous craignons que les moyens ne soient pas à la mesure de ce que le texte prétend réaliser – à moins que vous nous annonciez que le projet de loi de finances pour 2012 affectera des moyens supplémentaires au contrôle de la consommation et de la concurrence.

En matière de logement, vos propositions sont intéressantes. Qui serait opposé à l'extension aux logements meublés de l'obligation de mentionner la surface dans le bail ? En revanche nous pensons que bien des questions auraient mérité d'être approfondies, notamment celle des frais excessifs qui sont parfois demandés par les agences immobilières aux locataires, ou encore celle des syndics de copropriété. Comment faire l'impasse sur ce point lorsque l'on sait à quels types d'abus certains copropriétaires peuvent être exposés ?

Que déduire de tout cela, si ce n'est que, malgré des avancées, ce projet de loi n'honore pas les promesses du Gouvernement ? Cela est d'autant plus inquiétant que nous

sommes à l'aube de grandes mutations économiques et sociales qui affecteront nos concitoyens et leur environnement, alors que nombre d'entre eux sont déjà fragilisés par la situation économique actuelle et le chômage qui progresse. Pour conclure, nous pensons que ce projet de loi manque d'ampleur et d'ambition. (*Applaudissements sur les bancs du groupe SRC.*)

**Mme la présidente.** La parole est à M. François Brottes.

**M. François Brottes.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, chers collègues, le meilleur moyen pour expliquer que le manque de médecins n'est pas un problème consiste, chacun le sait, à casser les thermomètres pour ne jamais avoir de fièvre. Imaginez encore qu'un ministre de la République – il se reconnaîtra – reproche aux Français d'avoir trop d'enfants, en disant que c'est cela qui fausse les statistiques du chômage, et vous vous direz que la mauvaise foi est à son comble.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** En la matière, c'est un spécialiste qui parle !

**M. Jean-Louis Léonard.** Ces propos doivent être un peu déformés : ce serait énorme !

**M. François Brottes.** Pour vous, la faute est toujours ailleurs : c'est la faute à la crise, aux statistiques et, aujourd'hui, aux familles nombreuses.

La consommation des ménages assure pour les deux tiers la croissance du PIB en France, et cette croissance est nulle pour la dernière période. C'est incontestable et regrettable.

Votre majorité a fait le choix de tourner le dos à l'augmentation du pouvoir d'achat du plus grand nombre de Français, alors que les plus riches ont été bien servis.

Votre majorité a fait le choix de libéraliser les services publics à tout va et, en conséquence, les augmentations de tarifs ont matraqué les budgets des ménages.

**Mme Laure de La Raudière.** Non ! Ce n'est pas vrai pour les télécoms !

**M. François Brottes.** On parlera de l'énergie quand vous voudrez, madame la députée !

Votre majorité vient encore de faire le choix de taxer toujours plus un certain nombre de biens de consommation : le matraquage s'intensifie.

Une fois de plus, vous jetez une bouteille à la mer et vous faites naître de nouvelles illusions, juste avant les prochaines élections.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** Ah, les socialistes vont baisser les taxes : voilà une bonne nouvelle !

**M. François Brottes.** Tout à l'heure, monsieur le secrétaire d'État, vous avez déclaré : « La France fait du futur son présent ». Mais alors, qui s'occupe du présent ?

**Mme Laure de La Raudière.** C'est la gauche qui a fabriqué notre présent !

**M. François Brottes.** Ce texte n'est jamais que le quatrième consacré à la consommation depuis 2007 – le sixième depuis 2005 –, chaque projet de loi visant à réparer les dégâts causés par le précédent ; je pourrais vous parler longuement du prix du lait, par exemple. (*Exclamations sur les bancs du groupe UMP.*)

**Mme la présidente.** Seul M. Brottes a la parole.



**M. François Brottes.** Je vous remercie, madame la présidente, de me permettre d'expliquer à nos collègues, que je sens gênés, à quel point ils ont mis en péril le pouvoir d'achat de nos concitoyens.

Partons de votre constat, monsieur le secrétaire d'État : « C'est à cause des dépenses contraintes que les Français ont l'impression que le pouvoir d'achat baisse, alors qu'il augmente ». Cette formule me rappelle un slogan de bonimenteur : « Ici, c'est moins cher que gratuit ! » Personne n'y croit, mais on le proclame tout de même. C'est une parole de magicien, ou de prestidigitateur.

**M. Jean-Louis Léonard.** C'est exactement ce que nous avons entendu hier soir !

**M. François Brottes.** Quelles sont ces dépenses contraintes qui représenteraient, selon vous, « plus du tiers du budget des consommateurs » ? Ainsi, l'impression des Français serait fautive. Examinons donc quelques chiffres pour le vérifier : le logement représente en moyenne un quart du budget des ménages – et même la moitié pour les plus en difficulté – l'énergie 7 %, mais 45 % pour les précaires ; près de 4 millions de ménages ne peuvent plus se chauffer convenablement ; l'alimentation, c'est 15 à 20 % pour les plus démunis, la santé et les mutuelles 4 à 10 % : les Français qui ne se soignent plus sont de plus en plus nombreux.

Quant à l'emprunt, qui s'appelle parfois le crédit revolving, c'est un autre jeu de « massacre de vies », tant sont nombreux ceux qui ne se relèvent jamais de l'irresponsabilité des organismes prêteurs, qui profitent de la précarité subie. Le remboursement de ces emprunts fait partie de ce que vous avez osé appeler tout à l'heure les dépenses « indolores », car réalisées par prélèvement automatique. Or, rappelons-le, sur le million de Français surendettés, 80 % déclarent que leur endettement est dû aux dépenses de la vie courante : loyer, charges, alimentation, santé.

Les dépenses contraintes pèsent donc beaucoup plus que le tiers du budget des ménages, monsieur le secrétaire d'État. Alors, d'où vient cette fautive impression qui tromperait les Français ? Auraient-ils besoin de lunettes ou de lentilles à bas coût pour s'apercevoir que, finalement, tout va bien ? Non, monsieur le secrétaire d'État. Les chiffres sont là, dans toute leur cruauté. S'il y a bien une illusion d'optique, ce ne sont pas les Français qui en sont victimes : vous avez l'impression qu'il n'y a pas de fièvre parce que, depuis 2007, vous avez cassé tous les thermomètres.

Celui de l'emploi, tout d'abord. Vous avez commencé par défiscaliser les heures supplémentaires. Cette véritable machine à détruire l'emploi, financée par des fonds publics, coûte au contribuable la bagatelle de 4 milliards d'euros par an. Puis vous avez créé l'« offre acceptable d'emploi » pour nettoyer les listes de chômeurs à bon compte. Enfin, vous avez lancé la privatisation du service public de l'emploi, en même temps que vous avez créé le « miracle » de l'auto-entrepreneur, qui, souvent, rime avec chômeur, mais un chômeur qui n'est ni indemnisé ni recensé.

**Mme Laure de La Raudière.** On s'éloigne du sujet !

**M. François Brottes.** Et voilà que, sous prétexte de favoriser l'insertion, M. Daubresse veut créer une journée de travail obligatoire pour les bénéficiaires du RSA, dont le seul résultat concret sera, une fois de plus, de stigmatiser et de faire baisser... de faire baisser, pardon, les chiffres du chômage. (*Rires et exclamations sur les bancs du groupe UMP.*)

**Mme la présidente.** Poursuivez, monsieur Brottes.

**M. François Brottes.** Un tas de gens sont victimes d'une arnaque inacceptable, et le sujet est trop grave pour que l'on en rie. Pardonnez néanmoins mon lapsus, même si, à la réflexion, il me paraît significatif.

Vous avez cassé le thermomètre de la justice fiscale, en supprimant toute progressivité de l'impôt et en préservant les niches les plus avantageuses pour les hauts revenus. Ainsi, les mille plus hauts revenus sont imposés à hauteur de 25 %, au lieu des 40 % prévus pour la dernière tranche, et les dix plus hauts revenus ne sont imposés qu'à 20 %, contre 30 % pour les cadres. Eh oui, chers collègues, il y a de l'argent ! Quant à la récente suppression du bouclier fiscal, elle n'a leurré personne, puisque, grâce à la baisse de l'ISF – 2 milliards d'euros –, les plus grandes fortunes du pays contribuent cinq fois moins.

Vous avez cassé le thermomètre de la santé, en instaurant les franchises médicales, en multipliant chaque année les déremboursements de médicaments et en organisant la flambée du prix des mutuelles, comme vous venez de le faire une nouvelle fois dans la dernière loi de finances avec la taxe sur les contrats de mutuelles.

Vous avez cassé le thermomètre du logement social, qui correspond pourtant aux besoins de 70 % des Français, en refusant de prendre les mesures nécessaires à l'application de la loi SRU, en ne laissant aucune alternative de sortie à ceux qui paient un surloyer – ce qui revient à surtaxer purement et simplement des ménages qui ne trouvent pas à se loger ailleurs – et en ponctionnant les organismes HLM pour financer d'autres politiques de l'État, avec pour conséquence un coup de frein supplémentaire à la construction de logements, alors que 1,2 million de ménages sont toujours en attente de logement social.

Vous avez ainsi cassé tous les dispositifs qui permettent à la majorité des Français de s'en sortir, de vivre décemment et de pouvoir consommer au-delà de ces fameuses dépenses contraintes, dont on voit bien qu'elles représentent plus d'un tiers du budget des ménages. Or, monsieur le secrétaire d'État, vous vous apprêtez à réaliser de nouvelles casses en règle, qui sont plus discrètes cette fois et concernent directement les services rendus aux consommateurs.

Vous refusez en effet depuis plusieurs mois, et pour la première fois depuis 1980, de renouveler l'agrément national d'association de défense des consommateurs de la Confédération nationale pour le logement. Vous avez même exclu cette dernière du Conseil national de la consommation, où elle siégeait depuis de nombreuses années. Comment pouvez-vous prétendre mieux défendre les consommateurs en vous en prenant ainsi à l'une de leurs associations nationales les plus reconnues ?

Dernier coup en date – et je conclurai sur ce point, madame la présidente –, vous voulez adosser *60 millions de consommateurs* au privé. Je rappelle que ce journal a été créé par l'Institut national de la consommation pour remplir des missions essentielles qui lui ont été confiées par les pouvoirs publics : informer les consommateurs, assister techniquement leurs associations et réaliser des essais comparatifs. Séparer *60 millions de consommateurs* de l'Institut national de la consommation pour le vendre au privé reviendrait à briser l'indépendance de ce journal réputé et sérieux, utile à la défense des intérêts des consommateurs. Une telle mesure serait scandaleuse, puisque les intérêts privés qui prendraient en main ce journal, devenu une référence, ne manqueraient pas de faire une « éducation sélective » des consommateurs

Certes, je n'ai pas parlé du contenu de votre texte ; d'autres que moi le feront. Mais évoquer ce qui n'y figure pas en résumé finalement la portée : l'essentiel est ailleurs. (*Applaudissements sur les bancs du groupe SRC.*)

**Mme la présidente.** La parole est à M. Jean Dionis du Séjour.

**M. Jean Dionis du Séjour.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, monsieur le président de la commission, monsieur le rapporteur, mes chers collègues, en écoutant nos collègues socialistes, je me disais que le PS était un grand parti. En effet, après Annick Le Loch, raisonnable, mesurée et positive, nous avons entendu François Brottes, beaucoup plus politique et dont le style est si proche du bulldozer qu'il a fait un lapsus qui ne manquera pas de figurer parmi les perles des débats parlementaires. Le centriste que je suis sera plus prosaïque.

Informé de façon loyale les consommateurs et contribuer ainsi à leur donner confiance : tels sont les objectifs de ce projet de loi. Nous le savons – Annick Le Loch l'a rappelé –, la consommation est l'un des moteurs de la croissance française. Or, celle-ci a progressé de 1 % au premier trimestre 2011 mais a été nulle au deuxième trimestre. Compte tenu de cette situation, qui nous rappelle combien la consommation est incertaine en temps de crise, il est absolument nécessaire de ne pas l'entraver et de la faciliter.

Tel fut l'objectif de la loi Chatel, de la loi de modernisation de l'économie et de la loi de modernisation de l'agriculture. Nous y revenons aujourd'hui dans le cadre de ce projet de loi, dans lequel M. le secrétaire d'État nous soumet un certain nombre de mesures sectorielles. Bien entendu, les centristes se réjouissent des avancées proposées par certaines dispositions, et je veux vous féliciter, monsieur le secrétaire d'État, pour le dialogue de qualité que vous avez su instaurer entre le Gouvernement et, notamment, les associations de consommateurs. Les centristes mais aussi, j'en suis certain, les membres de la commission des affaires économiques – dont vous estimez du reste, monsieur le président de la commission, qu'elle est celle de la vie quotidienne – saluent votre méthode, qui a consisté précisément à partir de la vie quotidienne, notamment des 92 500 réclamations reçues par la DGCCRF. Il s'agit d'une bonne méthode, modeste mais efficace.

Le texte prévoit ainsi, et nous nous en félicitons, le développement des dispositifs de valorisation de la qualité, qui permettent au consommateur de repérer les produits et services de qualité au milieu d'une offre toujours plus abondante et donc difficile à évaluer. Nous saluons également votre proposition d'instaurer un tarif social de l'internet, fixé à 23 euros par mois, soit une économie annuelle de plus de 100 euros, ce qui n'est pas négligeable. En réduisant la fracture numérique, ce dispositif permet de faire un pas en avant significatif. Une évaluation précise du nombre et de la sociologie de ses bénéficiaires devra nous permettre de faire varier à la baisse ou à la hausse le tarif social proposé

Par ailleurs, nous saluons la suspension du paiement par le consommateur de factures anormales de gaz ou d'électricité dans l'attente de vérifications – nous avons eu connaissance, ces derniers mois, des drames familiaux que peuvent provoquer de telles erreurs – ainsi que le renforcement des moyens d'action de la DGCCRF et la création de sanctions financières pouvant aller jusqu'à 15 000 euros pour les entreprises contrevenantes. Le fait que l'État n'ait pas craint d'entamer des procédures contre la grande distribution, notamment, est une nouveauté dans notre pays, et nous tenions à le souligner.

Si ces dispositions accroissent clairement la concurrence et renforcent l'information des consommateurs dans ces secteurs, le groupe Nouveau Centre estime néanmoins que nos travaux et les amendements qui seront examinés doivent permettre d'aller plus loin.

Parmi les dispositifs que nous vous proposerons, je veux citer l'obligation, pour toutes les ventes par téléphone ou autre moyen technique oral, y compris à l'initiative du consommateur, de confirmer par écrit l'offre communiquée ; le contrat ne sera alors formé qu'à la signature de cette confirmation écrite.

Nous souhaitons également réduire le délai de remboursement de trente à quinze jours, en matière de vente à distance, afin de réduire le temps où le consommateur est captif de la vente et de favoriser la concurrence.

Nous vous proposerons de limiter le droit des professionnels de demander des frais exorbitants aux consommateurs lors de paiement en ligne à l'aide de la carte bancaire. En effet, je puis vous dire, en tant que rapporteur du projet de loi sur la confiance dans l'économie numérique, combien ces facturations exorbitantes sont un frein majeur au développement de l'e-commerce, secteur en très forte croissance. Dans ce domaine, il y a du ménage à faire.

Il convient par ailleurs de développer les conventions d'affiliation pour tous les types de commerce afin de favoriser la mobilité des enseignes, en centre-ville notamment, ainsi que de supprimer le monopole des constructeurs automobiles concernant les pièces détachées au titre de dessins et modèles sur le marché secondaire des pièces de rechange.

Nous aurons le temps de débattre de l'ensemble de ces sujets, mais je souhaiterais m'arrêter sur deux points, fondamentaux pour les centristes, en affirmant fortement que notre vote final sera déterminé par les décisions de notre assemblée sur ces deux enjeux.

Le premier est l'enjeu grand public des télécommunications. Vous connaissez la dimension de ce marché considérable – 24 milliards d'euros pour les seuls services de téléphonie mobile – aujourd'hui arrivé à maturité, puisque le taux d'équipement est d'environ 100 % et que ce poste de dépense, qui représente environ 11 % des dépenses d'un budget familial, est devenu significatif pour les ménages français. Ce marché est, depuis plusieurs années, oligopolistique et l'arrivée d'un quatrième opérateur, Free – il faut féliciter le Gouvernement de l'avoir permise – vient bousculer la donne avec l'ambition, annoncée hier par M. Max Lombardini, de conquérir à terme 25 % de ce marché stratégique. Dans cette perspective, on assiste, ces dernières semaines, à la multiplication des initiatives commerciales des opérateurs existants, Orange, SFR et Bouygues, dans le but de garder leurs clients.

Les Français ont une relation privilégiée avec leur téléphone mais ils savent bien que, partout en Europe, les usagers paient beaucoup moins cher cette relation. Ainsi, la France occupe la deuxième place au classement des prix les plus élevés en téléphonie, avec 29 euros de dépenses mensuelles contre 17 euros en moyenne européenne – le comparatif étant établi à partir d'un panel de services comprenant un certain nombre de SMS et de minutes de communication téléphonique.

Notre position consiste clairement à sanctionner toutes les pratiques ayant pour objet de garder captifs les abonnés. Le jeu de la concurrence, qui doit fonctionner avec l'arrivée du quatrième opérateur et – enfin – le décollage des opérateurs de réseau mobile virtuel, permettra aux Français de gagner en

pouvoir d'achat. C'est pourquoi nous avons déposé un certain nombre d'amendements visant à animer le marché des télécommunications.

Nous vous proposerons tout d'abord d'abaisser la durée d'engagement des abonnements à douze mois contre vingt-quatre mois aujourd'hui. Le système généralisé de l'engagement pour vingt-quatre mois sclérose le marché, fixe les parts de marché, limite la concurrence et immobilise de façon contrainte les consommateurs. Le grand mouvement du premier trimestre 2011, qui a vu 600 000 consommateurs rejoindre les opérateurs de réseau mobile virtuel, et presque autant quitter les trois opérateurs historiques de réseau à la faveur de la résiliation permise par la hausse de la TVA, montre que le consommateur guette l'occasion de recouvrer sa liberté. Les offres d'une durée de vingt-quatre mois, qui avaient leur légitimité lorsqu'elles intégraient le paiement du terminal téléphonique, le sont beaucoup moins actuellement, avec l'arrivée systématique des offres se limitant strictement à l'accès au service.

Les opérateurs de communications électroniques ont recours à plusieurs moyens, à la limite de la légalité, pour garder les consommateurs. Contre cette logique, nous vous proposerons notamment de bannir tout processus de réengagement caché. En effet, les opérateurs subordonnent trop souvent l'utilisation des points de fidélité à un réengagement.

Nous vous proposerons, enfin, des amendements visant à éviter que les consommateurs ne se trouvent piégés. Nous estimons en effet que les opérateurs doivent pouvoir offrir au consommateur la faculté de bloquer les services de messages surtaxés. En Suisse ou en Finlande, les autorités ont obligé les opérateurs de téléphonie mobile à proposer une option gratuite pour bloquer l'envoi de SMS surtaxés. Pour l'instant, rien de tel n'existe en France.

Le deuxième point prioritaire à nos yeux concerne le secteur bancaire. Monsieur le rapporteur, vous avez inscrit votre travail dans la suite du projet de loi réformant le crédit à la consommation de 2010. Nous sommes tout à fait d'accord avec cette logique et avons parfaitement en mémoire les débats ayant eu lieu le 9 avril 2010 dans notre hémicycle. Vous vous souvenez sans doute, monsieur le ministre, des engagements pris par Mme Christine Lagarde, ministre de l'économie et des finances, sur un sujet éminemment politique : le répertoire national du crédit aux particuliers. Ce répertoire serait détenu par la Banque de France et consultable par les organismes prêteurs après autorisation de l'emprunteur pour une période d'un mois – en format papier et non informatique, pour éviter toute constitution de dossier pérenne sur les emprunteurs potentiels de ce type de crédit. L'utilisation commerciale de ce répertoire serait donc écartée. Par ailleurs, sa consultation se ferait en contrepartie d'un dédommagement financier qui permettrait l'autofinancement de l'ensemble. Bref, le système est aujourd'hui parfaitement défini.

C'est un sujet politique majeur pour une triple raison.

Premièrement, ce répertoire est un outil de prévention indispensable du surendettement, ce fléau social. Monsieur le ministre, vous êtes face à des parlementaires de terrain qui reçoivent beaucoup de familles dans leur permanence et qui ont ainsi fait l'expérience de la descente aux enfers que représente la spirale du surendettement. Or, nous avons l'absolue conviction qu'avec le répertoire national, un grand nombre de ces situations de détresse pourraient être évitées. La preuve, c'est que chez nos voisins européens, le montant moyen d'un dossier de surendettement se situe autour de 20 000 euros, alors qu'en France, il atteint 45 000 euros. La France est l'un

des seuls pays en Europe à ne pas avoir installé de répertoire national. Allons-nous attendre qu'elle soit l'un des derniers au monde à ne pas l'avoir fait ? En exagérant un peu, je me demande si elle ne va pas rester le seul pays dans ce cas avec le Kazakhstan !

Face à l'énorme enjeu social, le consensus grandit autour de l'opportunité de créer ce répertoire : tous les travailleurs sociaux, toutes les associations luttant contre le surendettement, mais aussi les associations de consommateurs, auparavant circonspectes, et jusqu'à la grande distribution, tout le monde appelle à cette création. À juste titre, tout le monde s'est prononcé en faveur d'une politique de prévention qui concerne directement plus de 900 000 Français surendettés.

Tout le monde ? Pas tout à fait : tout le monde sauf les banques françaises et, pour être plus précis, deux banques que je vais citer, car il faut bien mettre les pieds dans le plat, deux banques qui ont des accords entre elles, aboutissant notamment à l'interconnexion de leurs fichiers : je veux parler de BNP Paribas et du Crédit Agricole, qui craignent pour leurs parts de marché dominantes. Les mêmes banques sont bien évidemment favorables au répertoire national à l'étranger, quand elles sont en position minoritaire et ont des parts de marché à gagner. Monsieur le ministre, il n'y a pas à hésiter entre l'enjeu social qu'est la prévention du surendettement et la protection des parts de marché de BNP Paribas et du Crédit Agricole !

Mais il y a deux autres raisons pour lesquelles ce sujet est devenu un enjeu politique majeur. D'abord, le respect du travail du Parlement. C'est une vieille histoire : nous travaillons sur ce thème depuis huit ans. J'ai rassemblé toutes les propositions de loi, toutes les initiatives y ayant trait. Elles viennent aussi bien de l'UMP – avec une proposition de mon ami Luc Chatel – que du centre – avec une proposition de Jean-Christophe Lagarde – et du groupe socialiste. Bref, il y a un vrai consensus du Parlement pour la création du répertoire du crédit.

La dernière raison, évoquée par Annick Le Loch, est le respect de la parole donnée par le Gouvernement, en la personne de Mme Lagarde, alors ministre de l'économie et des finances lors de l'examen par le Parlement de la loi sur le crédit à la consommation le 9 avril 2010. Mme Lagarde, parlant du comité de préfiguration qui a débouché sur le rapport Constans, disait alors : « Il ne s'agirait pas [...] de nous interroger sur l'opportunité de créer un tel fichier. Nous ne sommes pas à nouveau en train de peser le pour, le contre, le comment, le pourquoi, les bénéfices et avantages. » Le 9 avril 2010, Mme Lagarde se proposait clairement de créer le répertoire national du crédit, l'instance de préfiguration n'ayant vocation qu'à prévoir les conditions de sa mise en place. Bref, le Gouvernement s'est solennellement engagé. Le comité de préfiguration a travaillé et le rapport Constans a été remis en juillet 2011.

Monsieur le ministre, le Gouvernement est au pied du mur. Veut-il mettre en œuvre le rapport Constans et donner à la France l'outil de prévention du surendettement dont elle a un besoin urgent ? Le répertoire peut-il être créé dans un délai raisonnable, c'est-à-dire dans les six mois, pour le premier semestre 2012, maintenant que le rapport Constans montre le chemin ?

Le oui ou le non du Gouvernement doit être sans ambiguïté. Nous n'avons pas apprécié les manœuvres dilatoires de la CNIL. S'il faut débattre de points techniques précis – notamment de l'identifiant du répertoire ou du NIR – nous le ferons, et avons d'ailleurs des propositions précises à

présenter en termes de protection de la vie privée. Mais n' imaginez pas que le Gouvernement puisse enterrer ce débat en nous faisant à nouveau le coup du père Clemenceau !

Le Gouvernement doit maintenant parler clair. Le vote des centristes sera clairement conditionné par votre réponse sur le répertoire national du crédit, quelle que soit l'importance des autres sujets traités.

**Mme la présidente.** La parole est à M. André Chassaigne.

**M. André Chassaigne.** Madame la présidente, monsieur le président de la commission des affaires économiques, monsieur le rapporteur, mes chers collègues, ma première interrogation en découvrant ce projet de loi dédié aux consommateurs a porté sur son intérêt, sur son apport palpable dans le contexte actuel, dans le quotidien du peuple de France. Quelle est son utilité réelle, alors même que l'actualité est à l'envolée du chômage et de la pauvreté, au surendettement des ménages, au renforcement de la grande précarité ?

Qu'apporte-t-il concrètement pour les Françaises et les Français, alors même que la politique du Gouvernement a conduit à un véritable gel des bas salaires et à une diminution programmée des retraites, pourtant déjà inférieures au seuil de pauvreté pour plus d'un million de nos aînés ?

Ce projet de loi aborde-t-il sur le fond la question du droit à l'énergie, alors que la facture énergétique de nos concitoyens a connu une hausse de 12 % en un an, alors que les loyers des plus modestes ont bondi de 40 % en dix ans, et que les prix des produits alimentaires connaissent des augmentations à deux chiffres ?

Bien sûr, on peut répondre en se disant qu'il n'y a pas d'efforts inutiles et qu'à l'image de Sisyphe, vous vous faites les muscles, monsieur le ministre ! Mais n'y a-t-il pas quelque incécence à vouloir apporter, en réponse à ces phénomènes d'une ampleur inégalée, des mesures si dérisoires au regard des attentes des Français ? Car, il faut bien le dire, les besoins des populations sont énormes, et les décisions à prendre doivent être à la hauteur !

Certes, prendre l'angle du seul consommateur pour légiférer est une astuce bien pratique pour les gouvernements : au lieu d'augmenter les revenus et les salaires, on prétend faciliter la consommation en favorisant une « meilleure information » ou en rationalisant les prix.

Vous me permettez, monsieur le ministre, de démontrer cette mécanique.

D'une part, le consommateur considéré comme un « *homo economicus* » est, la plupart du temps, captif. La rationalisation des prix et une bonne information ne modifient qu'à la marge la consommation, tant les consommateurs sont dépendants d'un certain nombre de biens de consommation courante. C'est le miroir aux alouettes de la société marchande, cette société qui fabrique les goûts, les envies, les désirs, de façon à ce que les consommateurs « courent vers leur servitude comme s'il s'agissait de leur salut », pour reprendre une formule de Spinoza.

D'autre part, en refusant toute augmentation des revenus et en ne s'attaquant pas aux mécanismes de fabrication des prix, on laisse intacts les marges et les profits des grands groupes, particulièrement ceux de la grande distribution ou de l'industrie agroalimentaire.

Légiférer pour les seuls consommateurs, c'est nier l'existence de rapports de force au sein du processus de production, et faire comme si chaque acteur économique, atomisé, en était réduit à faire de petits calculs coûts-avantages ! Nous avons

bien là, malheureusement, la confirmation de ce cri de Philippe Kourilsky : « La définition d'*homo economicus* est scandaleuse : "parfaitement rationnel, parfaitement informé et ne suit que son propre intérêt" . »

Nous ne saurions trouver notre compte dans cette vision libérale de l'économie, qui ne tend qu'à préserver le système actuel plutôt qu'à le remettre en cause. Pourtant, au vu des turbulences et des destructions qu'il génère, comme la situation présente le démontre, il serait temps de changer de paradigme ! Faut-il rappeler – j'en prends à témoin mon collègue Marc Dolez – que c'est ce que propose le Front de gauche ?

**M. Marc Dolez.** Absolument !

**M. André Chassaigne.** La pierre de touche de ce projet de loi consacré à la consommation est le préjugé selon lequel la concurrence est vertueuse. Monsieur le secrétaire d'État, vous défendez l'idée selon laquelle la fameuse concurrence libre et non faussée, sacralisée par le traité de Lisbonne, que le peuple français a rejeté, permet de baisser les prix.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** C'est faux ! Il n'est pas question de cela dans le traité.

**M. André Chassaigne.** Examinons les faits. Cette idée est-elle validée dans la réalité ? Je ne vous surprendrai pas en répondant immédiatement : non. En effet, le consommateur, comme j'ai déjà essayé de le montrer, n'a bien souvent pas le choix de consommer les biens et services qu'il achète.

Votre gouvernement a beau, par exemple, dérembourser de plus en plus de médicaments, la demande ne refluera pas dans les mêmes proportions, parce que les gens n'ont pas le choix. Encore que ! Aujourd'hui, la situation est telle que beaucoup rognent sur leurs dépenses de santé, quitte à rester malades. C'est en particulier le cas d'un nombre grandissant de jeunes, comme le constatent les missions locales auprès de ceux qu'elles accueillent.

Nous touchons là à la définition des libertés selon Amartya Sen, prix Nobel d'économie. Les libertés individuelles ne sont pas la liberté. Celle-ci est le grand principe, tandis que les libertés individuelles, dont celle de consommer, sont les choix dont l'individu dispose dans la réalité. On est libre d'acheter du pain mais, si l'on n'a pas d'argent, on ne l'est pas vraiment. Avec 10 % de chômeurs, c'est autant de personnes qui, parmi la population, sont d'une certaine manière privées de libertés. Décidément, Louise Michel avait bien raison quand elle disait : « Ce n'est pas une miette de pain, c'est la moisson du monde entier qu'il faut à la race humaine, sans exploiteur et sans exploité. »

Quant aux entreprises, surtout les plus grandes, elles ont les moyens et donc la liberté de contourner les règles de concurrence. Les exemples en sont quotidiens. Sur tous les marchés oligopolistiques, les ententes entre les gros acteurs permettent à ceux-ci de maintenir un niveau de prix élevé. La déréglementation laisse libre cours aux stratégies prédatrices et aux appétits financiers des actionnaires. La libéralisation a maintenu toutes les entreprises publiques susceptibles de maintenir des prix bas et attractifs pour tous, laissant le champ libre au secteur privé et à sa gloutonnerie.

Voilà pourquoi nous contestons ce cliché d'une concurrence qui serait facteur de progrès. La concurrence a pour effets, à long terme, de saper la solidarité et de dresser les acteurs économiques et les peuples les uns contre les autres, puisqu'elle en fait des adversaires dans le cadre de la grande compétition mondiale pour la rentabilité.

Puisque ce projet de loi aborde la question des opérateurs de téléphonie, chacun peut constater qu'en ce domaine la concurrence n'a pas eu les effets escomptés. Avec l'ouverture des marchés, les prix n'ont évidemment pas baissé, puisqu'ils connaissent au contraire une augmentation constante. Les pratiques qui ont cours se situent bien souvent à la limite de la publicité mensongère, comme en témoignent l'utilisation du mot « illimité » pour qualifier des forfaits qui ne le sont pas, ou encore le bridage du débit 3G des terminaux, ainsi que les atteintes délibérées à la neutralité des réseaux.

Ces pratiques commerciales sont monnaie courante. Or, à l'autre bout de la chaîne, les grandes entreprises savent faire jouer à plein la concurrence : concurrence entre les territoires pour marchander leur implantation et chasser les primes auprès des collectivités territoriales ; mais aussi, bien évidemment, concurrence entre les salariés. Elles savent délocaliser pour trouver moins cher ailleurs en termes d'implantation et de coût du travail. Mais dès qu'il s'agit de se concurrencer entre elles, elles oublient leurs stratégies prédatrices et deviennent expertes dans l'art des arrangements et des entraves au fonctionnement du marché. Ce système hypocrite marche sur la tête ! Disons plutôt que cette approche schizophrénique occulte tout simplement une maladie bien plus prédatrice : l'addiction au profit.

Ce projet de loi obligera-t-il les grands groupes à cesser leurs pratiques malhonnêtes, qui n'ont d'autre objectif que de plumer un peu plus les ménages et d'accroître les marges ? Non, bien entendu. Il ne changera rien à la situation et les lobbyistes des groupes du CAC 40 s'en frottent déjà les mains. Nous avons au moins une certitude : il n'empêchera pas les groupes les plus importants de dégager ces profits qui nous donnent le tournis. Faut-il citer les résultats, au premier semestre 2011, en pleine crise, de quelques géants des télécommunications ? Pour le meilleur de la génération numérique, Vivendi, 2,558 milliards d'euros et une hausse de plus de 100 % des profits en six mois ; 1,945 milliard d'euros pour France Télécom, pourtant en baisse conjoncturelle ; seulement 391 millions d'euros pour le pauvre Bouygues ! Je pense au regretté Allain Leprest, disparu en août dernier, qui dit si bien : « Le fric, le tout-fric, la joncaille, les biftecons et les talbins... »

Parmi les mesures proposées, l'essentiel consiste dans une meilleure rédaction des contrats qui lient les consommateurs aux prestataires en matière de téléphonie, d'électricité et de souscription de garantie. Pour le reste, c'est plutôt la pente inverse qui est suivie, puisque vous persistez dans votre objectif condamnable de dépénalisation du droit des affaires,...

**Mme Laure de La Raudière.** C'est faux !

**M. André Chassaigne.** ...allégeant les sanctions pour les délinquants en col blanc, quand la petite délinquance des quartiers se voit, elle, réprimée chaque jour davantage.

Ainsi, en matière de commerce électronique, de transport de marchandises, de non-respect des obligations d'information ou des règles de publicité de prix, ou encore en matière de publicités illicites pour des opérations de vente réglementées, ce texte assouplit les sanctions et remplace la réponse pénale par des amendes. Au prétexte de faciliter les sanctions, vous les rabotez ! Que n'avez-vous la même mansuétude pour les autres délits ?

**Mme Laure de La Raudière et M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** C'est faux !

**M. André Chassaigne.** Vous rectifierez si je me trompe.

En matière de logement, les seules dispositions du texte sont celles consistant à rendre obligatoire la publication de la superficie des biens à louer sur l'annonce ainsi que l'affichage de l'appartenance d'une agence immobilière à un réseau. Pourtant, il faut le dire, crise du logement et crise du pouvoir d'achat sont intimement liées. L'habitat est le premier poste de dépenses des ménages. En 2010, les Français ont consacré 297,7 milliards d'euros au logement. Chaque ménage a ainsi dépensé en moyenne 9 800 euros pour se loger en 2010, contre 9 500 l'année précédente. Les Français y consacrent 25 % de leur revenu disponible brut, soit deux fois plus que pour l'alimentation et les transports. Et encore s'agit-il d'une moyenne ; on est vraisemblablement plus proche des 50 % pour les familles modestes et les étudiants. En 2010, les dépenses courantes de logement ont augmenté de 4,2 %, soit trois fois plus que l'inflation.

Quand on connaît l'ampleur de la crise du logement, la hausse vertigineuse des prix du parc privé – plus 22,5 % pour l'ancien à Paris – et le poids des charges locatives sur le budget des familles, on se dit qu'on ne vit pas dans le même monde que le Gouvernement. Aussi, soucieux de faire des propositions concrètes en la matière, avons-nous déposé des amendements visant à permettre l'encadrement des loyers et des prix de vente des biens immobiliers.

Sur un autre versant, ce projet de loi donne plus de pouvoir à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Nous soutenons cette démarche, mais les moyens humains et financiers de ce service sont si faibles qu'une telle évolution porte en définitive le risque de l'impunité pour les fraudeurs. Les budgets alloués à la répression des fraudes sont en constante diminution et la direction ne peut faire face à des missions toujours plus nombreuses. Les personnels de la DGCCRF se sont d'ailleurs fortement mobilisés sur ces questions, notamment lors du vote de la loi de modernisation de l'économie en 2008. La priorité devrait être de leur donner les moyens techniques et budgétaires suffisants pour qu'ils puissent effectuer correctement leurs missions.

Et puisqu'il faut bien détendre l'atmosphère, en l'absence dans cet hémicycle de musique de supermarché, je pense à cet instant aux *Tontons flingueurs*, devenu un film culte du cinéma français, et plus particulièrement aux propos de maître Folace sur la commercialisation du « Vitriol », boisson pour hommes : « On a dû arrêter la fabrication, il y a des clients qui devenaient aveugles. Ça faisait des histoires. » (*Rives.*) Je me demande si la liberté de fait laissée aujourd'hui aux marchands du temple n'aurait pas asséché la verve de Michel Audiard dans cette affaire de distillerie clandestine.

Soyons justes cependant et sortons de l'image réductrice des *Tontons flingueurs* : le rapporteur et vous-même, monsieur le secrétaire d'État, avez fait preuve d'une réelle ouverture et d'une volonté de dialogue que nos débats devraient confirmer. Votre projet de loi comporte aussi des points positifs. Citons l'extension de la notion d'indication géographique protégée aux produits non alimentaires. Il est certain que les savoir-faire français liés à nos territoires doivent être mieux protégés dans la mondialisation. À force de déréglementer et d'intensifier toujours et partout la concurrence, c'est notre patrimoine productif qu'on détruit. L'extension de l'IGP aux produits manufacturés est un bon signal, mais veillons – je m'adresse plus particulièrement à M. le rapporteur – à ce que cette protection supplémentaire ne nuise pas aux industriels et artisans qu'elle est censée aider.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** Absolument !

**M. André Chassaigne.** Ainsi, un certain nombre de produits ne sont pas nécessairement produits dans la région dont ils ont la dénomination.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** C'est vrai !

**M. André Chassaigne.** Ils ne doivent pas perdre leur appellation pour autant, sans quoi des filières entières de production pourraient s'en trouver fortement pénalisées.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** Évidemment !

**M. André Chassaigne.** L'objectif de cette loi serait-il de porter un coup fatal à la production de la toile de coton vichy hors de la ville de Vichy ; de la porcelaine de Sèvres hors de la ville de Sèvres ; du couteau laguiole hors du village de Laguiole ? Faudrait-il interdire la fabrication du mouchoir de Cholet hors de Cholet ; du cristal de Baccarat hors de Baccarat ; de la dentelle au fuseau de Chantilly hors de Chantilly ? Et pourquoi pas – je pense au lapsus de notre collègue François Brottes tout à l'heure – interdire la fabrication du préservatif hors de Condom dans le Gers ? (*Rires.*)

**Mme la présidente.** Il fallait le faire, monsieur Chassaigne, mais pourriez-vous poursuivre sur le fond ?

**Mme Laure de La Raudière.** On est heureux de constater l'unité de l'opposition à ce sujet !

**M. André Chassaigne.** Je reprends donc, madame la présidente.

Ce projet de loi brille aussi par ses omissions. Ainsi, les débats en commission l'ont montré : vous n'avez pas l'intention de sévir face aux pratiques scandaleuses de certaines entreprises. La philosophie « consommatrice » qui est à l'œuvre dans votre texte consiste à considérer que, tant que les consommateurs sont censés être bien informés, les industriels peuvent leur faire avaler n'importe quoi. Selon cette logique, ils pourraient même vendre des yaourts au mercure pourvu que cet ingrédient soit indiqué sur l'étiquette ! (*Exclamations.*)

Un tel positionnement n'est pas satisfaisant. Ce projet de loi ne dit rien des réels problèmes rencontrés par les ménages aujourd'hui : rien sur le surendettement ; rien sur les frais bancaires abusifs ; rien sur l'envolée des loyers et la spéculation immobilière ; rien sur le prix de l'essence ou de l'alimentation !

Sur ce dernier point, il y aurait pourtant fort à faire, alors que les prix alimentaires augmentent de façon continue, à un rythme annuel de 2 %, avec des fluctuations allant – rendez-vous compte – jusqu'à plus 13,5 % pour les produits frais ! Ces hausses injustifiées des prix de vente aux consommateurs de produits indispensables grèvent chaque année un peu plus le pouvoir d'achat des ménages les plus modestes. Mais les agriculteurs, eux, n'en sentent pas les effets, soumis qu'ils sont à une dégradation récurrente des prix d'achat de leur production.

Vous savez, monsieur le secrétaire d'État, que cette situation a été entretenue par des choix législatifs, ceux de votre gouvernement, qui offrent désormais toutes les garanties aux distributeurs pour faire pression à la baisse sur les prix d'achat et favoriser un accroissement des marges, au détriment des consommateurs. En effet, leur domination sans partage sur la valeur ajoutée a été plus que facilitée par la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, dite loi Chatel, et par loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008, si chère à l'actuelle présidente du FMI !

Grâce à votre majorité, la déréglementation des relations commerciales, avec notamment la consécration du principe de libre négociation des conditions générales de vente, a considérablement affaibli les producteurs dans les négociations. Les pratiques contractuelles de la grande distribution avec ses fournisseurs, introduisant une multitude de services optionnels, contribuent aujourd'hui à minimiser les risques et les contraintes afférentes aux actions intermédiaires avant la mise en rayon.

Ces pratiques garantissent une politique de marges commerciales exorbitantes. Parallèlement, les mêmes distributeurs organisent à leur guise une politique active d'importation et de promotion, en fonction de l'arrivée des productions françaises sur les marchés, pour faire pression à la baisse sur les prix d'achat.

Les consommateurs, eux, n'ont pas le choix. Ils voient toujours les prix des produits s'envoler. Comment justifier qu'en cet été 2011, un kilo de prunes acheté 1,20 euro au producteur ait été vendu 2,60 euros sur les étals des hypermarchés ? Comment justifier qu'un kilo de tomates acheté 45 centimes le kilo au producteur français soit retrouvé à 2 euros sur les étals ? Comment justifier que le kilo de poires soit revendu deux à quatre fois son prix d'achat, passant de 1,50 euro à 3 ou 5 euros ?

Le laisser-faire du Gouvernement dans ce domaine, combiné à la rapacité des distributeurs, trouve son aboutissement dans le relevé annuel des bénéfices nets des grands groupes français de la distribution. Sur le dos des producteurs et des consommateurs, le résultat net du groupe Carrefour s'est élevé à 568 millions d'euros en 2010 – plus d'un demi milliard ! –, à 437 millions d'euros en 2009, et il était même de 1,5 milliard d'euros en 2008 ; celui du groupe Auchan s'est établi à 705 millions d'euros en 2010 et à 727 millions d'euros en 2008 ; celui du groupe Casino était de 529 millions d'euros en 2010 ; celui du groupe Mousquetaires-Intermarché de 165 millions d'euros.

Monsieur le secrétaire d'État, vous avez mille fois raison : pour les droits, la protection et l'information des distributeurs, votre gouvernement a frappé fort.

Mais puisque vous avez la ferme volonté de faire contrition – je n'ose dire de vous racheter –, en apportant des réponses avec ce texte, sans doute serez-vous disposé à faire cesser ce racket en soutenant l'adoption de mon amendement visant à instaurer un coefficient multiplicateur entre les prix d'achat et les prix de vente des produits alimentaires ? Vous montrerez alors votre détermination, non pas à faire de l'affichage politique, mais bien à agir efficacement à la fois pour améliorer les revenus de nos agriculteurs et pour garantir le pouvoir d'achat de nos concitoyens. Contrairement au ministre de l'agriculture il y a déjà deux ans, je suis persuadé que vous ne m'invitez pas à patienter et à m'en remettre aux brillantes négociations entamées par le Président de la République sur la modération des marges ! Vous ferez ainsi mentir cette devise que d'aucuns, esprits mal-pensants, attribuent à votre gouvernement : « La curée pour les puissants et la faim pour les plus pauvres ! »

Les débats en commission ont aussi abordé la question de l'action de groupe. Les députés communistes, républicains, citoyens et du Parti de gauche sont favorables à cette disposition.

Permettez-moi de citer un exemple remontant à 2005 : cette année-là, plus de 400 000 consommateurs ont payé, de façon injustifiée, 3 euros par mois pendant six mois en matière de téléphonie mobile. Or, personne n'engagera un contentieux pour 18 euros, alors même que globalement le

préjudice a été chiffré à plus de 7 millions d'euros ! L'opérateur a spolié les consommateurs de 7 millions d'euros, et il ne risque rien, car personne ne saisira la juridiction compétente.

Si nous ne faisons rien, les pratiques de ce genre seront appelées à se multiplier. Et c'est d'ailleurs déjà le cas ! Ne citons pas ici l'exemple de cet opérateur dans le secteur de l'énergie qui gonfle artificiellement les mensualités de ses clients pour dégager indûment de la trésorerie. Le nombre des recours adressés au médiateur de l'énergie sur ce problème précis a d'ailleurs explosé.

Pour remédier à ces entorses – et le mot est faible –, nous avons déposé un certain nombre d'amendements reprenant l'idée d'une action de groupe à la française, avec une saisine élargie et un champ d'application ambitieux.

Vous le voyez, des solutions sérieuses existent pour améliorer le pouvoir d'achat des salariés.

*A contrario*, ce projet de loi cache, sous son emballage et son étiquetage, les ingrédients du vrai programme de la droite en matière de consommation, notamment l'instauration de la TVA sociale. Vigoureusement défendue par Jean-François Copé, chef de l'UMP, et par Valérie Pécresse, porte-parole du Gouvernement,...

**M. Frédéric Lefebvre**, *secrétaire d'État*. Et par Manuel Valls.

**M. André Chassaigne**. Effectivement, vous n'en avez pas l'exclusivité, et je le regrette.

Vigoureusement défendue, disais-je, par Jean-François Copé et Valérie Pécresse,...

**M. Daniel Fasquelle**, *rapporteur*. Et toujours Manuel Valls.

**M. André Chassaigne**. ...cette TVA sociale devrait figurer dans le programme de Nicolas Sarkozy pour 2012. Il s'agit de remettre en cause la protection sociale fondée sur le travail pour taxer les consommateurs. La taxe la plus injuste du dispositif fiscal français serait ainsi considérablement augmentée. Une étrange façon, monsieur le secrétaire d'État, de promouvoir la consommation...

Le programme de la droite, c'est aussi le pacte de *dumping* social franco-allemand, visant à corroder un peu plus les salaires, les retraites et les prestations sociales dans notre pays.

Il nous faudra combattre ces attaques contre le pouvoir d'achat populaire. Mais plus généralement, et très au-delà des propositions avancées dans ce texte, c'est l'ensemble du système qu'il convient de « reformater » pour enfin permettre une augmentation du pouvoir d'achat et donc de la consommation.

SMIC à 1 700 euros, salaire maximum, augmentation immédiate des bourses d'étude, élargissement des droits sociaux aux jeunes majeurs, remboursement à 100 % des dépenses de santé, blocage des loyers : ce programme, vous l'avez tous compris, c'est celui du Front de gauche. Il est autrement plus ambitieux, monsieur le secrétaire d'État, que le texte que nous examinons aujourd'hui !

La meilleure parade contre la vie chère, c'est aussi et surtout l'existence de services publics dynamiques sur tous les territoires.

À titre d'exemple, toujours dans le programme du Front de gauche, il est proposé de créer un pôle financier public. Quel meilleur levier qu'une forte prise de participation de l'État dans notre système financier pour permettre enfin la suppression des frais bancaires indus qui grèvent le pouvoir d'achat des Français ?

De la même façon, il faut revenir sur le démantèlement des grandes entreprises publiques qui assuraient une haute qualité de service public. L'existence d'un opérateur de téléphonie public aurait permis de maintenir une politique tarifaire avantageuse pour les populations. Dans le cadre même du marché, qui vous est cher, cette pression sur les prix aurait, de plus, forcé les autres opérateurs à pratiquer des tarifs attractifs.

Il en est de même en matière d'énergie, de transport, de santé : la meilleure garantie pour le pouvoir d'achat et contre la vie chère, c'est l'existence de services publics développés.

Les logiques de solidarité et de financement collectif sont les seules à même d'entraver la spirale inflationniste que suscitent la marchandisation et la course au profit.

Pour toutes ces raisons, monsieur le secrétaire d'État, monsieur le rapporteur, chers collègues, les députés communistes, républicains, citoyens et du Parti de gauche auraient pu marquer une opposition globale et, disons-le, idéologique à ce texte. Mais le choix de l'abstention devrait marquer notre prise en compte des avancées, même minimales, de ce projet de loi, et votre prise en compte, aux côtés de Daniel Fasquelle, de certaines de nos propositions d'amendement. (*Applaudissements sur les bancs des groupes GDR et SRC.*)

**M. Frédéric Lefebvre**, *secrétaire d'État*. Merci de cette position.

**M. Daniel Fasquelle**. Et de cette aimable conclusion.

**Mme la présidente**. La parole est à M. Dominique Souchet.

**M. Dominique Souchet**. Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, mes chers collègues, ce projet de loi est le sixième dédié aux questions relatives à la consommation et aux droits des consommateurs depuis 2005. Certains pourraient y voir le signe d'une inflation législative préoccupante. J'y vois au contraire la preuve que la majorité accorde une importance capitale à cette dimension essentielle de notre économie. La consommation est traditionnellement un secteur clé pour l'économie française. Il est donc essentiel de la soutenir pour conserver cet atout et le renforcer.

Les ajustements législatifs et réglementaires sont d'autant plus nécessaires que les modes de consommation des Français évoluent sans cesse, en raison notamment du développement de nouveaux modes de vie et de nouvelles technologies. Les consommateurs attendent que le législateur soit réactif face aux nouvelles difficultés qu'ils sont amenés à rencontrer. Il est donc de notre responsabilité de poursuivre l'adaptation de notre droit de la consommation dans tous les domaines.

De ce point de vue, le texte qui nous est proposé comporte un certain nombre de mesures positives.

Plusieurs d'entre elles, et c'est important de le souligner, vont bénéficier très directement aux personnes les plus modestes. Je pense en particulier au tarif social pour l'accès à l'internet haut débit ou au renforcement des garanties pour les locataires.

Dans le domaine de l'énergie également, l'offre de conseils tarifaires personnalisés par les fournisseurs et la possibilité de suspendre le paiement de l'abonnement en cas de litige vont jouer un rôle de bouclier protecteur face au risque d'érosion du pouvoir d'achat.

C'est aussi un projet de loi qui va répondre à des attentes très concrètes de la vie quotidienne, à travers notamment la possibilité plus largement offerte au consommateur de vérifier l'état des produits livrés, ou encore le renforcement de la protection des données personnelles.

Nous devons accorder une attention toute particulière au secteur de la vente à distance, afin de tenir compte de la progression très importante du commerce en ligne au cours de ces dernières années. Son chiffre d'affaires global a atteint 31 milliards d'euros en 2010 et 58 % des Français ont passé au moins une commande en ligne l'année dernière.

Pourtant, une étude du CREDOC montre que 40 % des sites de vente en ligne présentent des dysfonctionnements. Il reste donc beaucoup à faire dans ce domaine. Nous comptons sur votre vigilance, monsieur le secrétaire d'État, pour renforcer encore davantage les contrôles engagés par les services de la répression des fraudes et débusquer les tromperies sur les prix de référence, les majorations artificielles des taux de promotion et les soldes déguisés.

Enfin la mise en place d'un label de type AOC pour les produits manufacturés me semble tout à fait innovante. Dans le contexte de concurrence mondiale acharnée que nous connaissons, comment ne pas souhaiter que cette initiative trouve un écho au niveau européen pour contribuer à protéger, légitimement, les produits fabriqués au sein de notre marché commun ?

Le fait de mentionner une indication géographique de provenance des produits industriels, afin de lutter notamment contre la contrefaçon et de protéger les savoir-faire est un premier pas extrêmement positif. Les appellations protégées contribuent aussi à relever le défi permanent de la qualité et à développer des emplois non délocalisables.

Si le projet de loi vise juste, certains éléments méritent cependant d'être complétés.

Je pense, en premier lieu, à un renforcement de l'Observatoire des prix et des marges qui, pour l'instant, a peut-être évité une flambée du prix de certains produits, mais n'a pas, jusqu'ici, permis d'aboutir à une réelle baisse des prix à la consommation dans leur ensemble, contrairement à son objectif initial.

En ce qui concerne les abonnements téléphoniques, ensuite, pourquoi ne pas aller plus loin et prévoir un plafonnement à douze mois des engagements d'abonnement ? Il s'agit là d'une durée raisonnable, qui donnerait plus de liberté au consommateur sans mettre en péril la viabilité de l'activité des fournisseurs. J'espère que nous aurons une discussion sur ce point lorsque nous débattons des amendements que j'ai déposés avec plusieurs de mes collègues et qui prévoient notamment de donner la possibilité au consommateur de faire évoluer le contrat en fonction de ses besoins pendant la durée de son engagement.

De même, il me semble important de garantir la liberté du consommateur quant à l'usage de certains services pris en charge par les assurances. De nombreux professionnels nous ont fait part de l'inquiétude que suscite le fait que la souscription d'une assurance peut dessaisir le consommateur de toute possibilité de choix concernant par exemple son carrossier ou son prothésiste dentaire, ou encore son opticien. Si l'assureur peut proposer des réparateurs, il ne doit en aucun cas être en mesure d'imposer un choix au consommateur. C'est pourquoi il me semble important de garantir la liberté du consommateur de choisir le professionnel avec lequel il souhaite s'engager, quel que soit le domaine. Il s'agit non seulement de faire jouer la concurrence des prix pour protéger le pouvoir d'achat, mais aussi de respecter la relation de confiance qu'ont bien souvent les consommateurs avec tel artisan, tel commerçant, tel réparateur.

S'agissant enfin des produits de consommation courante et de première nécessité, j'ai apporté mon soutien à plusieurs amendements déposés par notre collègue Christian Estrosi, et je souhaite que nous puissions les adopter. Je pense en particulier au triple affichage pour les produits de première nécessité, qui comprendrait le prix d'achat au producteur, le prix de vente du distributeur, ainsi que le prix de vente au consommateur. C'est une mesure qui pourrait contribuer à enrayer la hausse des prix et qui rapprocherait les producteurs des consommateurs. De même, je soutiens totalement l'amendement qui vise à mentionner le pays de production et de transformation pour les produits alimentaires frais, en conserves et transformés, afin d'améliorer la transparence vis-à-vis des consommateurs et de valoriser nos territoires.

À travers l'ensemble de ces mesures concrètes, pragmatiques, renforçant la protection des consommateurs et de leur pouvoir d'achat, nous moderniserons notre économie et nous répondrons aux préoccupations quotidiennes de millions de Français. Ce projet de loi est donc tout à fait nécessaire.

Mais il ne doit pas nous faire perdre de vue l'essentiel : je pense à la réindustrialisation urgente de notre pays et au rééquilibrage indispensable de notre commerce extérieur.

Nous ne pourrions pas indéfiniment nous borner, sur ces chapitres, à répéter mécaniquement et paresseusement les formules idéologiques convenues de l'antiprotectionnisme. Notre effort pour protéger le pouvoir d'achat des consommateurs français restera vain s'il ne se double pas d'un effort parallèle, à l'échelle européenne, pour lutter contre les concurrence déloyales. Si nous laissons l'hémorragie des délocalisations se poursuivre, il n'y aura plus de pouvoir d'achat à protéger, parce qu'il n'y aura tout simplement plus de salaire. Mais si l'on s'attache à casser ce cercle vicieux, alors il sera beaucoup plus facile de mener à bien les réformes structurelles dont nous avons besoin et l'optimisme pourra revenir avec la croissance.

**Mme la présidente.** La parole est à M. Bernard Gérard.

**M. Bernard Gérard.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, mes chers collègues, depuis 2007, notre assemblée a eu l'occasion à plusieurs reprises de travailler sur le droit de la consommation, s'inscrivant ainsi dans la dynamique engagée par le Gouvernement pour adapter notre législation aux évolutions de ce secteur dans un souci de protection et d'information du consommateur et de consolidation de la consommation, composante indissociable de la croissance. Depuis la loi Chatel de 2008, qui visait à développer la concurrence au service des consommateurs, plusieurs lois se sont succédé, parmi lesquelles la LME et la réforme du crédit à la consommation. Des avancées majeures ont ainsi été obtenues et témoignent de l'attention portée par notre majorité aux consommateurs.

La bonne application du droit de la consommation est capitale tant pour les consommateurs que pour les entreprises, qui s'attachent sans cesse, pour la plupart d'entre elles, à améliorer leur qualité de service. Il s'agit donc d'un domaine primordial qui touche au quotidien de chacun et doit dans cet esprit être adapté et équilibré. Les nombreuses mesures proposées par ce projet de loi s'y consacrent et sont issues du terrain. La législation en la matière doit être équilibrée, j'insiste sur ce point ; elle doit donc veiller à protéger les consommateurs tout en préservant la compétitivité de nos entreprises par des réglementations adéquates. J'ai déjà eu l'occasion de souligner cet impératif à plusieurs reprises. En effet, les deux acteurs du droit de la consommation, à savoir le client d'un côté, le professionnel, l'entreprise de l'autre, ne s'opposent pas et sont au contraire intimement liés.



Dans des secteurs aussi variés que la téléphonie, la santé, les transports, l'assurance, l'immobilier, le commerce, le projet de loi sur lequel nous travaillons recherche cet équilibre et poursuit les avancées engagées depuis 2008.

Je concentrerai mon propos sur les articles 8 et 10 du projet, relatifs à la sécurité du consommateur dans le cadre de la vente à distance et au renforcement des pouvoirs de la DGCCRF.

Je note avec satisfaction l'adoption de mesures déjà inscrites en 2010 dans la proposition de loi sur la protection des consommateurs en matière de vente à distance, sur laquelle j'avais eu l'occasion de travailler avec mes collègues Laure de La Raudière et Jean-Pierre Nicolas. Ce texte étant en attente au Sénat, je suis heureux de voir qu'il a trouvé un écho dans le texte qui nous est proposé aujourd'hui, et je souligne le travail remarquable du rapporteur, sous l'autorité de notre président de commission.

Élu du Nord, berceau de la vente à distance qui y représente des milliers d'emplois, j'attache une attention particulière à ce secteur en pleine mutation. L'économie numérique représente un quart de la croissance de la France ; 700 000 emplois ont été créés dans ce secteur en quinze ans. L'avenir est prometteur, surtout pour nos jeunes, et appelle des efforts pour développer la formation dans de nombreux nouveaux métiers où elle n'existe pas toujours.

Notre rôle est de transformer cette croissance extraordinaire en créations d'emplois. Parmi la centaine de chefs d'entreprises liées au commerce électronique qui ont participé au colloque sur l'emploi que j'ai organisé à l'Assemblée le 2 mai 2011, 35 % ont précisé anticiper une augmentation de 10 % de leurs effectifs. Ces chiffres sont sans équivalent dans les autres secteurs d'activité.

Député du Nord, je sais qu'à quelques kilomètres de Lille, en Belgique, le *dumping* de nos concurrents est bien souvent législatif.

La crédibilité de ce secteur d'activité est donc essentielle. L'extension des compétences de la DGCCRF, qui se voit attribuer des pouvoirs d'injonction et de sanction administrative permettra d'agir plus rapidement, de limiter les conséquences pour les consommateurs, et c'est une bonne chose. Mais l'introduction de sanctions administratives dans le droit de la consommation suscite des interrogations et je rejoins les remarques émises par notre rapporteur en commission. Il convient en effet d'éviter un transfert du contentieux de la consommation au juge administratif.

J'avais proposé un amendement afin de maintenir, comme en droit de la concurrence, la compétence du juge judiciaire. Le rapporteur a également présenté un amendement dans ce sens, que je soutiendrai, le mien étant passé par pertes et profits lors de la réunion de l'article 88.

Aujourd'hui, avec le formidable essor du commerce électronique, la consommation connaît de nouvelles échelles. Aussi est-il important de mettre en conformité le droit français avec le droit européen, notamment avec la directive communautaire sur le droit des consommateurs adoptée en juin dernier au Parlement européen ; je proposerai plusieurs amendements en ce sens.

Enfin, monsieur le secrétaire d'État, vous avez lancé le 20 septembre dernier une remarquable initiative avec plusieurs fédérations professionnelles : le dispositif PACITEL géant une liste d'opposition à la prospection commerciale téléphonique. C'est déjà un grand succès, et le travail fait en commission sur ce point permettra de renforcer le dispositif. Je proposerai un amendement sur la mise en œuvre de cette liste d'opposition.

Je me réjouis de ce texte qui touche aux préoccupations quotidiennes des Français et qui va renforcer la crédibilité d'un secteur d'activité extrêmement important. Les débats ont été riches, intéressants, respectueux de la diversité de nos opinions, et je pense qu'il sera adopté à une large majorité. (*Applaudissements sur les bancs du groupe UMP.*)

**Mme la présidente.** La parole est à Mme Frédérique Massat.

**Mme Frédérique Massat.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, mes chers collègues, un sondage IFOP publié le mardi 30 août 2011 posait la question suivante : « Quel est le problème qui vous paraît le plus important pour la France ? » La dette et les déficits publics ? L'emploi ? Non, ces deux sujets sont placés *ex aequo* au deuxième rang des préoccupations. Avec 28 % des réponses, le pouvoir d'achat arrive en tête des préoccupations des sondés.

Cela n'a rien d'étonnant, nous le savons tous, et cela se comprend encore mieux sachant que le taux de pauvreté, fixé à 60 % de la médiane, correspond à un niveau de vie inférieur à 954 euros par mois en 2009, comme le révèle l'étude publiée par l'INSEE fin août 2011.

Ainsi, 39 % des Français déclarent qu'ils n'ont plus les moyens de vivre correctement, et 76 % sont pessimistes sur leur devenir.

C'est dans ce contexte que nous examinons l'énième texte sur la consommation depuis 2007, et certainement le dernier de cette législature.

Chaque ministre veut imprimer sa marque et sa signature à travers un texte de loi sur la consommation. Vous ne dérogez pas à la règle, monsieur Lefebvre, mais je ne suis pas persuadée que le vôtre parvienne au terme de la procédure parlementaire avant la fin de la session.

Alors qu'il est présenté comme un texte de soutien au pouvoir d'achat, les mesures proposées à travers ses onze articles ne vont pas assez loin et manquent d'ambition.

Si nous nous félicitons que ce Gouvernement se préoccupe de la vie quotidienne des Français, nous aurions néanmoins souhaité plus de volontarisme et moins de bricolage. Je pense notamment à l'action de groupe, dont la mise en œuvre offrirait aux consommateurs une véritable défense et une meilleure protection.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** Le miroir aux alouettes !

**Mme Frédérique Massat.** Je ne reviendrai pas sur l'ensemble des dispositions contenues dans ce projet de loi, mais m'en tiendrai à certains points précis, en rappelant que sur la centaine d'amendements que nous avons déposés, seuls quatre ont été adoptés lors de la réunion de l'article 88. Notre position n'est donc pas dogmatique, monsieur le secrétaire d'État,...

**M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État.** Ce n'est pas du tout ce que j'ai dit !

**Mme Frédérique Massat.** ...mais constructive, bien au contraire.

S'agissant tout d'abord de la vente à distance, le développement et la généralisation d'internet ont considérablement fait évoluer le concept de vente par correspondance. S'il est toujours possible de commander sur catalogue, les ventes en ligne ont largement supplanté ce support. Le commerce par internet représente 80 % de la vente à distance.

La réglementation européenne a donné un cadre à ces pratiques. Quant à l'article 8 de ce texte, il tend à instaurer des garanties supplémentaires au profit du consommateur.

J'ai déposé avec mes collègues du groupe socialiste un certain nombre d'amendements visant à protéger davantage le consommateur en ligne. Vous avez tout à l'heure évoqué la réduction des délais de remboursement de trente à quinze jours en cas d'annulation de la commande par le fournisseur, ou si le consommateur utilise son droit de rétractation.

**M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État.** C'est un amendement très important, en effet.

**Mme Frédérique Massat.** Nous proposons également d'autres amendements, et je ne doute pas que nos débats seront constructifs et vous amèneront à les accepter, afin de conforter les droits du consommateur.

Autre sujet, qui nous a valu de nombreux messages et a suscité beaucoup d'échanges entre nous : la vente liée d'ordinateurs et de logiciels. Nous en avons débattu en commission et nous aurions pu espérer une évolution plus positive. Néanmoins, nous aurons l'occasion au cours de nos débats de discuter d'amendements à ce sujet : j'en ai déposé certains, M. Tardy a déposé le sien, cosigné par le rapporteur, mais cet amendement nous laisse un peu sur notre faim puisqu'il se cantonne à l'information.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** Il est surtout conforme au droit européen !

**Mme Frédérique Massat.** La vente liée d'ordinateurs et de logiciels est un débat d'actualité qui concerne beaucoup de nos concitoyens, et j'espère que nos échanges permettront d'aller au-delà de la simple information que vous proposez dans votre amendement.

Je souhaite également évoquer les pratiques de certaines agences immobilières. L'UFC Que Choisir ? a publié cet été une enquête révélant de nombreux abus : absence de transparence sur les honoraires, multitude de pièces illégales à fournir au dossier, tarifs vertigineux, autant de méthodes interdites par la loi auxquelles sont confrontés les locataires. C'est le pire : les textes existent, mais les locataires ne les connaissent pas forcément, et se font souvent abuser par certains agents immobiliers.

Dans cette histoire, c'est David contre Goliath : désarmés face à la rareté de l'offre locative, les locataires sont contraints de faire avec les règles du jeu imposées par ces agences malveillantes.

Le groupe socialiste a déposé des amendements visant notamment à apporter au consommateur des garanties autour de l'état des lieux, du dépôt de garantie, du tarif des actes de location, etc. À en croire les récentes annonces du Gouvernement, j'imagine que nous pourrions avancer au-delà de ce que prévoit le texte et débloquer certaines situations.

Le projet de loi traite également de l'énergie. Je suis particulièrement attentive à ce dossier. Il s'agit d'un poste lourd dans le budget des ménages.

Ce texte cherche à s'attaquer aux problèmes de surfacturation liés à des dysfonctionnements du système de comptage ou à des surestimations de la part des fournisseurs d'énergie. Je ne sais pas si le compteur électrique communiquant Linky réglera ce problème, mais il n'est pas encore installé partout, et nous ne savons pas comment il fonctionnera réellement.

Les mesures proposées vont dans le bon sens mais, une fois encore, elles ne vont pas assez loin. Nous avions évoqué ce sujet dans la loi NOME, nous le reprenons aujourd'hui. Face à la hausse de 25 % du nombre de plaintes adressées au médiateur de l'énergie concernant les problèmes de factura-

tion, il faut en effet aller au-delà des conseils tarifaires. Nous vous proposons des amendements plus coercitifs qui permettent de protéger l'usager.

Je terminerai mon propos en évoquant la DGCCRF. Ce projet lui donne davantage de pouvoirs, mais nous n'avons cessé de constater sur le terrain que cette administration avait des difficultés de fonctionnement par manque de moyens.

Monsieur le secrétaire d'État, pour être cohérent avec votre texte et les propos que vous venez de tenir, il conviendrait de mettre un terme à votre politique de mise à mal de l'action publique, notamment de la DGCCRF, et de lui octroyer davantage de moyens. Mais cela ne pourra se faire que dans le cadre de la discussion de la loi de finances. Il faut absolument que l'on parvienne à conforter cette direction, de façon qu'elle puisse agir correctement sur l'ensemble du territoire.

Ce texte est présenté comme une loi de soutien au pouvoir d'achat et il y a là une contradiction qui nous fait parfois frémir lorsqu'on pense qu'il y a quelques semaines, une nouvelle taxe sur les mutuelles a été votée, ou est en voie de l'être. Vous nous avez parlé de l'accès de nos concitoyens aux droits essentiels : l'accès aux soins en fait partie. Nous voyons donc une différence entre le discours que vous tenez et cherchez à mettre en œuvre dans ce projet de loi, et ce qui est fait par ailleurs par le Gouvernement.

Aujourd'hui, dans une période de crise, nos concitoyens ont besoin de mesures fortes pour les protéger et améliorer leur pouvoir d'achat. Ce texte comporte certes des avancées, mais il ne va pas assez loin. Il n'est pas à la hauteur du contexte actuel et des enjeux pour la consommation.

Cependant, nous sommes tous animés, me semble-t-il, par la volonté commune de renforcer les droits et la protection des consommateurs, d'en faire une véritable armure contre les attaques que subit leur pouvoir d'achat.

Certes, plusieurs de nos amendements ont été acceptés, mais ce sont pour la plupart des amendements à la marge, intéressants mais non substantiels. Beaucoup d'autres, vous le savez, sont pour nous substantiels, et je souhaite que nous puissions aller plus loin, au fil de notre discussion, pour renforcer les droits des consommateurs et mieux défendre leur pouvoir d'achat. (*Applaudissements sur les bancs du groupe SRC.*)

**Mme la présidente.** La parole est à Mme Anne Grommerch.

**Mme Anne Grommerch.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, mes chers collègues, j'ai été très étonnée d'entendre M. Chassaigne expliquer que, puisque notre pays traverse une crise sans précédent, l'heure n'est pas à se préoccuper du quotidien des Français, ce qui est pourtant l'objectif de ce texte.

La consommation est l'élément essentiel de notre économie. Les modes de consommation évoluent à l'image de la société et de nos concitoyens. Les comportements des consommateurs changent au gré des innovations technologiques, des évolutions sociétales ou encore des grands défis de demain, tels que la protection de l'environnement.

Face à ces mutations et au fur et à mesure que notre consommation s'est diversifiée, la protection du consommateur est devenue un objectif important de notre législation. Aujourd'hui, en effet nous sommes tous d'ardents consommateurs prompts à conclure quasi quotidiennement des contrats dont nous ne mesurons pas forcément tous les tenants et aboutissants. C'est l'intérêt de ce texte visant à informer et protéger les consommateurs.

Sentant souffler ce vent de consommation, les pratiques commerciales se sont elles aussi multipliées, devenant parfois excessives et justifiant une protection accrue du consommateur, qui se retrouve souvent mal informé et mal averti des conséquences de ses actes de consommation.

Il est donc nécessaire, comme le propose le Gouvernement dans ce texte, et comme nous l'avons déjà fait à travers différentes lois, d'encadrer les pratiques de consommation de nos concitoyens en leur assurant une sécurité juridique et une visibilité financière.

La consommation moderne demande des règles modernisées, adaptées aux habitudes de nos concitoyens, mais surtout des règles qui les protègent. Ce projet de loi revêt donc une importance considérable tant il s'applique à des domaines variés de la vie quotidienne: le commerce électronique, la téléphonie, les assurances et bien d'autres. Autant de secteurs qui sont traités par ce projet de loi dans un seul et même but: la protection du consommateur final.

Le protéger, c'est lui laisser le libre choix en toute circonstance. Et j'insisterai, comme l'a fait avant moi Dominique Souchet, sur la disposition que nous avons insérée en commission à l'initiative de Catherine Vautrin, visant à rappeler dans tous les contrats d'assurance que l'assuré dispose de la liberté de choix du professionnel qui intervient pour réparer le dommage.

Protéger le consommateur, c'est aussi assurer une concurrence saine entre les différents acteurs professionnels qui se partagent le marché de la consommation. Il faut donner des moyens supplémentaires à l'Observatoire des prix et des marges car nous savons que tous les acteurs de la grande distribution ne jouent pas le jeu aujourd'hui.

Le protéger, c'est encore le prémunir de périodes d'engagement trop longues qui ne lui permettent plus de faire jouer son libre choix. C'est le cas notamment dans le domaine de la téléphonie mobile, où le réengagement est parfois tacite.

On le voit bien, chaque domaine de notre vie quotidienne est susceptible de faire l'objet d'un litige ou du moins d'une difficulté. Le consommateur doit donc être informé et protégé, ce qui est précisément l'objet du projet de loi que nous examinons aujourd'hui dans une démarche pragmatique, comme vous l'avez souligné, monsieur le secrétaire d'État. (*Applaudissements sur les bancs du groupe UMP.*)

**Mme la présidente.** La parole est à M. Jean-Pierre Nicolas.

**M. Jean-Pierre Nicolas.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, mes chers collègues, la consommation des ménages constitue un levier essentiel dans l'indispensable croissance de notre activité économique, sans laquelle il ne peut y avoir de politique sociale pérenne.

Le développement de cette consommation repose à l'évidence sur plusieurs axes: la transparence des offres, le renforcement de la concurrence, l'amélioration de la protection des consommateurs pour conforter leur confiance, sans pour autant pénaliser les entreprises dans leur démarche économique et commerciale, laquelle doit en permanence s'adapter au comportement du consommateur mais aussi à l'environnement international. Ce projet de loi, par sa large couverture des divers domaines concernés, répond à ces objectifs.

Il prolonge l'action déjà engagée par le Gouvernement et la majorité parlementaire au bénéfice des consommateurs, notamment par la loi dite Chatel, la loi de modernisation de l'économie, la loi portant réforme du crédit à la consommation, ainsi que par la proposition de loi sur la vente à

distance, présentée par Mme Laure de La Raudière, M. Bernard Gérard et M. Jean-Michel Ferrand. Ce texte, adopté par notre assemblée en janvier 2010 et dont j'ai eu l'honneur d'être le rapporteur,...

**M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État.** Très bon texte!

**M. Jean-Pierre Nicolas.** ...semble, pour l'instant, semble s'être un peu perdu dans les arcanes du Sénat.

Votre projet de loi, monsieur le secrétaire d'État, est beaucoup plus large, et permettez-moi de vous en féliciter. Il s'inspire très largement des quelque 92 500 réclamations adressées à la DGCCRF, afin de réduire sensiblement le nombre de contentieux entre consommateurs et professionnels de la vente. Il s'agit de conforter la confiance réciproque.

Renforcer les droits à la protection et à l'information des consommateurs doit permettre à ces derniers de maîtriser le contrôle de leur consommation, par une meilleure connaissance des offres et en faisant jouer pleinement les effets de la concurrence.

La commission des affaires économiques a examiné le projet de loi les 5 et 6 juillet dernier. Votre ouverture d'esprit, monsieur le secrétaire d'État, que je salue, a permis de faire évoluer le texte par l'adoption de nombreux amendements. Je me félicite en particulier que le rapporteur et vous-même ayez donné un avis favorable à plusieurs d'entre eux, qui reprennent certains articles de la proposition de loi sur la vente à distance.

Il s'agit de répondre aux préoccupations qui font suite à la liquidation judiciaire de plusieurs entreprises, la CAMIF notamment, en étendant les pouvoirs de la DGCCRF et en instaurant un processus administratif de suspension temporaire de la prise de paiement par des entreprises manifestement incapables de livrer les biens commandés dans les délais convenus.

Par ailleurs, l'information précontractuelle de l'acheteur a été renforcée. Le professionnel doit faire figurer dans le contrat plusieurs mentions essentielles, telles que l'existence d'une garantie légale de conformité sur les biens. Il doit en outre rendre les informations contractuelles facilement accessibles à partir de la page d'accueil du site internet ou sur tout autre support de communication utilisé pour son offre commerciale.

L'article 8 augmente le montant des pénalités dues par le professionnel qui ne rembourse pas, dans les délais, le consommateur qui a exercé son droit de rétractation.

Le cadre des ventes en réunion a été précisé.

Dans le domaine du transport de marchandises, lorsque celui-ci est consécutif à un contrat de vente, l'action directe en paiement du voiturier ne pourra être exercée à l'encontre du consommateur et un amendement adopté en commission réduit de 30 à 15 jours le délai de remboursement des sommes versées par le consommateur qui a annulé sa commande pour non-respect des délais de livraison.

Enfin, l'article 9 précise les conditions générales de vente, qui devront comporter une information claire sur l'existence et le contenu de la garantie légale de conformité et de celle relative aux défauts de la chose vendue, afin d'éviter au consommateur la souscription de nouvelles garanties payantes inutiles.

Toutefois, certains points du projet de loi pourraient être complétés. C'est l'objet d'amendements que nous allons examiner.

Les motifs de résiliation légitimes, qui relèvent en dernier ressort de l'appréciation souveraine des tribunaux, sont en effet rarement explicités dans les contrats alors qu'ils constituent une garantie importante pour les consommateurs. Aussi serait-il nécessaire d'imposer une obligation d'information à ce sujet.

En matière de garantie, en mai 2009, la conformité des sites de vente de biens électroniques a été vérifiée au regard de trois actes fondamentaux du droit européen de la consommation : la directive sur la vente, la directive sur le commerce électronique et la directive sur les pratiques commerciales déloyales. Au terme de cette étude, la Commission a notamment pu constater que les sites de vente en ligne oublient souvent de mentionner « le droit de faire remplacer ou réparer un produit défectueux dans un délai de deux ans à compter de l'achat ». Le délai mentionné est fréquemment d'un an.

En cas de non-exécution du contrat par le fournisseur, l'absence de livraison d'un bien résulte souvent de l'impossibilité pour le fournisseur de se procurer le bien. Cependant, le consommateur n'étant pas en mesure de prouver l'absence d'approvisionnement, il doit, pour être remboursé, attendre les délais prévus, soit 30 jours à compter de l'annulation de la commande et non 30 jours à compter du paiement.

La loi du 21 janvier 2008 a renforcé l'information de l'acheteur à distance en imposant, au stade de l'offre commerciale, non seulement la mention de l'existence d'un droit de rétractation, mais aussi les limites éventuelles de ce droit ainsi que le cas échéant, l'absence de ce droit. L'information selon laquelle, dans certain cas, le consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation ou que celui-ci est limité, paraît effectivement très importante, car l'idée d'une possibilité de renoncer à sa commande à distance quelles que soient les circonstances est très ancrée chez les consommateurs.

Voici, monsieur le secrétaire d'État, quelques réflexions que je vous livre avant que ne s'engage le débat, dont je ne doute pas de la fécondité, connaissant votre pragmatisme et votre sens de l'intérêt général, pour nos consommateurs, nos entreprises, donc notre économie en général. (*Applaudissements sur les bancs du groupe UMP.*)

**Mme la présidente.** La parole est à M. Jean Gaubert.

**M. Jean Gaubert.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, mes chers collègues, six lois sur la consommation ont été votées depuis 2007. On ne peut donc pas dire que le Gouvernement et la majorité ne s'occupent pas des consommateurs ! Mais une seule bonne loi plus complète et plus cohérente aurait peut-être été suffisante.

Si vous vous occupez des consommateurs, est-ce à dire que vous vous souciez vraiment de leur pouvoir d'achat ? Nous pourrions en discuter. Vous-même n'osez plus l'évoquer, puisque l'on ne parle plus de pouvoir d'achat, mais seulement de confiance et de protection. C'est intéressant, mais, à mon sens, très insuffisant.

La notion de pouvoir d'achat était au cœur de la loi de modernisation de l'économie, dont le président Ollier, devenu ministre, avait dit que c'était une loi fondatrice. Il serait intéressant de savoir ce qu'elle a fondé. Car nous avons eu la démonstration qu'il n'y a eu ni baisse des prix, ni donc gain pour le consommateur, mais qu'en revanche les PME ont rencontré plus de difficultés – je ne les développerai pas, vous les connaissez – et qu'il y a eu plus de liberté pour les GMS. Je ne sais pas si c'était le but. Ce n'était pas en tout cas celui qui était affiché, mais c'est le résultat que nous avons connu.

Depuis, cela a continué puisque la grande libéralisation en matière d'urbanisme, qui était faite pour plaire à celui qui avait donné, en inversant les lettres, ses initiales à la loi de modernisation de l'économie, a montré sur le terrain ses effets. Pourtant, nous nous souvenons tous que le Président de la République, lorsqu'il a été élu, devait être le fameux président du pouvoir d'achat. Monsieur le secrétaire d'État, vous qui êtes un de ses proches, vous ne pouvez que constater avec nous cet échec.

Nous entendrons bien évidemment des arguments du style : « La crise, mon brave homme ! » La crise, certes, mais elle n'explique pas tout. Parce que, pendant cette période de quatre ans et demi que nous venons de connaître, un phénomène extraordinaire s'est produit : les pauvres se sont appauvris. Tout le monde le constate, tous les chiffres ont été donnés, je n'y reviens pas, et nombre de rapports établissent que la pauvreté monte dans notre pays. Mais bonne nouvelle : les riches se sont enrichis encore un peu plus ; vous espérez qu'en s'enrichissant, ils permettraient de relancer la machine économique ; tel n'a pas été le cas, vous le savez.

Cela, c'est le résultat de vos choix, fiscaux en particulier, avec les baisses d'impôts et aussi avec les niches. C'est ainsi que vous avez réussi à créer deux classes moyennes : la classe moyenne inférieure et la classe moyenne supérieure.

Je m'explique. La classe moyenne inférieure a juste ce qu'il faut pour vivre ; elle n'est pas malheureuse, mais elle ne peut pas bénéficier de tous les artifices que vous avez mis à sa disposition. La classe moyenne supérieure, elle, peut bénéficier de niches fiscales et s'enrichit parfois au détriment de l'autre. Dans la classe moyenne inférieure, vous trouvez des cadres, souvent des jeunes, qui n'ont pas la possibilité d'acheter leur logement et qui sont condamnés à payer toute leur vie des loyers élevés, pas simplement dans la région parisienne.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** Et les heures supplémentaires ? Et les exonérations de droits de succession ? Cela touche tout le monde !

**M. Jean Gaubert.** Ne me parlez pas des droits de succession ! La différence entre vous et nous, monsieur le rapporteur, c'est que nous, nous considérons que le revenu doit être lié au mérite et non à l'héritage. Mais c'est un autre débat.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** Et les heures supplémentaires ?

**M. Jean Gaubert.** Parlons-en ! On a vu ce qu'elles ont donné !

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** Du pouvoir d'achat supplémentaire !

**M. Jean Gaubert.** Non ! Cela n'a été qu'un leurre !

**M. François Brottes.** Évidemment !

**M. Jean Gaubert.** Demandez aux ouvriers de votre circonscription, ils vous diront sans doute la même chose !

**Mme Laure de La Raudière.** Pas du tout, ils ont apprécié !

**M. Jean-Louis Léonard.** Vous ne devez pas en rencontrer beaucoup, monsieur Gaubert, en tout cas, pas les mêmes !

**Mme la présidente.** Mes chers collègues, laissez M. Gaubert terminer son raisonnement.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** Un raisonnement ? C'est de la caricature !

**M. William Dumas.** Oh non ! C'est juste que la vérité est dure à entendre !

**M. Jean Gaubert.** Monsieur Léonard, nous ne voyons pas les mêmes, peut-être, mais ne m'accusez pas de ne pas en voir beaucoup!

Quoi qu'il en soit, monsieur le secrétaire d'état, on peut au moins reconnaître au Gouvernement une qualité inépuisable : l'imagination. À défaut d'avoir une réelle politique de justice fiscale, vous inventez des taxes. Votre capacité innovante en la matière est sans limites. Je ne dresserai pas la liste des taxes que vous avez créées depuis 2007, ce serait une litanie, mais j'insisterai sur deux de celles qui se profilent : la taxe sur le sucre et la taxe Reynes. Qui paiera ? Question opportune car, s'agissant de la première, plusieurs députés UMP, certains ici présents, déclarent ouvertement qu'elle ne répond pas à un souci de santé publique et qu'il s'agit seulement de trouver de l'argent.

Qui donc paiera la taxe sur le sucre ? Les PME, les GMS. Cela reviendra en fait à faire payer le consommateur dès la mi-2012, car les PME de l'agro-alimentaire dégagent très peu de marges.

J'en viens à la seconde taxe, dite Reynes, qui changera sans doute de nom. De quoi s'agit-il ? Comme les coûts de main-d'œuvre dans l'agriculture sont élevés, il faut trouver une solution pour les charges. Bonne idée. N'oublions tout de même pas que le problème des saisonniers a déjà été réglé par d'autres textes et qu'aujourd'hui, nous avons le problème des salariés permanents.

Je me suis intéressé au dossier. Dans quasiment tous les secteurs de l'agriculture, le poids des salaires et des cotisations pour les salariés permanents n'est pas déterminant dans le coût total des charges.

**M. Serge Poignant, président de la commission.** Cela dépend des secteurs.

**M. Jean Gaubert.** Mais, dans ma région, il est déterminant pour les entreprises de l'agro-alimentaire, concurrencées par les Allemands. Elles seront davantage taxées et encore plus en difficulté par rapport aux entreprises allemandes. Un tel choix montre que vous êtes au bout du rouleau et que vous ne savez plus quoi inventer !

Alors, je vais vous donner une idée qui rapporterait beaucoup plus, et je me suis même laissé dire que certains y pensaient chez vous. Pourquoi ne pas rétablir la gabelle ? (*Sourires.*) En effet, tout le monde le sait, les produits salés sont plus nombreux que les produits sucrés. Elle présenterait même un double avantage car, y compris dans les produits sucrés, il y a du sel ! Je vous livre cette suggestion au cas où vous manqueriez d'inspiration.

Pour notre part, nous considérons que la justice sociale passe par la justice fiscale, par un rééquilibrage des impôts sur le revenu. Alors que vous, vous ne cessez d'empiler les taxes sur la consommation.

Certes, votre projet présente un certain nombre d'avancées, mais il n'est pas à la hauteur des problèmes.

Vous le savez, chaque fois qu'un texte relatif à la consommation vient en discussion, j'interviens sur le dossier du fichier positif, désormais intitulé répertoire du crédit. Jean Dionis du Séjour a abordé la question, je le rejoins tout à fait. Nous savons qu'il est possible de créer ce répertoire – même si on a nous dit le contraire – et nous savons où se trouvent les blocages. Il est de la responsabilité du Gouvernement de les lever.

Enfin, monsieur le secrétaire d'État, à une époque, vous étiez un fervent partisan de l'action de groupe. Je constate que vous avez manqué une belle occasion de tenir vos promesses avant de quitter ce gouvernement dans quelques mois. (*Applaudissements sur les bancs du groupe SRC.*)

**M. Lionel Tardy.** Les Français le diront !

**Mme Laure de La Raudière.** Laissez-les choisir ! C'est la démocratie.

**Mme la présidente.** La parole est à M. Lionel Tardy.

**M. François Brottes.** Après la gabelle, l'addition sera salée !

**Mme la présidente.** La plaisanterie est un peu facile, monsieur Brottes. Décidemment, vous êtes en forme aujourd'hui.

**M. François Brottes.** Ne baissez pas la garde, monsieur Tardy !

**M. Lionel Tardy.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, monsieur le président de la commission, monsieur le rapporteur, mes chers collègues, nous examinons ce matin un texte vaste, au champ très large, que nous avons encore enrichi en commission et sur lequel près de six cents amendements, excusez du peu, ont été déposés et vont être débattus en séance. Cela peut paraître beaucoup, mais je l'ai dit, le sujet est vaste. Malgré les contraintes du calendrier parlementaire, nous avons l'occasion de nous consacrer pleinement à l'examen d'un texte thématique, ce qui n'est pas si fréquent. C'est bien mieux ainsi, plutôt que de disséminer des dispositions au fil de textes décousus. Il ne vous aura d'ailleurs pas échappé, monsieur le secrétaire d'État, que les députés en profitent, moi le premier.

Il faut se faire une raison. Vu l'ampleur des dispositions de niveau législatif, nous ne pouvons plus croire qu'un petit texte de dix articles puisse suffire. Il faut accepter d'avoir à traiter de textes touffus, tout en veillant à ce que les conditions d'un bon examen soient réunies, ce qui fut le cas.

Le projet a été déposé le 1<sup>er</sup> juin et examiné le 6 juillet en commission. Certes, ce fut court, mais suffisant. Nous nous sommes partagé les sujets car il n'est pas possible ni souhaitable que tous les députés examinent l'ensemble d'un texte. Il faut se spécialiser et accepter de travailler en équipe. C'est le cœur du travail de commission. Celui-ci a été exemplaire, et je tiens à saluer l'action du président de la commission des affaires économiques et du rapporteur, qui ont réellement fait participer tous les députés intéressés par la thématique de la protection du consommateur.

**M. Serge Poignant, président de la commission et M. Daniel Fasquelle, rapporteur.** Merci.

**M. Lionel Tardy.** Il n'y a eu aucune rétention d'informations, comme cela peut arriver parfois dans d'autres commissions. Il suffit de voir le nombre d'amendements adoptés en commission ou renvoyés à la séance en vue d'être retravaillés. Il faut bien le reconnaître, cela change de certaines commissions où seuls les amendements du rapporteur sont adoptés et les autres repoussés sans la moindre réponse, sans le moindre débat.

Le ministre et son cabinet ont été sur la même ligne que la commission, en nous fournissant toutes les informations et en discutant loyalement, sans cacher les éventuels désaccords et oppositions sur nos propositions d'amendement.

J'ai vraiment senti, et c'est rare, la volonté d'associer pleinement les parlementaires à l'élaboration de ce texte ainsi qu'une volonté de conciliation pour aboutir à des compromis. C'est ainsi que nous devons travailler pour une réelle efficacité et une bonne qualité de la loi, sujet qui me tient à cœur.

**M. Jean-Louis Léonard.** Très bien !

**Mme Laure de La Raudière.** Si c'est vous qui le dites, monsieur Tardy, c'est sincère !

**M. Lionel Tardy.** Sur le fond, plusieurs sujets ont appelé mon attention ; nous en débattons, à défaut de faire adopter des amendements.

Je pense, monsieur le secrétaire d'État, qu'il faut intervenir davantage pour moraliser et réglementer les professions de l'immobilier, que ce soient les agents immobiliers ou les syndics. Les associations de consommateurs font régulièrement remonter des plaintes et des abus, qui ne diminuent pas en dépit des belles promesses et des engagements de la profession.

Il faut bien entendu rechercher la concertation et l'auto-régulation ; vos deux prédécesseurs, Hervé Novelli et Luc Chatel, ont privilégié cette voie et ils ont eu raison de commencer ainsi. Certes, ils ont obtenu des engagements, mais les résultats tardent à venir et il serait peut-être nécessaire de commencer à agiter le bâton.

S'agissant des opérateurs de téléphonie mobile, je suis beaucoup plus dubitatif quant à l'efficacité d'une action législative trop pointilleuse et directive. C'est un marché qui va trop vite et nous n'avons pas un, mais trois temps de retard. L'encadrement législatif est certes nécessaire, mais rien n'est plus efficace que la concurrence. Il suffit de voir les effets de l'annonce de l'arrivée de Free ! On découvre subitement que tous les opérateurs peuvent développer des offres à bas coût, avec ou sans subvention du terminal, et proposent spontanément des évolutions en faveur des consommateurs, que nous n'aurions jamais obtenues par la loi.

La question récurrente de la protection des pièces détachées automobiles par le biais de la propriété intellectuelle doit être tranchée. Nous aurons, je le pense, un débat intéressant lors de l'examen des amendements. Je souhaite que ce soit le dernier et que l'on tranche une bonne fois pour toutes.

Enfin, dernier sujet important à mes yeux, essentiel même, l'extension des pouvoirs de la DGCCRF, avec le développement de l'outil qu'est l'amende administrative se substituant aux sanctions pénales, qui n'ont rien de dissuasif tant elles sont hypothétiques.

Toutefois, je souhaite que nous fassions bien attention aux conséquences globales de ce que nous pensons être une série de petits glissements, qui pourraient aboutir à un changement de catégorie, notamment en ce qui concerne les pouvoirs des agents de la DGCCRF – qui deviendraient des quasi-agents de police judiciaire – et la nature juridique exacte des sanctions qu'ils pourraient prononcer. Il ne faudrait pas que, par le biais d'une question prioritaire de constitutionnalité, tout l'édifice soit mis à bas par le Conseil constitutionnel.

Même si je ne suis pas forcément d'accord avec tout ce qui sera voté, même si je sais que, sur certaines de mes propositions, je serai déçu, je voterai ce texte qui va dans le bon sens. *(Applaudissements sur les bancs du groupe UMP.)*

**Mme la présidente.** La parole est à M. William Dumas.

**M. William Dumas.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, mes chers collègues, ce texte n'est malheureusement qu'une simple base de travail fondée sur quelques timides intentions : vingt-cinq intentions qui ne changeront pas la vie et ne protégeront pas davantage les consommateurs.

Voilà un texte de rattrapage des LME, LMA, loi NOME, loi Chatel, et j'en passe, qui révèle leurs insuffisances. Il s'agit en effet d'un texte fourre-tout qui tente de accommoder des lois bâclées et votées dans l'urgence.

Finalement, il ne comporte aucune mesure concrète pouvant améliorer le droit des consommateurs puisqu'il ne fait qu'effleurer un éventail de thèmes allant des contrats d'affiliation au secteur immobilier, en passant par la santé, les télécommunications, etc...

Rien ou si peu sur la grande distribution et les banques, alors qu'il consacre l'article 6 au régime de la vente à distance des lentilles de contact. Je n'ai rien contre les lentilles de contact, mais avouez que c'est quelque peu dérisoire par les temps qui courent ! Mais il est vrai que ce texte a été rédigé avant la crise financière qui nous frappe. De là à dire qu'il est obsolète, voire hors sujet, je vous laisse juges.

Si l'on rentre un peu plus dans le détail de ces vingt-cinq intentions, je n'en vois aucune, dans l'article 3 consacré aux télécommunications, qui viendrait compléter la loi Chatel du 3 janvier 2008 en permettant des changements d'opérateur au terme de durées minimales d'engagement. Cet article devrait être plus offensif et sans doute limiter la durée d'engagement d'abonnement à douze mois.

Je n'ai rien vu non plus concernant le consentement tacite, qui s'est largement développé ces dernières années. Certaines offres commerciales proposent des options ou des services à l'essai pendant une période donnée, avec une clause de reconduction tacite. À l'issue de cette période de gratuité, le consommateur voit sa facture augmenter sans avoir rien signé. Il me paraît naturel d'informer clairement le client en modifiant le contrat initial. Nous avons proposé quelques amendements à ce sujet.

Il me paraît indispensable d'interdire la vente des crédits à la consommation *via* le démarchage à domicile ou par téléphone, ce que l'article 9 aurait pu prévoir afin d'éviter de nouveaux cas de surendettement en cette période sinistrée.

Enfin, je m'arrête quelques instants sur l'article 1<sup>er</sup>. On n'y trouve rien, là encore, sur un élargissement du champ d'action de l'Observatoire des prix et des marges qui permettrait une plus grande protection des agriculteurs et des consommateurs.

Nous devons étendre le coefficient multiplicateur à tous les produits agricoles peu ou pas transformés. Ce coefficient, actuellement applicable aux fruits et légumes devrait l'être à tous les produits agricoles bruts car il permet aux agriculteurs, en cas de situation de crise avérée – et depuis quelques années, ils savent ce que c'est –, de conserver leurs marges et de vendre leur production.

Voici, monsieur le ministre, quelques mesures concrètes visant à protéger les consommateurs et les producteurs que j'aurais souhaité voir inscrites dans votre projet de loi. *(Applaudissements sur les bancs du groupe SRC.)*

**Mme la présidente.** La parole est à M. Yves Vandewalle.

**M. Yves Vandewalle.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, monsieur le président de la commission, monsieur le rapporteur, mes chers collègues, ce projet de loi est utile et nécessaire car l'État est dans son rôle lorsqu'il fixe des règles pour garantir un bon fonctionnement de l'économie de marché.

Je m'en tiendrai à trois points précis.

Le premier concerne l'utilisation abusive des répondeurs téléphoniques automatiques non seulement par des entreprises privées, mais aussi par des entreprises privées assurant des services publics et, pire, par des services de l'État ou des collectivités. Ce n'est pas la technique en soi qui est condamnable mais son utilisation lorsque l'utilisateur est dans l'incapacité de joindre un représentant de l'entreprise ou de l'administration pour répondre à sa question ou débattre de son problème. Qui n'en a pas fait l'expérience ?

À titre de comparaison, à New York, un service urbain d'information et de réclamation appelé « 311 » est accessible en permanence au téléphone ou sur le web pour permettre aux citoyens de poser des questions, d'obtenir des informations ou de faire des réclamations. Ce service traite plus de 60 000 appels par semaine avec un temps d'attente moyen de 19 secondes : de quoi faire rêver beaucoup de Français !

La question peut sembler mince mais je renvoie les sceptiques aux rapports du Médiateur de la République, qui a attiré l'attention des pouvoirs publics sur ce qui est devenu un véritable dysfonctionnement des services publics dont pâtissent plus particulièrement les personnes âgées ou vulnérables.

J'avais soulevé cette question ici même lors du débat sur le projet de loi portant nouvelle organisation du marché de l'électricité en novembre 2010. Éric Besson avait pris des engagements dans l'hémicycle pour lutter contre cette déshumanisation des services publics. Je me réjouis de savoir qu'en ce qui concerne EDF, les choses avancent et que l'accord « plus de services publics » est progressivement mis en œuvre. EDF participe ainsi à deux cents projets sur le territoire. Mais qu'en est-il de GDF-Suez, des autres fournisseurs d'énergie, des opérateurs téléphoniques et des autres services publics ? Les usagers doivent pouvoir bénéficier d'interlocuteurs physiques car les nouvelles technologies ne peuvent pas complètement remplacer l'humain et la standardisation des procédures ne permet pas de traiter de façon efficace la complexité des cas particuliers.

Je souhaite en second lieu aborder la question des numéros surtaxés. Nous pensions avoir résolu les dérives de ces numéros de services à valeur ajoutée par la loi Chatel et par la loi de modernisation de l'économie ensuite. Or, il semblerait que des dérives persistent pour les services publics et sociaux, que subsistent des tarifications excessives et des facturations de temps d'attente grâce à des artifices : un opérateur décroche, respectant la loi à la lettre, puis vous met directement en attente, laquelle est facturée, contrairement à la volonté du législateur.

Le troisième point concerne les amendements visant à exclure la protection des pièces détachées au titre des dessins et modèles sur le marché des pièces de rechange pour automobiles. L'enfer est ici pavé de bonnes intentions. L'objectif de ces amendements peut apparaître louable puisqu'ils visent à permettre au consommateur d'avoir le choix de l'origine des pièces de rechange utilisées pour la réparation et de les acquérir au meilleur prix. Mais c'est à un calcul à courte vue car il s'agit d'un véritable enjeu de politique industrielle.

Voter ces amendements, c'est démanteler unilatéralement le dispositif de protection juridique de la création et de l'innovation industrielles dans le domaine de l'automobile alors que des pays comme l'Allemagne, le Japon, la Corée du Sud et la plupart des pays de l'Union européenne conservent jalousement ce type de protection juridique.

Cela ne contribue pas, contrairement à ce qui est avancé, à favoriser les garagistes ou les petits distributeurs de pièces détachées mais bien plutôt quelques grandes enseignes. Cela revient en réalité à favoriser l'expansion de la contrefaçon des pièces automobiles et donc à menacer la sécurité des automobilistes, car les pièces contrefaites sont parfois d'une qualité douteuse.

Ouvrir notre marché à une concurrence sauvage, c'est favoriser l'importation de produits étrangers alors que tant de pays ne jouent pas le jeu d'une saine concurrence. C'est fragiliser notre propre industrie automobile, les réseaux de distributions actuels et les activités de service qui s'y rattachent. En effet, l'industrie automobile suit un modèle économique où l'on ne peut dissocier un élément sans déséquilibrer l'ensemble de la filière. L'abrogation de toute protection conduirait donc à une destruction d'emplois industriels et de service non compensée par la création d'emplois industriels en France puisque les fabricants sont principalement localisés dans des pays à bas coûts que nos PME concurrencent difficilement. C'est plutôt une amélioration des relations entre les grands groupes et leurs fournisseurs qu'il faut rechercher, même si des progrès significatifs ont été enregistrés depuis la crise de 2008.

Monsieur le secrétaire d'État, ce texte est important parce qu'il améliore les relations entre les usagers ou les consommateurs et leurs fournisseurs. Il est important parce qu'il va améliorer la vie quotidienne de nos concitoyens. Vous l'avez compris, je le voterai. *(Applaudissements sur les bancs du groupe UMP.)*

**Mme la présidente.** La parole est à Mme Marietta Karamanli.

**Mme Marietta Karamanli.** Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, monsieur le président de la commission, monsieur le rapporteur, chers collègues, une fois encore, notre assemblée débat des droits du consommateur et de leur protection puisque, sous cette législation, c'est la cinquième loi qui traite, à titre principal, de ce sujet.

Nous nous trouvons face à un projet de loi qui pêche d'abord par ce qu'il évite soigneusement de traiter. Je prendrai quatre exemples.

Premier exemple : nous constatons, comme le soulignait Annick Le Loch, l'absence de toute disposition concernant l'action de groupe, procédure civile qui permet à des personnes victimes de dommages nés du fait ou de la faute de professionnels de se regrouper en vue d'être indemnisées. De nombreux pays européens ont d'ores et déjà adopté de telles procédures collectives. En juillet 2007, le Président de la République lui-même écrivait à sa ministre de l'économie que devait être créée « une action de groupe à la française ». Ce projet de loi était certainement la dernière opportunité de la créer d'ici à la fin de la législature. Dans la tragique affaire du Mediator, une telle action aurait été de nature à faciliter les demandes des victimes. Il s'agit bien là de la disparition d'une ambition présidentielle !

Deuxième exemple : le projet de loi entend protéger ponctuellement les patients mais ne prévoit rien pour améliorer l'information sur l'alimentation. On aurait pu attendre du Gouvernement qu'il prenne plusieurs mesures visant à une meilleure information des consommateurs, notamment dans le domaine de l'alimentation.

Je me contenterai de citer un cas où l'information des consommateurs vaut protection de la santé publique. Plusieurs centaines de produits alimentaires vendus portent la mention « light », « allégé » ou encore « à faible teneur en ».

Ces mentions correspondent en fait à des produits de l'industrie agroalimentaire dont l'apport en calories est réduit d'environ 25 % par rapport aux produits habituels ou de référence. En fait, ils ne sont souvent pas moins caloriques que ne le sont les préparations ou aliments conventionnels, du fait de l'ajout d'ingrédients supplémentaires. Ceux-ci vont, par exemple, diminuer l'apport en lipides conformément à l'annonce faite du caractère allégé mais augmenter la teneur en glucides. Par ailleurs, ces produits sont souvent plus chers. Une information claire et loyale des consommateurs est donc nécessaire. Ainsi, ce projet de loi qui vise à améliorer l'information des consommateurs aurait dû avoir l'ambition de mieux les protéger.

Troisième exemple : le texte élude la question essentielle du pouvoir d'achat des consommateurs. Aucune mesure ne concerne l'encadrement des loyers dans les zones où il y a de la spéculation. Aucun dispositif ne vise à limiter l'augmentation des prix des produits alimentaires. Or, on le sait, les prix des produits bruts ou peu transformés vendus dans la grande distribution sont fixés sans lien avec le revenu des producteurs et les coûts de la distribution.

Une mesure simple consistant à calculer un prix de vente maximal en multipliant le prix d'achat par un coefficient défini conjointement avec les professionnels, sur la base de l'historique hors période de crise, serait de nature à contenir une inflation qui n'a pour origine, pour certains produits, que la spéculation des vendeurs.

Dans le même ordre d'idées, ce projet ne traite pas au fond de la dépense contrainte que constituent aujourd'hui pour les familles les contrats de téléphonie mobile avec des engagements d'une durée excessive de vingt-quatre mois. Il ne prévoit rien contre l'obscurité des règles d'usage imposées par les opérateurs.

Quatrième exemple – et j'en termine, madame la présidente – : quand le projet réalise une avancée, elle reste marginale.

Je prendrai le cas du durcissement des règles applicables aux ventes à distance. À l'article 8, qui modifie l'article L. 121-19 du code de la consommation, est notamment rendue obligatoire une information complémentaire sur les limites du droit de rétractation. Sur ce seul point, le projet aurait pu aller plus loin.

L'Union européenne – j'ai eu l'occasion de le montrer dans un rapport que j'ai fait au nom de la commission des affaires européennes – s'apprête à renforcer l'information du consommateur sur le droit de rétraction dans toutes les situations, à savoir sur la faculté d'en faire usage lorsqu'il s'applique comme sur l'absence de ce droit lorsqu'il ne s'applique pas ; à rendre obligatoire un avis d'information standardisé accompagnant le droit de rétractation pour éclairer le mieux possible le consommateur dans ses choix ; à proposer un formulaire type de rétractation de manière à aider le consommateur ; à instaurer un délai unique et harmonisé de quatorze jours et non plus de sept jours comme la loi française le maintient.

Ce projet apparaît donc en retrait par rapport aux ambitions affichées au début de la législature, en décalage avec certaines grandes priorités de la protection des consommateurs, en apesanteur par rapport à la question centrale du pouvoir d'achat et en repli face à certaines propositions en préparation dans l'Union européenne.

Je conclurai en disant qu'il s'agit d'un projet qui est à côté des enjeux de la protection du consommateur. Les députés socialistes, radicaux et citoyens ne peuvent que le regretter. Nous espérons toutefois pouvoir contribuer à son amélioration dans cet hémicycle. (*Applaudissements sur les bancs du groupe SRC.*)

**Mme la présidente.** La discussion générale est close.

2

## ORDRE DU JOUR DE LA PROCHAINE SÉANCE

**Mme la présidente.** Prochaine séance, cet après-midi, à quinze heures :

Suite de la discussion du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs.

La séance est levée.

*(La séance est levée à douze heures cinquante-cinq.)*

*Le Directeur du service du compte rendu de la  
séance de l'Assemblée nationale,*

NICOLAS VÉRON