

A S S E M B L É E N A T I O N A L E

X I V ^e L É G I S L A T U R E

Compte rendu

Commission des affaires économiques

– Audition de l’Institut national de la consommation (INC), représenté par Mme Agnès-Christine Tomas-Lacoste, directrice générale, et par Mme Patricia Foucher, responsable du service économique, juridique et de la documentation..... 2

Mercredi
23 novembre 2016
Séance de 9 heures 30

Compte rendu n° 25

SESSION ORDINAIRE DE 2016-2017

**Présidence
de Mme Frédérique
Massat,
*Présidente***



La commission a procédé à l'audition de Mme Agnès-Christine Tomas-Lacoste, directrice générale, et de Mme Patricia Foucher, responsable du service économique, juridique et de la documentation de l'Institut national de la consommation (INC).

Mme la présidente Frédérique Massat. Nous sommes heureux d'accueillir aujourd'hui Mme Agnès-Christine Tomas-Lacoste, directrice générale de l'Institut national de la consommation (INC), et Mme Patricia Foucher, responsable du service économique, juridique et de la documentation du même institut.

Après l'adoption de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite « loi Hamon », et après la récente présentation par nos collègues Damien Abad et Philippe Kemel d'un second rapport d'application de cette loi, il nous a semblé intéressant de connaître quel regard l'INC porte sur l'application, sur le terrain, des dispositions que nous votons. Ce retour est important pour les parlementaires.

D'ores et déjà, beaucoup de mesures sont appliquées, même si ce n'est pas le cas pour l'ensemble d'entre elles, car la loi est somme toute encore assez récente. Il peut être utile de tirer le bilan de cette première phase d'application. Ce serait aller trop loin que de dire que nous pourrions en tirer encore profit au cours de cette législature. Mais nous ferons du moins œuvre utile pour les prochaines législatures qui se pencheront sur le droit de la consommation.

J'en viens aux différents sujets qui nous préoccupent.

Premièrement, s'agissant de l'action de groupe, ses conditions de mise en œuvre apparaissent trop restrictives. La procédure est longue et contraignante. La quantification des préjudices subis se heurte à des difficultés. Comme vous le voyez, nous portons un regard qui n'est pas positif à 100 %, mais plutôt un regard qui sait aussi être critique.

Deuxièmement, l'obligation, pour les prêteurs, d'accepter un autre contrat d'assurance d'un emprunt immobilier présentant des garanties équivalentes se heurterait à des difficultés d'application en raison des réticences des établissements bancaires à accepter d'autres contrats d'assurances, s'appuyant pour ce faire sur la notion d'équivalence des garanties.

Troisièmement, j'en viens à l'information obligatoire du consommateur sur la disponibilité des pièces détachées. La principale difficulté rencontrée dans l'application de cette mesure réside dans le caractère très disparate des informations fournies par les fabricants aux distributeurs.

Quatrièmement, la mobilité bancaire préoccupe nos concitoyens. Nos rapporteurs ont souligné la nécessité de veiller à ce que les clients ayant souscrit auprès d'une banque plusieurs contrats puissent bien bénéficier du service de mobilité bancaire s'agissant de leurs comptes de dépôt.

Cinquièmement, l'encadrement du démarchage téléphonique a fait naître deux listes d'opposition à ces démarchages, la liste Pacitel et la liste Bloctel. Mais ces initiatives ne fonctionnent pas. Le démarchage téléphonique se révèle en effet source d'excès, portant parfois atteinte aux personnes âgées qui ne savent pas se prémunir contre lui.

Bien sûr, ce ne sont que des pistes que j'esquisse. Peut-être mes collègues parlementaires en proposeront-ils d'autres.

Mme Agnès-Christine Tomas-Lacoste, directrice générale de l'Institut national de la consommation (INC). C'est à la fois un grand honneur et un grand plaisir d'être entendus par vous. L'INC est un établissement public industriel et commercial, et non une association, comme on le lit parfois dans les médias. Nous soutenons en revanche les quinze associations nationales de consommateurs, ainsi que les sites Conso-Mag et Conso.net, ou encore *60 millions de consommateurs*, qui dispose à la fois d'un site internet et d'un support papier.

Notre objectif est de fournir toute l'information nécessaire pour que le consommateur soit encore plus et encore mieux éclairé.

Mme Patricia Foucher, responsable du service économique, juridique et de la documentation de l'INC. Le rapport d'information sur l'application de la loi relative à la consommation a été très éclairant pour nous. Avant d'enchaîner sur quelques points pratiques, je me permettrai une observation préliminaire d'ordre général : comme ce rapport le constate, l'application imparfaite des textes peut être liée à la complexité de la loi.

Pour mémoire, la loi relative à la consommation comprend 161 articles, non moins de vingt codes sont concernés et l'on ne compte plus les décrets et les arrêtés pris pour son application. Cette loi particulièrement dense et complexe pose en outre des problèmes d'application de la loi dans le temps. Ces problèmes ne sont pas toujours résolus par le texte lui-même. Ainsi, on s'interroge sur son applicabilité aux contrats en cours.

Trois ans après son adoption, la phase d'appropriation de cette loi est encore en cours, que ce soit par les consommateurs, par les professionnels, voire par les relais d'information eux-mêmes, à savoir les quinze associations nationales de consommateurs agréées, mais aussi d'autres associations. Cette phase est loin d'être achevée, tant la loi est complexe.

Je travaille depuis trente ans dans le domaine du droit de la consommation. Je dois vous avouer que c'est la première fois que je me trouve devant une loi aussi dense et aussi complexe. À cela s'ajoute une montée de la technicité des transactions, qui se sont dématérialisées et sont devenues très rapides. Selon la population, l'appropriation des divers moyens techniques varie également. En croisant tous ces paramètres, nous nous trouvons devant une appropriation difficile de la loi par les acteurs. Aussi l'information et l'éducation du consommateur n'ont-elles jamais été aussi importantes.

La loi Hamon de 2014 transposait une directive européenne de 2011, qui était elle-même le fruit d'un consensus européen. L'esprit de la directive était de faire du consommateur un acteur du marché européen, capable d'un choix éclairé. Aussi a-t-elle cherché à augmenter son niveau d'information, en amplifiant le formalisme informationnel. Mais trop d'information ne tue-t-elle pas l'information ?

Nous l'avons vu au sujet des assurances affinitaires. Pour permettre au consommateur de revenir sur une assurance de voyage, pour prendre cet exemple, une notice d'information doit lui être remise avant la conclusion du contrat. La notice doit être fournie normalement avant la passation du contrat, mais elle est souvent remise avec le contrat lui-même. Par conséquent, le consommateur n'a pas toujours le temps de la lire.

S'agissant des actions de groupe, nous partageons le constat du rapport. Nous n'en comptons à ce jour que neuf qui soient en cours. Les délais sont effectivement parfois très

longs. Mais le temps judiciaire est lui-même particulièrement long. Le faible recours à cette procédure est donc logique, d'autant que son indéniable complexité était nécessaire pour que cette action de groupe soit acceptable en droit français. Il n'en reste pas moins que la vraie attente du consommateur porte sur une indemnisation rapide. Pour cela, le temps judiciaire est peu adapté.

La piste d'un fonds d'indemnisation des consommateurs nous paraît donc intéressante. Elle permettrait aux associations de consommateurs de diligenter ces actions. Laissons, en revanche, les actions de groupe intentées dans le domaine de la consommation aller jusqu'à leur terme, avant d'en tirer des conclusions. Modifier la loi à ce stade risquerait d'être prématuré. En tout état de cause, cette mesure a déjà un effet dissuasif remarqué, enclenchant un cercle vertueux. Car les professionnels tiennent bien compte de son existence.

J'en viens à l'information obligatoire du consommateur sur la disponibilité des pièces détachées, à la garantie légale de conformité et aux problèmes d'information du consommateur. Aujourd'hui, le consommateur est persuadé que le fabricant doit garantir pour une durée donnée qu'il existe des pièces disponibles, comme l'a montré une étude menée en 2015 par *60 millions de consommateurs*. L'information n'est pas systématiquement délivrée ou communiquée, comme l'a établi le corps de contrôle compétent en ce domaine, à savoir la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

En outre, il n'y a pas d'information négative, en ce que les fabricants ne sont pas tenus d'indiquer qu'il n'existe pas de pièces détachées disponibles, le cas échéant. Cela nous pose difficulté car le consommateur se retrouve alors perdu au milieu de l'information, surtout si l'on songe qu'il croit à l'existence d'une garantie relative à la disponibilité des pièces détachées.

Les associations de consommateurs soulignent aussi que l'information n'est peut-être pas suffisamment encadrée dans sa forme et dans son contenu. Un ticket de caisse peut-il indiquer des informations ? *A priori* oui, mais la question de l'information précontractuelle demeure.

S'agissant de la garantie légale de conformité, comme vous l'avez souligné dans votre rapport, la mesure d'extension de la présomption d'antériorité du défaut vient d'entrer en vigueur, le 18 mars 2016. Il est donc évidemment trop tôt pour en tirer les conséquences. Bien sûr, cette mesure est excellente pour les consommateurs, de même que pour faciliter la mise en œuvre de la garantie des produits, et donc aussi la réparabilité. Toutefois, nous avons constaté un très grand fossé entre l'obligation informationnelle prévue par le législateur, en particulier par le législateur européen, et ce que comprennent les consommateurs, voire les journalistes ou même les professionnels eux-mêmes. La distinction est complexe à établir entre la garantie légale de conformité, la garantie légale des vices cachés, la garantie contractuelle, la garantie des fabricants et l'extension de garantie.

C'est pourquoi l'extension de la présomption de garantie a souvent été traduite comme une extension de la durée même de la garantie légale de conformité, pourtant fixée à deux ans depuis son introduction en droit français en 2005.

Cela nous montre combien les actions d'information et de pédagogie sont importantes auprès de l'ensemble des acteurs, sans qu'il soit forcément nécessaire de modifier les textes, si ce n'est quant à la disponibilité des pièces détachées elles-mêmes.

S'agissant de l'assurance emprunteur, nous nous sommes trouvés confrontés à un problème d'application de la loi dans le temps, car les dispositions nouvelles ne portent, en pratique, que sur les contrats conclus depuis 2014. Il existe en effet un problème d'équivalence des conditions. Le comité consultatif du secteur financier a conduit des travaux qui ont permis un rapprochement entre les associations de consommateurs et le monde de la finance. Il prône une remise au consommateur de fiches standardisées d'information pour lui permettre de faire son choix.

La rédaction de *60 millions de consommateurs* reçoit régulièrement des témoignages montrant qu'il y a des difficultés dans la mise en œuvre. Comme le dit votre rapport d'information, il convient sans doute de faire évoluer la pratique de tout côté. Attendons d'abord la mise en œuvre de l'avis du comité consultatif du secteur financier. Bien sûr, j'ai conscience de ce que la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dit « Sapin II », ajoute une modification pour les contrats déjà conclus. Attendons également la mise en œuvre de tous ces textes avant de légiférer à nouveau, pour éviter tout problème d'application de la loi dans le temps.

S'agissant du démarchage téléphonique, l'inscription sur la liste d'opposition Bloctel revient à signaler que l'on ne souhaite pas être démarché, du moins par d'autres organisations que par les organisations caritatives ou par la presse. J'ai pourtant reçu le témoignage d'un abonné qui s'est déclaré, à la suite de son inscription, démarché davantage, du moins par les organisations caritatives et par la presse. Il aurait presque succombé au soupçon que Bloctel vendait ses fichiers... Bien sûr, il n'en est rien. Peut-être faudrait-il cependant réfléchir à une liste positive, sur laquelle ne s'inscriraient que ceux qui acceptent d'être démarchés.

La loi Hamon a prévu qu'un professionnel qui contacte un consommateur pour modifier son contrat est soumis au régime du démarchage téléphonique. La confirmation de l'offre et l'engagement du consommateur ne naissent que par l'apposition de sa signature. Or, en pratique, cette disposition n'est pas toujours mise en œuvre. Elle est elle aussi mal connue des consommateurs.

Sur les foires et dans les salons, il n'existe pas de droit de rétractation dans les quatorze jours. La loi Hamon a rendu obligatoire l'affichage de l'absence de possibilité de rétractation. Le slogan « *Quatorze jours = pas toujours* » s'oppose, en ce domaine, à la croyance populaire. Les consommateurs croient, en effet, jouir de ce droit de rétractation en toute circonstance. Peut-être faudrait-il l'introduire pour les ventes dans les foires et salons ?

S'agissant du code de la consommation, il a été refondu au 1^{er} juillet 2016. Beaucoup de travail a été fourni pour que l'information donnée au consommateur soit le plus lisible possible, en particulier grâce à une meilleure numérotation des articles du code, plus accessible. Je finirai donc en formant le vœu que le code de la consommation, et plus largement l'ensemble du droit de la consommation, conserve cette lisibilité.

Mme Karine Daniel. Vous poursuivez une ambition importante, celle de rendre plus éclairés les consommateurs et les citoyens. Vous nous avez néanmoins fait part de certaines contradictions. En effet, trop d'information tue parfois l'information.

Les canaux d'information que vous soutenez nous aident souvent à répondre aux citoyens qui nous interpellent dans nos permanences sur ces sujets liés au droit de la consommation. Soyez-en remerciés.

S'agissant de l'action de groupe, sa mise en œuvre et le nombre des cas traités ne doivent pas nous faire oublier sa valeur préventive et dissuasive.

En ce qui concerne Bloctel, nous devons, en effet, progresser. Il n'en reste pas moins que cette liste a un vrai intérêt pour les consommateurs susceptibles d'être abusés par le démarchage téléphonique, ou pour ceux qui sont tout simplement dérangés par des appels intempestifs.

J'en viens à deux questions que vous n'avez pas abordées parce qu'elles concernent les services publics, mais aussi des services vitaux pour nos concitoyens. Sur les dépassements d'honoraires médicaux, je serais d'abord heureuse que vous puissiez nous en dire un peu plus. Ensuite, s'agissant du prix de l'eau, ou plutôt de ses divers prix, et de l'accès à cette ressource qui est un bien fondamental pour nos concitoyens, vos analyses pourraient également nous éclairer.

M. Daniel Fasquelle. Comme vous l'avez dit, le droit de la consommation est trop complexe et inadapté, alors que les achats en ligne deviennent de plus en plus courants. Comment adapter ce droit aux nouvelles méthodes de vente ? Quelles sont vos propositions de simplification ?

À cet égard, il faut souligner le rôle des décisions prises au niveau européen et au niveau international. Quelle action menez-vous en amont, à Bruxelles, pour peser sur le droit européen ? Ici, nous ne faisons guère que transposer les directives européennes, et nous ne nous intéressons à la question qu'au moment de cette transposition. C'est pourquoi je m'interroge sur vos liens avec Bruxelles et avec d'autres structures de protection des consommateurs en Europe. Pouvez-vous, vu les négociations en cours là-bas, nous indiquer les sujets que nous verrons arriver dans les deux ou trois ans à venir ?

Le droit des consommateurs est aussi impacté par les accords de libre-échange négociés au niveau européen, tels l'Accord économique et commercial global, ou CETA, avec le Canada, ou le Partenariat transatlantique de commerce et d'investissement, ou TTIP, avec les États-Unis. Comment pouvons-nous faire en sorte de mieux protéger ces consommateurs dans ce cadre ?

S'agissant du surendettement, voyez-vous des causes sur lesquelles nous pourrions encore agir ? Devons-nous revenir sur le sujet ? Nous avons déjà traité du problème du droit à la consommation. Les solutions trouvées sont-elles suffisantes ?

Quant à la téléphonie et à ses tarifs, le sujet s'est-il apaisé ? Ou vous semble-t-il qu'il y ait encore à faire ?

En ce qui concerne la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite « Macron », qui a permis l'ouverture des magasins le dimanche, je rappellerai notre volonté largement partagée que les commerces de centre-ville continuent de garantir une offre de proximité, sans que tout se concentre sur les supermarchés à la périphérie des villes.

M. Thierry Benoit. Les familles consacrent une part importante de leur budget aux abonnements – téléphone mobile, internet, télévision. Elles souscrivent à plusieurs d'entre eux dans une certaine opacité. Quelles sont vos propositions pour simplifier les relations entre le vendeur et le consommateur ? Face à la multitude d'offres et à leur constante évolution qui

sont source de confusion pour le consommateur, celui-ci doit pouvoir connaître précisément le contenu du contrat qu'il souscrit.

S'agissant du système bancaire, aujourd'hui, au nom de la modernité, les conseillers auxquels les Français avaient l'habitude de s'adresser se raréfient au profit des services en ligne. Il y a sans doute des améliorations à apporter car, pour le citoyen, la relation virtuelle est bien différente du contact humain.

Les Français sont très attachés au « *made in France* ». Quels moyens juridiques pourrait-on envisager pour valoriser les produits français tout en respectant le droit de la concurrence ? Il n'est pas normal qu'une collectivité territoriale qui souhaite acheter un granit breton se heurte à des difficultés. Comment améliorer le cadre juridique pour favoriser le « produire en France » et clarifier l'étiquetage ?

M. Kléber Mesquida. Outre les études juridiques et économiques, vos travaux éclairent l'élaboration des normes et les choix des consommateurs. Ma question porte sur les indications trompeuses sur les emballages pour le vin. Lorsque l'étiquetage laisse penser que le vin est produit en France, en toutes petites lettres il est écrit que c'est une production d'origine espagnole qui entre à très bas coût – au quart du prix de revient de la production française. Sur les emballages de lait ou de viande figure l'estampille française. Pourquoi ne pourrait-on pas imposer cette estampille à l'ensemble des productions françaises, d'autant que la production viticole n'est pas délocalisable ? Cela conforterait la profession et éclairerait les consommateurs sur l'origine de la production. Certains consommateurs appellent les producteurs présumés pour se plaindre que le vin acheté n'est pas celui qu'ils attendaient. Il y a une tromperie manifeste des consommateurs. Il serait intéressant que vous puissiez obtenir l'obligation d'apposer cette estampille sur l'ensemble des productions.

M. Jean-Claude Bouchet. Dans vos activités, quelle est la proportion d'informations descendantes transmises par les consommateurs, d'une part, et de demandes d'expertise en provenance du terrain, d'autre part ?

N'éprouvez-vous pas un sentiment de frustration vis-à-vis de la complexité de la loi que nous venons d'évoquer, d'une part, et de la lenteur des procédures de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), d'autre part ? Comment comptez-vous améliorer l'exercice de votre mission et vos performances ?

Mme Brigitte Allain. Je relaie quelques questions qui sont récurrentes dans nos permanences.

En matière d'accès à l'eau, les Français sont-ils suffisamment informés de la nouvelle législation ? La communication des entreprises de distribution d'eau est assez négative à l'égard de la loi : elle pointe la multiplication des impayés depuis l'application de cette dernière.

Peut-on envisager des actions de groupe à l'égard des compagnies d'assurances pour sanctionner les abus de leur part ? Je pense à la résiliation de contrats d'assurance automobile après un ou deux incidents alors que la personne n'avait pas eu d'accident depuis dix ans.

Quelle est la législation applicable aux ventes au déballage qui se multiplient à mesure que l'on se rapproche de l'Espagne ? Comment la faire évoluer ? Comment éviter des distorsions de concurrence avec les commerçants mais aussi avec ceux qui vendent sur les

marchés de plein-vent qui sont soumis à des contraintes sanitaires auxquelles échappent les ventes au déballage ? Quels sont les contrôles ?

Mme Marie-Lou Marcel. Avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), vous avez, par le passé, effectué des essais comparatifs de produits et de services destinés aux personnes âgées et en matière de téléassistance. Aujourd'hui, cette collaboration se renforce puisque vous venez de conclure un accord de partenariat sur les aides techniques apportées aux personnes handicapées. Vous vous engagez conjointement à améliorer la communication vers ces publics et à leur proposer des contenus adaptés. La CNSA valorise sur son portail destiné aux personnes âgées les résultats des études sur ces produits. Ce travail intervient après la publication en 2013 d'un rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) pointant les défaillances dans l'information de ces consommateurs sur les produits à destination des personnes âgées. Un arrêté de 2014 précisait les modalités d'information sur les prix des produits et prestations destinés à compenser la perte d'autonomie. Pouvez-vous présenter les grandes lignes de cet accord ?

Par ailleurs, dans le cadre des actions éducatives que vous développez, vous proposez une centaine de modules d'activités pédagogiques. Comment informez-vous les établissements de l'existence de ces modules ?

M. Philippe Armand Martin. L'INC a fait depuis quelques années de grands progrès en matière de communication. Outre des émissions de télévision et le magazine *60 Millions de consommateurs*, l'INC utilise internet. Son site est d'ailleurs très complet. Mais de nombreuses personnes – personnes âgées ou foyers résidant dans des zones dans lesquelles la couverture numérique est mauvaise – ne savent ou ne peuvent pas utiliser internet. Elles n'ont pas accès à une information précise et à une prévention suffisante. Il leur est très difficile de saisir les associations et l'INC en cas d'abus. Que comptez-vous faire pour être accessible à tous de manière simple et rapide ?

J'ajoute que de nombreuses offres commerciales ne sont disponibles qu'en ligne. Il y a là une inégalité flagrante entre consommateurs.

Mme Michèle Bonneton. Je suis très attachée à la loi relative à la consommation. A-t-elle selon vous permis de changer les relations entre les personnes et les entreprises – je pense aux banques et à la grande distribution ? Cela transparait-il dans les questions qui vous sont posées par les consommateurs, dans les contentieux ou dans la jurisprudence ? Cette loi a fait un premier pas en faveur de l'action de groupe. Comment pourrait-on améliorer ce dispositif ? Peut-on envisager d'étendre sa mise en œuvre à d'autres acteurs que les associations de consommateurs agréées auxquelles il est aujourd'hui réservé ? Quant à la garantie légale des produits qui a été portée de six mois à deux ans, doit-on s'attendre à des évolutions ?

S'agissant de la réparabilité des objets, des pièces détachées doivent être mises à disposition du consommateur pour une durée qui lui est indiquée. Le fabricant est également tenu de fournir les pièces détachées dans un délai de deux mois au vendeur ou au réparateur. Ces mesures vous paraissent-elles efficaces ? Sont-elles bien mises en œuvre ? Comment les faire évoluer ?

Mme Sophie Errante. Je souhaiterais connaître votre avis sur trois sujets. D'abord, comment sensibilisez-vous les consommateurs à la lutte contre l'obsolescence programmée

dont la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte prévoit la mise en œuvre ?

Comment voyez-vous l'avenir des étiquetages ? Y a-t-il d'après vous des besoins d'innovation et de simplification pour informer le consommateur sans le saturer par le nombre ou le manque de fiabilité des informations fournies ? Quelles solutions peut-on offrir ?

L'affichage environnemental est un bel objectif, qui est porté au niveau européen, après l'avoir été par la France. Où en sommes-nous ?

M. Jean-Claude Mathis. En 2015, les Français ont dépensé 65 milliards d'euros sur internet, soit une hausse de 14 % par rapport à 2014. Ce record est dopé par la hausse du volume d'achats effectués directement sur *smartphone* ou sur tablette – + 39 % en 2015. Dans ce contexte de fort développement, quel regard portez-vous sur la protection des droits de ces cyberconsommateurs ? Quels sont les litiges auxquels les lois existantes n'apportent toujours pas de réponse satisfaisante ?

Quel regard portez-vous sur l'ubérisation dans le secteur du tourisme ? Quels sont les pièges à éviter pour les utilisateurs ? Quels sont les dispositifs en vigueur qui les protègent ?

M. Philippe Kemel. Vous menez un travail complexe, d'autant que la loi ne vous facilite pas forcément les choses. Nous l'avons souligné dans notre rapport sur l'application de la loi relative à la consommation, avec M. Damien Abad. La préoccupation du législateur est en permanence d'éviter le « passager clandestin ».

La loi permet à l'emprunteur immobilier de renégocier dans des conditions rapides son contrat d'assurance pour le mettre en concurrence avec d'autres assureurs. Nous avons constaté que la décomposition des garanties des contrats en plusieurs volets privait les consommateurs de cette possibilité en pratique. Faites-vous le même constat ? Quelles sont vos propositions en la matière ?

Concernant la garantie de mise à disposition des pièces détachées, il nous a été dit que le fournisseur ne maîtrisait pas ses propres fournisseurs, et qu'il n'avait pas la certitude de pouvoir continuer à s'approvisionner. Ce dispositif semble fort difficile à mettre en œuvre. Quelles sont vos propositions ?

L'inégalité entre le consommateur et un monde commercial particulièrement sophistiqué, d'autant plus qu'il est aujourd'hui dématérialisé, demeure. Il faut donc que dans les territoires se trouvent les moyens d'accompagner et d'éduquer le consommateur. Quelles améliorations en ce sens faudrait-il apporter ?

M. Laurent Furst. Chaque fois que nous auditionnons les représentants d'un établissement public, je consulte le site internet à la recherche d'informations sur le statut de l'établissement, son budget, et l'origine de ses ressources. Ces dernières informations ne figurent pas sur votre site, me semble-t-il. L'effort de transparence n'est-il pas indispensable pour un organisme qui défend la transparence ? J'ai vu les dotations de l'État à ma commune baisser depuis 2012 de 13 %. Avez-vous subi la même purge ?

Les nouvelles technologies permettent de solliciter les consommateurs depuis l'étranger, au travers des plateformes téléphoniques ou par internet. Cette extraterritorialité présente-t-elle un risque pour la protection des consommateurs ou cette crainte est-elle infondée ?

M. Philippe Naillet. Dans les territoires ultramarins, en particulier à La Réunion, le diabète est un problème. Le taux de prévalence est trois à quatre fois supérieur à celui de la métropole. Le 9 mai 2016, le Gouvernement a pris un arrêté pour limiter la teneur en sucre dans les produits locaux. De quels moyens dispose l'INC pour s'assurer de la mise en œuvre de cet arrêté ?

M. Antoine Herth. Les associations des consommateurs que j'ai reçues à l'occasion d'un rapport sur le commerce équitable n'ont pas manqué de formuler des critiques à l'égard du statut particulier de l'INC. Ces dernières mettaient en cause la qualité de juge et partie de l'établissement. En d'autres termes, comment celui-ci peut-il être critique vis-à-vis des actions du Gouvernement alors qu'il est soutenu financièrement par l'État ? En Alsace existe depuis 1970 la chambre de consommation d'Alsace, une association qui regroupe, non pas l'ensemble, mais vingt-et-une associations de consommateurs. Elle présente l'intérêt d'être un lieu de dialogue entre les associations mais aussi une force de proposition, notamment pour faire évoluer les cahiers des charges de producteurs. Pensez-vous qu'il serait pertinent de dupliquer ce modèle sur le reste du territoire soit en incitant au regroupement sous une forme associative, soit, de manière plus radicale, en reprenant le modèle des chambres consulaires ? Cela permettrait aux associations de consommateurs, qui comportent nécessairement une dimension militante que nous respectons, au-delà d'actions parfois assez tonitruantes, de formuler des propositions vis-à-vis des autres acteurs de l'économie.

M. Alain Calmette. L'une des missions de l'INC est d'informer les consommateurs afin de les rendre plus autonomes et plus avertis dans leur choix face aux stratégies marketing souvent très efficaces des industriels. Parmi ces stratégies, se trouvent les labels, plus ou moins officiels, qui foisonnent ; on connaît les plus répandus – appellation d'origine contrôlée (AOC), indication géographique protégée (IGP), bio – mais on note aussi l'apparition d'« autotags » comme « produit de l'année » ou « saveur de l'année ». Il faut désormais être un spécialiste de la consommation pour décrypter l'étiquetage. Comment peut-on améliorer la lisibilité de ce dernier ainsi que l'information objective des consommateurs pour éclairer leurs choix ?

M. Hervé Pellois. Dans votre contrat d'objectifs et de performance, les pouvoirs publics vous assignent une mission de renforcement de la communication auprès des populations fragiles ou souffrant de handicap. Pouvez-vous faire un point sur votre action dans ce domaine ?

M. Yves Daniel. Nous constatons souvent que le prix de vente des pièces détachées en matière agricole n'est pas en rapport avec leur valeur et leur coût de fabrication. Les marges des fabricants sont-elles bien contrôlées ? Y a-t-il des abus de la part des fabricants ?

M. Christian Franqueville. L'INC est-il saisi de problèmes d'accès à internet, comme nous le sommes dans nos permanences ? De plus en plus, les personnes se plaignent qu'on leur vende un produit auquel elles n'ont pas accès faute d'une couverture suffisante.

Autre problème dans nos communes, lorsqu'une personne se met en faillite personnelle, à l'issue de la commission de surendettement, la dette correspondant à la consommation d'eau se trouve effacée alors que les taxes d'assainissement, qui sont parfois plus élevées, ne le sont pas. Êtes-vous saisis de ce problème ?

Mme Patricia Foucher. L'essentiel de vos questions ont porté sur l'accès à l'information. L'INC n'a de cesse, au travers de ses médias, de mieux informer les

consommateurs. À côté de l'accès à l'information sur l'eau, celui à l'information en matière de précarité énergétique n'est pas assez systématique. Pour toucher les publics fragiles, il est important pour nous de contribuer à cette information *via* différents médias, car tout le monde n'a pas accès à internet, mais aussi d'assurer la formation de l'ensemble des associations de consommateurs. En effet, outre les quinze associations nationales de consommateurs agréées, les associations agréées sur le plan départemental regroupées au niveau régional ont également un rôle essentiel à jouer en termes d'information directe auprès du consommateur. Tout est mis en œuvre pour faciliter l'information à distance, y compris par téléphone, mais qui n'a pas fait l'expérience du « tapez 1 », « tapez 2 » ? Une étude sur ce point réalisée par l'INC montre que les choses sont extrêmement compliquées pour la plupart des citoyens. Ainsi, pour relayer l'information, nous nous appuyons en grande partie sur les associations de consommateurs et, pour 2017, notre cahier des charges sera axé sur le renforcement de l'information à destination des publics fragiles et sur l'extension de notre champ d'intervention auprès des travailleurs sociaux, avec lesquels vous êtes en relation de façon régulière sur le terrain. En effet, un important travail d'information reste à faire sur l'accès aux aides, mais également sur les moyens juridiques. Hier, dans le cadre de notre intervention auprès d'une organisation nationale de consommateurs sur la rénovation énergétique, en particulier sur les panneaux photovoltaïques, nous avons mesuré l'importance de rappeler les dispositions du code de la consommation qui existent depuis longtemps.

Plusieurs d'entre vous ont soulevé la question de la complexité du droit. C'est une réalité : le droit est très technique et il n'est pas facile de faire modifier les textes européens. Notre objectif est plutôt la poursuite des échanges entre professionnels et consommateurs. Nous croyons beaucoup également en la vertu des rapprochements entre consommateurs, *via* les associations mais aussi *via* l'INC lorsqu'il est convié à différentes instances. Pour revenir sur la question des garanties, les textes sont très intéressants en termes d'information du consommateur, en particulier la loi Hamon qui a renforcé l'information du consommateur sur l'existence des différentes garanties. Cela est très important car le professionnel a tendance à privilégier la vente de sa garantie commerciale au détriment du rappel de la garantie légale de conformité, alors qu'il doit également dans ses documents reproduire *in extenso* les dispositions du code de la consommation.

L'un d'entre vous a indiqué qu'il fallait parfois être spécialiste de la consommation concernant les labels. En effet, être consommateur est maintenant un métier à part entière : lorsque nous faisons nos courses, le décryptage des étiquettes ou des différentes mentions, nécessite beaucoup de temps, afin d'avoir accès à l'information et de la comprendre. Or face au millefeuille législatif, il est parfois difficile de savoir quel est le droit spécial qui s'applique, alors que nous avons tous appris que le texte spécial l'emporte sur le texte général. Encore une fois, l'objectif est de faciliter l'appropriation des textes par l'ensemble des acteurs.

Nous avons été entendus sur l'extension de la durée de la garantie légale de conformité, actuellement de deux ans. Il nous semble important de résoudre cette question pour permettre la réparabilité des produits, car l'obsolescence programmée est une problématique fréquemment évoquée par les consommateurs. Est-elle réellement programmée ? Sur la base d'enquêtes réalisées par *60 millions de consommateurs*, l'INC a tenté d'apporter des éléments de réponse. La difficulté est celle de la preuve, du caractère intentionnel de la limitation de la durée de vie des produits. Selon nous, il faut continuer à travailler sur ce sujet de l'extension de la durée de garantie légale, qui pourrait être de cinq ans pour un certain nombre de produits.

En l'occurrence, vous avez évoqué la difficulté des vendeurs à obtenir l'information de la part des fabricants. Là encore, le texte existe pour l'ensemble des produits : électroménager, lunettes, etc. Il nous semble intéressant de prévoir l'information négative ; autrement dit, le fabricant doit signaler s'il n'y a pas de pièces détachées. Mais d'ores et déjà, nous constatons que des fabricants et des vendeurs font un effort très important pour renforcer cette information et en faire un argument commercial. Aussi suggérons-nous de réunir les différentes parties prenantes dans l'objectif d'un renforcement de l'information et de l'amélioration des textes.

Faut-il ouvrir l'action de groupe à d'autres acteurs – avocats, associations *ad hoc*, etc. ? L'INC ne se permettra pas d'émettre un avis car il est trop tôt pour apporter des modifications législatives à un texte très technique, qui prévoit le monopole des associations de consommateurs. Nous ne voulions pas une action de groupe à l'américaine pour ne pas entendre parler de *class action*, terme banni de tous, d'où un texte très technique, peut-être trop technique car réunir des cas témoins demeure difficile. Sur neuf actions introduites à ce jour, deux ont fait l'objet d'une décision en première instance sur la recevabilité, dont l'une a admis que l'action de groupe s'applique en matière de logement – mais cette décision est frappée d'appel. Par ailleurs, l'action a été repoussée car l'association n'a pu apporter de cas témoins suffisamment pertinents. Donc, oui, les associations se heurtent à des difficultés techniques, mais changer la loi est sans doute prématuré : comme toute procédure juridique, le dispositif visant à condamner un professionnel à indemniser les consommateurs est complexe.

S'agissant de la mobilité bancaire, il est trop tôt selon nous pour faire le point sur la mise en œuvre des textes, qui vont encore être modifiés au début de l'année 2017. Certes, des consommateurs se plaignent régulièrement de ne pas pouvoir clôturer leur compte ou de voir leur compte fermé sans l'avoir demandé, parfois avec des frais de clôture. Là encore, nous pensons préférable de laisser les textes sur la mobilité bancaire s'appliquer avant d'en tirer des conclusions.

Sur la question des labels, l'INC a travaillé sur l'étiquetage et l'information du consommateur. Pour moi, le seul label est théoriquement le label Rouge, mais aujourd'hui, ce terme est utilisé communément pour valoriser une entreprise ou un produit. C'est à la DGCCRF de lutter contre les informations trompeuses ou de nature à induire en erreur les consommateurs. En ce qui nous concerne, nous n'avons cessé de relater dans nos médias les problèmes rencontrés à propos de pseudo-labels car, à côté des labels officiels, l'empilement de mentions valorisantes et de logos divers et variés pose problème en termes de lisibilité. Que signifient les logos « fait maison » ou encore « maître restaurateur » pour les consommateurs que nous sommes ?

Enfin, vous vous êtes interrogés sur les solutions en matière de commerce international. Le commerce électronique et le démarchage téléphonique ont facilité les transactions. La question qui se pose est celle de la lutte contre les escrocs.

Mme Agnès-Christine Tomas-Lacoste. Notre site « conso.net » comporte 800 matériels pédagogiques, dont une centaine sont créés tous les ans.

Nous animons le réseau des centres techniques régionaux de la consommation et des structures régionales. L'information de proximité et la mutualisation sont en effet des aspects importants.

Sur l'aspect européen et international, nous menons des actions.

Enfin, la subvention de l'État représente moins de 20 % du total des ressources de l'INC.

Mme la présidente Frédérique Massat. Merci, mesdames.



Membres présents ou excusés

Commission des affaires économiques

Réunion du mercredi 23 novembre 2016 à 9 h 30

Présents. – M. Damien Abad, Mme Brigitte Allain, M. Frédéric Barbier, Mme Delphine Batho, Mme Marie-Noëlle Battistel, M. Thierry Benoit, M. Philippe Bies, M. Yves Blein, Mme Michèle Bonneton, M. Marcel Bonnot, M. Christophe Borgel, M. Jean-Claude Bouchet, M. Alain Calmette, M. Dino Cinieri, M. Jean-Michel Couve, Mme Karine Daniel, M. Yves Daniel, Mme Fanny Dombre Coste, Mme Jeanine Dubié, Mme Corinne Erhel, Mme Sophie Errante, Mme Marie-Hélène Fabre, M. Daniel Fasquelle, M. Christian Franqueville, M. Laurent Furst, M. Franck Gilard, M. Daniel Goldberg, M. Jean Grellier, M. Antoine Herth, M. Philippe Kemel, M. Jean-Luc Laurent, M. Thierry Lazaro, Mme Annick Le Loch, M. Philippe Le Ray, M. Jean-Pierre Le Roch, Mme Audrey Linkenheld, Mme Marie-Lou Marcel, M. Philippe Armand Martin, Mme Frédérique Massat, M. Jean-Claude Mathis, M. Kléber Mesquida, M. Philippe Naillet, M. Germinal Peiro, M. Hervé Pellois, Mme Josette Pons, M. François Pupponi, M. Bernard Reynès, M. Franck Reynier, Mme Béatrice Santais, M. Michel Sordi, M. Éric Straumann, M. Alain Suguenot, M. Lionel Tardy, M. Fabrice Verdier

Excusés. – M. Bruno Nestor Azerot, M. Denis Baupin, M. André Chassaigne, Mme Laure de La Raudière, M. Serge Letchimy, Mme Jacqueline Maquet, M. Yannick Moreau, M. Thierry Robert, M. Jean-Charles Taugourdeau, M. Jean-Marie Tétart, M. Jean-Paul Tuaiva, Mme Catherine Vautrin

Assistaient également à la réunion. – Mme Sophie Rohfritsch, M. François Vannson