



N° 4139

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

---

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 19 octobre 2016.

## RAPPORT D'INFORMATION

DÉPOSÉ

*en application de l'article 145-7 du Règlement*

PAR LA COMMISSION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES

*sur la mise en **application de la loi n° 2014-344**  
du 17 mars 2014 relative à la **consommation***

ET PRÉSENTÉ PAR

M. DAMIEN ABAD et M. PHILIPPE KEMEL,

Députés.

---



## SOMMAIRE

	Pages
<b>INTRODUCTION</b> .....	5
<b>I. BILAN GÉNÉRAL SUR LES MESURES D'APPLICATION</b> .....	9
A. ÉTAT DE LA PUBLICATION DES DÉCRETS .....	9
B. ÉTAT DE LA PUBLICATION DES ORDONNANCES.....	12
C. ÉTAT DE LA PUBLICATION DES RAPPORTS .....	12
<b>II. ACTION DE GROUPE</b> .....	15
A. MESURES D'APPLICATION .....	15
B. BILAN DES ACTIONS DE GROUPE LANCÉES.....	15
<b>III. DISPOSITIONS RELATIVES AU CRÉDIT ET À LA MOBILITÉ BANCAIRE</b>	21
A. CRÉDIT À LA CONSOMMATION .....	21
B. CRÉDIT IMMOBILIER.....	22
C. MOBILITÉ BANCAIRE.....	24
<b>IV. DISPOSITIONS RELATIVES AUX CONTRATS D'ASSURANCE</b> .....	25
<b>V. OBLIGATIONS RELATIVES À L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE</b> ..	27
A. INFORMATIONS GÉNÉRALES .....	27
B. INFORMATIONS SUR LA DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES....	28
C. INDICATION DU PAYS D'ORIGINE POUR LES VIANDES ET LES PRODUITS À BASE DE VIANDE.....	29
D. CONTRATS CONCLUS DANS LES FOIRES ET SALONS.....	30
<b>VI. DÉMARCHAGE ET VENTE À DISTANCE</b> .....	33
A. CONTRATS CONCLUS À DISTANCE ET HORS ÉTABLISSEMENT .....	33
B. DÉLAI DE REMBOURSEMENT EN CAS DE RÉTRACTATION.....	33
C. ENCADREMENT DU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE .....	34
<b>VII. « FAIT MAISON » ET TITRE DE MAÎTRE-RESTAURATEUR</b> .....	37
A. « FAIT MAISON » .....	37
B. TITRE DE MAÎTRE-RESTAURATEUR .....	38
C. TITRE D'ARTISAN CUISINIER ET RÉGLEMENTATION DE L'APPELLATION « RESTAURANT » .....	39

<b>VIII. DÉLIVRANCE DE PRODUITS D'OPTIQUE .....</b>	<b>41</b>
<b>IX. PROTECTION DU NOM DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET INDICATIONS GÉOGRAPHIQUES PROTÉGEANT LES PRODUITS INDUSTRIELS ET ARTISANAUX .....</b>	<b>43</b>
A. INDICATIONS GÉOGRAPHIQUES PROTÉGEANT LES PRODUITS INDUSTRIELS ET ARTISANAUX .....	43
B. PROCÉDURE D'ALERTE DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES .....	44
<b>X. MODERNISATION DES MOYENS DE CONTRÔLE DE LA DGCCRF .....</b>	<b>47</b>
A. BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DES AMENDES ADMINISTRATIVES.....	47
B. MISE EN ŒUVRE DE SES NOUVEAUX POUVOIRS PAR LA DGCCRF...	48
<b>XI. RENFORCEMENT DE L'ENCADREMENT DES NUMÉROS SURTAXÉS ....</b>	<b>49</b>
A. DISPOSITIONS DE LA LOI.....	49
B. BILAN DE LEUR APPLICATION.....	50
C. POSITION DE VOS RAPPORTEURS .....	51
<b>XII. JEUX EN LIGNE .....</b>	<b>53</b>
<b>XIII. AUTRES MESURES .....</b>	<b>55</b>
A. TARIFICATION DES PARKINGS AU PAS.....	55
B. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ.....	55
<b>EXAMEN EN COMMISSON .....</b>	<b>57</b>
<b>LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES .....</b>	<b>79</b>

## INTRODUCTION

Présenté par M. le ministre Benoît Hamon et déposé sur le bureau de l'Assemblée nationale le 2 mai 2013, le projet de loi relatif à la consommation a eu pour objectifs de renforcer la protection des consommateurs en fournissant à ces derniers, à travers l'action de groupe, un nouvel instrument juridique, et en améliorant leur information, et de renforcer l'effectivité des dispositifs déjà existants en matière de droit de la consommation. Promulguée le 17 mars 2014 après avoir été considérablement enrichie au cours des deux lectures réalisées par l'Assemblée nationale et le Sénat, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 qui en est issue a tracé des perspectives prometteuses propres à renforcer les droits du consommateur français.

Les champs d'intervention de cette loi sont extrêmement variés. Certaines mesures, par leur caractère transversal, concernent la consommation dans son entier. C'est le cas de l'action de groupe, qui vise à ouvrir aux consommateurs, par l'intermédiaire d'une association, la possibilité de mener une action judiciaire conjointe afin d'obtenir réparation de certains préjudices, ainsi que du renforcement des obligations relatives à l'information précontractuelle du consommateur, ou de l'encadrement renforcé des contrats conclus à distance ou hors établissement. D'autres mesures n'ont visé que des secteurs spécifiques de notre économie : ainsi la restauration, à travers la création de la mention « Fait maison », l'optique, à travers les aménagements apportés aux conditions de délivrance des verres et des lentilles de contact correcteurs, le secteur bancaire ou encore celui des jeux en ligne. L'administration chargée de veiller à l'application du droit de la consommation a également été concernée, à travers des mesures visant à renforcer et à moderniser ses pouvoirs.

L'ampleur de la loi promulguée ainsi que la diversité des thèmes dont elle traite expliquent qu'elle prévoie l'intervention du pouvoir réglementaire à travers de très nombreuses mesures d'application. Pas moins de soixante-trois décrets étaient ainsi nécessaires pour permettre sa mise en œuvre effective.

Le présent rapport vise à établir un bilan de la publication des textes réglementaires prévus, et à dresser une première évaluation des mesures adoptées, lorsque celle-ci est possible à ce stade. Il apparaît, en effet, que bien des dispositions ne sont entrées en vigueur qu'à des dates relativement récentes, soit que le législateur l'ait ainsi prévu, soit que la rédaction des textes d'application ait justifié des délais plus longs qu'attendu, soit encore que les dispositifs aient été très complexes à mettre en œuvre. De plus, il est prévisible que certaines mesures ne pourront faire sentir leurs pleins effets que dans des délais qui excèdent le cadre de notre législation.

De manière générale, vos rapporteurs se sont attachés à vérifier que les textes publiés par le Gouvernement reflétaient fidèlement l'intention du législateur.

Le constat commun qui se dégage des travaux qu'ils ont conduits est, d'une part, que la quasi-totalité des décrets prévus ont été publiés, et, d'autre part, que ceux-ci traduisent de manière satisfaisante les intentions ayant présidé à la rédaction de cette loi. En cela, vos rapporteurs ne peuvent que saluer le travail du Gouvernement pour assurer dans des délais globalement satisfaisants l'application d'un texte long, dense et complexe.

L'un et l'autre souhaitent néanmoins assortir ce constat de certaines remarques.

Rapporteur d'un groupe d'opposition, M. Damien Abad souhaite souligner que l'impact global de la loi demeure faible. Cela s'explique en premier lieu par une conception imparfaite de certains dispositifs. Ainsi, l'ouverture de l'action de groupe n'a donné lieu, pour l'heure, qu'au lancement de huit procédures en raison des conditions extrêmement restrictives dans lesquelles elle est enserrée. De même, l'instauration de la mention « Fait maison » a globalement échoué du fait de sa mauvaise lisibilité. Dans d'autres domaines, les effets annoncés ne se sont pas produits : les dispositions visant à assouplir les règles en matière de délivrance de produits d'optique peuvent entraîner des risques pour la santé publique et n'ont pas permis de faire baisser les prix de ces produits ; l'instauration de nouvelles règles en matière d'assurance emprunteur n'a pas entraîné non plus des conditions tarifaires plus favorables aux consommateurs. Cette loi devait fournir les outils normatifs favorisant une embellie de la consommation dans notre pays, capitale puisque celle-ci demeure l'un des principaux moteurs de notre croissance. Or sur ce point, les résultats s'avèrent décevants, et force est de constater que la révolution annoncée n'a pas eu lieu. Selon votre co-rapporteur, le faible impact de cette loi s'explique aussi par les délais nécessaires pour amener un changement de mentalités chez les producteurs, comme le montre l'échec relatif de l'affichage de l'information sur la durée de disponibilité des pièces détachées, dont l'efficacité se heurte au caractère très disparate des informations fournies par les producteurs aux distributeurs. Votre co-rapporteur souhaite saluer, toutefois, la réussite de certaines mesures, notamment le mécanisme de protection du nom des collectivités territoriales et la création d'indications géographiques protégeant les produits industriels et artisanaux.

Rapporteur du groupe majoritaire, M. Philippe Kemel souhaite indiquer que la traduction concrète de l'intention du législateur s'est parfois heurtée à la réalité des pratiques des acteurs. Des résistances sociologiques irréductibles contribuent à expliquer que certaines mesures aient eu un impact relativement moindre qu'attendu. L'application de la loi a pu également être rendue confuse par l'adoption de nouveaux projets de loi, qui ont modifié les dispositions adoptées. C'est le cas, notamment, des dispositions encadrant la délivrance de produits d'optique, qui ont été largement refondues par la loi n° 2016-41 du 26 janvier

2016 de modernisation de notre système de santé. Le travail de la loi est, de fait, long, complexe et permanent. En outre, il souhaite marquer l'importance de la simplicité de la loi, qui doit constituer sa première vertu. À cet égard, il estime que le législateur devrait demeurer prudent sur le degré de détail des dispositions qu'il adopte, afin de ne pas imposer la complexité à ceux qui les mettront en application.

Ces difficultés peuvent expliquer que certaines mesures ne soient, pour l'heure, appliquées que de manière imparfaite. Ainsi, en matière de crédit immobilier, l'obligation pour les banques d'accepter en garantie un autre contrat d'assurance que le leur si l'emprunteur fait usage de son droit de résiliation sous douze mois et que le nouveau contrat présente un niveau de garantie équivalent, se heurte aux réticences des banques à accepter d'autres contrats que ceux qu'elles proposent, en s'appuyant sur la notion de garanties équivalentes. S'agissant des contrats conclus à distance, il apparaît que la majorité des entreprises ont tardé à modifier leurs pratiques par méconnaissance des textes ; les contrôles de l'administration tendraient toutefois à y remédier. En outre, la technicité de leurs dispositions contribue à expliquer que les mesures d'encadrement des numéros surtaxés tardent à être intégralement appliquées.

Ces constats n'empêchent pas que la loi relative à la consommation a permis d'évidentes réussites dans certains domaines. En matière de crédit à la consommation, les mesures adoptées sont appliquées de manière satisfaisante et ont contribué à la réduction des encours de crédit renouvelable, et à leur recentrage sur des achats de petit montant. La liste d'opposition au démarchage téléphonique, même si elle a subi des retards, est désormais opérationnelle. La création des indications géographiques pour les produits industriels et artisanaux, ainsi que la procédure d'alerte des collectivités territoriales en cas d'enregistrement d'une marque qui porterait atteinte à leurs droits, sont de réels succès. Enfin, les nouvelles mesures d'encadrement des jeux en ligne sont effectives et ont permis de renforcer la discipline de ce secteur de manière efficace. Votre co-rapporteur se félicite de ces réussites, et souhaite qu'elles servent de base au législateur pour renforcer encore la protection des consommateurs.



## I. BILAN GÉNÉRAL SUR LES MESURES D'APPLICATION

### A. ÉTAT DE LA PUBLICATION DES DÉCRETS

La loi renvoie explicitement à pas moins de soixante-trois décrets pour assurer son application. Sur ces soixante-trois décrets, seuls cinq n'ont, à ce jour, pas été publiés, soit un taux de publication de 92 %. De plus, sur ces cinq décrets non publiés, l'un, prévu à l'article 4, n'apparaît plus nécessaire au vu des modifications législatives apportées après la publication de la loi, et un autre, prévu à l'article 25, n'était que de publication éventuelle. L'état de la publication de chaque décret est repris dans le tableau ci-dessous.

Article	Base légale	Objet	Décret (ou observations)
Article 1 <sup>er</sup>	Article L. 423-2 du code de la consommation	Modalités d'introduction d'une action de groupe.	Décret n° 2014-1081 du 24/09/2014
Article 1 <sup>er</sup>	Article L. 423-9 du code de la consommation	Action de groupe : liste des personnes appartenant à une profession judiciaire réglementée pouvant assister l'association.	Décret n° 2014-1081 du 24/09/2014
Article 1 <sup>er</sup>	Article L. 423-10 du code de la consommation	Modalités relatives à la procédure d'action de groupe simplifiée.	Décret n° 2014-1081 du 24/09/2014
Article 4		Liste des produits sur lesquels doit porter l'expérimentation de l'affichage du double prix.	L'article 47 de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 a supprimé la phase d'expérimentation de l'affichage du double prix prévue initialement par cet article 4.
Article 6, I, 2°	Article L. 111-1 du code de la consommation	Information précontractuelle.	Décret n° 2014-1061 du 17/09/2014
Article 6, I, 2°	Article L. 111-2 du code de la consommation	Information précontractuelle pour les contrats de service sans support écrit.	Décret n° 2014-1061 du 17/09/2014
Article 6, I,	Article L. 111-3 du code de la consommation	Information sur la disponibilité des pièces détachées.	Décret n° 2014-1482 du 9/12/2014
Article 6, II, 2°	Article L. 112-12 du code de la consommation	Indication du pays d'origine pour toutes les viandes et pour tous les produits agricoles et alimentaires à base de viande.	Décret n° 2016-1137 du 19/08/2016
Article 7	Article L. 121-82-1 du code de la consommation	Produits pouvant entrer dans la composition des plats "faits maison" après avoir subi une transformation de leur état brut nécessaire à leur utilisation.	Décret n° 2014-797 du 11/07/2014
Article 7	Article L. 121-82-1 du code de la consommation	Modalités de mise en œuvre de la mention "fait maison" : cas dans lesquels le lieu d'élaboration peut être différent du lieu de consommation ou de vente, et modalités permettant au consommateur d'identifier les plats "faits maison" et ceux qui ne le sont pas.	Décret n° 2014-797 du 11/07/2014 Décret n° 2015-505 du 6/05/2015
Article 7	Article L. 121-82-2 du code de la consommation	Conditions dans lesquelles le titre de maître-restaurateur est délivré par l'autorité administrative.	Décret n° 2015-348 du 26/03/2015
Article 9, I	Article L. 121-17 du code de la consommation	Conditions de présentation et mentions du formulaire type de rétractation.	Décret n° 2014-837 du 24/07/2014
Article 9, I	Article L. 121-17 du code de la consommation	Obligation d'information précontractuelle pour la vente à distance et le démarchage.	Décret n° 2014-837 du 24/07/2014
Article 9, II, 4°, a	Article L. 121-27 du code de la consommation	Obligation d'information précontractuelle pour les services financiers vendus à distance.	Décret n° 2014-837 du 24/07/2014
Article 9, IV	Article L. 121-34 du code de la consommation	Désignation de l'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique [Appel d'offre pour désignation de l'organisme, à partir d'un cahier des charges].	Décret n° 2015-556 du 19/05/2015
Article 9, IV	Article L. 121-34 du code de la consommation	Modalités de fonctionnement du mécanisme d'opposition au démarchage téléphonique, conditions d'accès à la liste, contrôle de l'organisme gestionnaire.	Décret n° 2015-556 du 19/05/2015
Article 13	Article 3 bis de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques	Conditions dans lesquelles l'avocat est autorisé à recourir à la publicité ainsi qu'à la sollicitation personnalisée.	Décret n° 2014-1251 du 28/10/2014

Article 24, I	Article L. 121-101 du code de la consommation	Contrat d'achat de métaux précieux : conditions de présentation et mentions du formulaire détachable compris dans le contrat et destiné à faciliter l'exercice du droit de rétractation.	Décret n° 2015-1295 du 15/10/2015
Article 25, VI	Article L. 445-4 du code de l'énergie	Modalités relatives aux tarifs réglementés de vente de gaz et d'électricité.	<b>Non publié.</b> Toutefois, la publication de ce décret n'était qu'éventuelle : la loi a prévu qu'« un décret en Conseil d'Etat précise, en tant que de besoin, les conditions d'application » de cet article.
Article 30, I, 1°	Article L. 121-35 du code de la consommation	Vente avec primes.	Décret n° 2014-1061 du 17/09/2014
Article 39, II, 2°	Article L. 4362-9-1 du code de la santé publique	Conditions de délivrance de lentilles de contact oculaire correctrices à un primo-porteur.	Décret n° 2015-888 du 21/07/2015 relatif aux conditions de délivrance de lentilles de contact oculaire correctrices à un primo-porteur
Article 39, II, 4°	Article L. 4362-10-1 du code de la santé publique	Vente en ligne de lentilles de contact oculaire correctrices ou de verres correcteurs : mentions et informations devant figurer sur le site internet.	Décret n° 2015-1223 du 2/10/2015
Article 39, II, 5°	Articles L. 4362-10 et L. 4362-11 du code de la santé publique	Conditions de validité de la prescription médicale obligatoire pour la délivrance de verres correcteurs.	Décret n° 2016-1381 du 12 octobre 2016.
Article 39, II, 5°	Articles L. 4362-10 et L. 4362-11 du code de la santé publique	Conditions de réalisation de la prise de mesure obligatoire pour la délivrance de verres correcteurs de puissance significative.	La disposition subordonnant la délivrance de verres correcteurs de puissance significative à une prise de mesure a été supprimée par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.
Article 44, I	Article L. 311-8-1 du code de la consommation	Offre de crédit renouvelable et proposition de crédit amortissable : informations permettant au consommateur de comparer de façon claire le fonctionnement, le coût et les modalités d'amortissement des deux crédits proposés selon au moins deux hypothèses de délai de remboursement.	Décret n° 2015-293 du 16/03/2015
Article 53, I	Article L. 312-1-7 du code monétaire et financier	Modalités relatives à la clôture de tout compte de dépôt ou compte sur livret.	Décret n° 2015-838 du 8/07/2015
Article 54, III	Article L. 113-12-2 du code des assurances	Conditions de résiliation du contrat d'assurance par l'assureur pour cause d'aggravation du risque.	<b>Non publié.</b>
Article 54, IV	Article L. 221-10 du code de la mutualité	Conditions de résiliation du contrat d'assurance par la mutuelle ou l'union pour cause d'aggravation du risque.	<b>Non publié.</b>
Article 56	-	Délais et conditions dans lesquels les règles relatives à l'ouverture d'un crédit sont applicables progressivement aux contrats de crédits renouvelables en cours à la date d'entrée en vigueur de la loi.	Décret n° 2014-1199 du 17/10/2014
Article 61, I	Article L. 113-15-2 du code des assurances	Contrats d'assurance pouvant être résiliés sans frais à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription	Décret n° 2014-1685 du 29/12/2014
Article 61, I	Article L. 113-15-2 du code des assurances	Modalités relatives à la résiliation d'un contrat d'assurance couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles.	Décret n° 2014-1685 du 29/12/2014
Article 73, I, 4°	Article L. 712-2-1 du code de la propriété intellectuelle	Alerte de toute collectivité territoriale ou tout établissement public de coopération intercommunale par l'Institut national de la propriété industrielle en cas de dépôt d'une demande d'enregistrement d'une marque contenant sa dénomination.	Décret n° 2015-671 du 15/06/2015
Article 73, I, 4°	Article L. 712-2-1 du code de la propriété intellectuelle	Alerte des conseils régionaux, de la collectivité territoriale de Corse et des conseils généraux par l'Institut national de la propriété industrielle en cas de dépôt d'une demande d'enregistrement d'une marque contenant un nom de pays se situant sur leur territoire géographique.	Décret n° 2015-671 du 15/06/2015
Article 73, I, 4°	Article L. 721-3 du code de la consommation	Indications géographiques protégeant les produits industriels et artisanaux : enquête publique à réaliser avant l'homologation.	Décret n° 2015-595 du 2/06/2015
Article 73, I, 8°	Article L. 721-10 du code de la consommation	Modalités relatives aux indications géographiques protégeant les produits industriels et artisanaux.	Décret n° 2015-595 du 2/06/2015
Article 76, I, 5°	Article L. 141-1 du code de la consommation	Déclinaison de la nouvelle architecture et des nouveaux pouvoirs prévus à l'article à L.141-1 code de la consommation (modification des articles R.141-1 à R.141-5)	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014

Article 76, I, 5°	Article L141-1 du code de la consommation	Interventions et dépôts de conclusions de l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation.	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 79	Article L. 141-1-1 du code de la consommation	Mise en œuvre des injonctions CAMIF	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 87	Article L. 215-15 du code de la consommation	Déclinaison réglementaire de la modification du nombre d'échantillons (modification des articles R.215-4, R.215-7, R.215-13 et R.215-14).	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 92, I	Article L. 218-1-2 du code de la consommation	Modalités de prélèvement d'échantillon et de contre-analyse des denrées alimentaires en provenance des pays tiers.	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 99	Article L. 218-5-6 du code de la consommation	Modalités d'application de la nouvelle sanction du L.218-5-5.	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 104	Article L215-3-4 du code de la consommation	Mise en œuvre du consommateur mystère (code de la consommation).	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 106	Article L. 215-21 du code de la consommation	Représentation en justice pour le livre II de l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation.	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 106	Article L. 215-18 du code de la consommation	Mise en œuvre des opérations de visites et saisies du livre II du code de la consommation.	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 112, II	Article L. 450-3 du code de commerce	Mise en œuvre du consommateur mystère (code de commerce).	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 113	Article L. 141-1-2 du code de la consommation	Mise en œuvre des amendes administratives du code de la consommation	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 114	Article L. 132-2 du code de la consommation	Publicité de l'injonction faite à un professionnel tendant à ce qu'il supprime une ou plusieurs clauses abusives de ses contrats.	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 121	Article L. 465-2 du code de la consommation	Mise en œuvre des amendes administratives du code de commerce.	Décret n° 2014-1109 du 30/09/2014
Article 125, II	Article L. 441-8 du code de commerce	Champ d'application de la clause de renégociation.	Décret n° 2014-1196 du 17/10/2014
Article 125, II	Article L. 441-8 du code de commerce	Compte-rendu de la renégociation de prix.	Décret n° 2014-1196 du 17/10/2014
Article 126	Article L. 441-9 du code de commerce	Montant à partir duquel une convention écrite est établie pour tout achat de produits manufacturés, fabriqués à la demande de l'acheteur en vue d'être intégrés dans sa propre production.	Décret n° 2016-237 du 1/03/2016
Article 129, 3°	Article 9 de la loi du 4 juillet 1837 relative aux poids et mesures	Modalités de contrôle des instruments de mesure.	Décret n° 2015-327 du 23/03/2015
Article 134, 2°	Article L. 231-3 du code du tourisme	Voitures de tourisme avec chauffeur : durée de stationnement précédant la prise en charge de leur clientèle à l'abord des gares et des aéroports ou, le cas échéant, dans l'enceinte de celles-ci.	Décret n° 2014-371 du 26/03/2014
Article 134, 3°	Article L. 231-7 du code du tourisme	Modalités relatives aux voitures de tourisme avec chauffeur - Modification de l'article R. 231-2 pour imposer la déclaration de la liste des véhicules utilisés. Les autres dispositions ne nécessitent pas de mesure d'application, les dispositions réglementaires ayant été modifiées de façon anticipée par le décret n° 2013-691	Décret n° 2014-371 du 26/03/2014
Article 135, 1°	Article L. 3121-11 du code des transports	Taxis : durée de stationnement précédant la prise en charge de leur clientèle à l'abord des gares et des aéroports ou, le cas échéant, dans l'enceinte de celles-ci lorsqu'elles ne sont pas situées dans leur commune de rattachement ou dans une commune faisant partie d'un service commun comprenant leur commune de rattachement	Décret n° 2014-371 du 26/03/2014
Article 135, 2°, b	Article L. 3123-2 du code des transports	Véhicules motorisés à deux ou trois roues : durée de stationnement précédant la prise en charge de leur clientèle à l'abord des gares et des aéroports ou, le cas échéant dans l'enceinte de celles-ci.	Décret n° 2014-371 du 26/03/2014
Article 136, 2°	Article L. 213-2 du code de la route	Transfert sans frais du dossier du candidat vers un autre établissement.	Décret n° 2015-578 du 27/05/2015
Article 142	Article 8-1 de la loi n° 81-766 du 10 août 1981 relative au prix du livre	Assermentation des agents relevant du ministre chargé de la culture pouvant procéder aux enquêtes nécessaires à l'application de la loi.	Décret n° 2015-519 du 11/05/2015
Article 142	Article 8-4 de la loi n° 81-766 du 10 août 1981 relative au prix du livre	Modalités relatives aux enquêtes menées par les agents du ministère de la culture sur le prix du livre.	Décret n° 2015-519 du 11/05/2015
Article 144, II	-	Modalités de désignation du médiateur du livre.	Décret n° 2014-936 du 19/08/2014
Article 145	Article L. 121-46 du code de la consommation	Modalités du mécanisme de signalement entraînant le contrôle de l'annuaire inversé des numéros surtaxés.	Décret n° 2016-1238 du 20/09/2016
Article 147	Article L. 111-5 du code de la consommation	Comparaison des prix et des caractéristiques de biens et de services proposés par des professionnels en ligne : publicité loyale, claire et transparente.	Décret n° 2016-505 du 22/04/2016
Article 148, I, 3°	Article L. 322-7 du code de la sécurité intérieure	Modalités d'organisation des jeux et concours dans le cadre des publications de presse.	<b>Non publié.</b>

En termes quantitatifs, le bilan de l'application de la loi apparaît donc satisfaisant au vu de l'ampleur et de la variété des problématiques abordées. De

manière générale, les personnes entendues par vos rapporteurs ont fait état d'un degré de concertation satisfaisant avec l'administration sur la rédaction de ces textes d'application.

## B. ÉTAT DE LA PUBLICATION DES ORDONNANCES

La loi a prévu, à son article 161, la publication de deux ordonnances :

– l'une procédant à une nouvelle rédaction de la partie législative du code de la consommation afin d'en aménager le plan et de l'adapter aux évolutions législatives intervenues depuis sa publication ainsi que d'y inclure des dispositions non codifiées relevant du domaine de la loi et entrant dans son champ d'application, à publier avant le 17 mars 2016 ;

– l'autre étendant l'application de cette nouvelle rédaction de la partie législative du même code, avec les adaptations nécessaires, en Nouvelle-Calédonie, en Polynésie française et dans les îles Wallis et Futuna, pour celles de ses dispositions qui relèvent de la compétence de l'État, ainsi que dans les Terres australes et antarctiques françaises, et procédant aux adaptations nécessaires de cette nouvelle rédaction en ce qui concerne le Département de Mayotte et les collectivités de Saint-Barthélemy, de Saint-Martin et de Saint-Pierre-et-Miquelon, à publier dans un délai de douze mois à compter de la publication de l'ordonnance précédente.

La première a été publiée ; il s'agit de l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation. Le projet de loi tendant à sa ratification a été déposé sur le bureau de l'Assemblée nationale le 8 juin 2016, soit dans le délai de trois mois prévu par la loi après la publication de cette ordonnance. Il a été renvoyé au fond à l'examen de la commission des affaires économiques, qui l'a examiné le 21 septembre 2016.

S'agissant de la seconde, le rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2016-301 précise qu'elle doit être publiée d'ici un an, soit dans le délai prévu par la loi.

## C. ÉTAT DE LA PUBLICATION DES RAPPORTS

La loi contient douze demandes de rapport au Gouvernement. L'état de leur publication est repris dans le tableau ci-dessous.

Article	Thème du rapport	Date limite de dépôt	Publication	Remarques
2	Évaluation des conditions de mise en œuvre de la procédure d'action de groupe et examen de la pertinence de son extension aux domaines de la santé et de	17 septembre 2015	Non	- L'action de groupe ayant été étendue en matière de santé par la loi de modernisation de notre système de santé, et la loi de modernisation de la justice du XXI <sup>e</sup> siècle ayant prévu

	l'environnement.			<p>une procédure générale d'action de groupe, l'examen de la pertinence de l'extension de l'action de groupe par ce rapport ne paraît plus justifiée.</p> <p>- S'agissant des actions de groupe lancées en matière de consommation, celles-ci n'ayant pas encore atteint leur terme, ce rapport paraît prématuré.</p>
4	Bilan de l'expérimentation de l'affichage du double prix et perspectives de développement de l'économie de fonctionnalité.	31 décembre 2017	Non	La remise de ce rapport n'est plus requise, la disposition la prévoyant ayant été supprimée par la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques.
8	Étude des possibilités d'une modulation de l'éco-participation en fonction de la durée de la garantie commerciale des produits, de la disponibilité des pièces détachées et du prix raisonnable de ces dernières.	17 mars 2015	Non	La rédaction de ce rapport a été confiée au ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer. Il n'a pas, à ce stade, été publié.
8	Sur l'obsolescence programmée, sa définition juridique et ses enjeux économiques.	17 mars 2015	Non	Bien que les services du ministère aient indiqué à vos rapporteurs, en mars 2016, que ce rapport était en cours de finalisation, il n'apparaît pas comme publié à ce jour.
8	Rapport annuel sur la situation et les enjeux en matière de protection des consommateurs.	-	Non	Selon le ministère ce rapport serait « en cours de finalisation ». S'agissant d'un rapport annuel, une première publication aurait pourtant dû intervenir au cours de l'année 2015.
16	État des lieux et perspectives de l'économie circulaire en France.	1 <sup>er</sup> janvier 2015	Oui	Publié en novembre 2014 et disponible à l'adresse : <a href="http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/15400005.pdf">http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/15400005.pdf</a> .
43	Présentation et évaluation des conditions de mise en œuvre, la pertinence et l'impact de la réduction de la durée des mesures de traitement des situations de surendettement et des autres mesures prises en matière de prévention et de traitement du surendettement dans le cadre de la présente loi, de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires et, plus généralement, de la mise en œuvre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté en janvier 2013.	17 mars 2019	Non	Le délai de dépôt n'est pas atteint.
53	Mise en œuvre technique et opérationnelle de la portabilité du numéro de compte bancaire.	31 décembre 2014	Oui	Publié en décembre 2014 et disponible à l'adresse : <a href="http://www.economie.gouv.fr/files/files/PDF/Rapport-portabilite-bancaire.pdf">http://www.economie.gouv.fr/files/files/PDF/Rapport-portabilite-bancaire.pdf</a> .
54	Bilan de l'impact des dispositions	17 mars 2017	Non	Le délai de dépôt n'est pas atteint.

	de l'article 54 relatives à l'aide à la mobilité bancaire.			
55	Rapport relatif au micro-crédit.	1 <sup>er</sup> juillet 2014	Non	Selon le ministère, ce rapport doit se fonder sur les travaux de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, mais celui-ci, installé en septembre 2014, n'aurait pas encore pu se pencher sur cette question de manière approfondie.
77	Effets et justification des mesures de blocage légales du contenu d'un service de communication au public en ligne.	17 mars 2015	Non	Selon le ministère, aucune mesure de blocage n'ayant encore été demandée à la justice, ce rapport paraît prématuré.
160	Conséquences de la fin de l'application du règlement (CE) n° 1400/2002 de la Commission, du 31 juillet 2002, concernant l'application de l'article 81, paragraphe 3, du traité à des catégories d'accords verticaux et de pratiques concertées dans le secteur automobile, et notamment ses conséquences pour les consommateurs et les distributeurs automobiles.	17 mars 2015	Non	Bien que le ministère ait indiqué à vos rapporteurs que ce rapport devait être déposé début juillet 2016, il n'apparaît pas comme déposé à ce jour.

Sur les douze rapports demandés, seuls deux ont été publiés à ce jour, ce qui est peu. Toutefois, pour deux rapports, le délai de dépôt n'est pas encore atteint, et la publication de trois autres n'apparaît plus nécessaire, ou est encore prématurée.

Vos rapporteurs s'étonnent surtout de la non-publication de certains rapports particulièrement attendus, notamment celui portant sur l'obsolescence programmée et celui devant étudier la possibilité d'une modulation de l'éco-participation en fonction de la durée de la garantie commerciale et de la disponibilité des pièces détachées.

## **II. ACTION DE GROUPE**

### **A. MESURES D'APPLICATION**

Le décret n° 2014-1081 du 24 septembre 2014 a été publié dans des délais satisfaisants, permettant l'entrée en vigueur effective de l'action de groupe au 1<sup>er</sup> octobre 2014. Il a permis de préciser les modalités d'introduction d'une action de groupe, la liste des personnes appartenant à une profession judiciaire réglementée pouvant assister l'association de consommateurs, et les modalités de la procédure d'action de groupe simplifiée.

Plus précisément, ce décret :

– renvoie au code de procédure civile à défaut de disposition contraire et précise que s'applique, en première instance, la procédure ordinaire et, en appel, la procédure à bref délai ;

– prévoit une règle de compétence territoriale spécifique pour éviter un éclatement des contentieux ;

– précise les modalités d'informations possibles des consommateurs, en action de groupe ordinaire ou simplifiée, ainsi que les modalités d'adhésion des consommateurs au groupe et ses conséquences notamment sur le mandat qui va lier ceux-ci à l'association ou aux associations qui les représenteront pour la suite de la procédure, jusqu'aux procédures civiles d'exécution ;

– prévoit les modalités de fonctionnement des comptes de dépôt ouverts à la Caisse des dépôts et consignations par les associations de défense des consommateurs en vue de l'indemnisation des consommateurs lésés ;

– indique les professions réglementées dont les membres pourront assister l'association, sur autorisation du juge, dans la phase d'exécution du jugement sur la responsabilité.

Selon les personnes entendues par vos rapporteurs, ce décret publié traduit fidèlement l'intention du législateur.

### **B. BILAN DES ACTIONS DE GROUPE LANCÉES**

Huit actions de groupe ont été lancées, reprises dans le tableau ci-dessous.

Date de la saisine et tribunal saisi	Partie poursuivie	Association ayant déposé le recours	Pratiques dénoncées	Résultat
1 <sup>er</sup> octobre 2014 TGI de Nanterre	Foncia	UFC-Que choisir	<p>Foncia aurait facturé illégalement à ses locataires un « service d’avis d’échéance » à 2,30 euros/mois, et cela, en violation de la loi du 6 juillet 1989 sur les rapports locatifs qui interdit de faire supporter au locataire des frais de relance ou d’expédition de la quittance.</p> <p>Nombre de victimes estimé : 318 000. Préjudice estimé : environ 44 millions d’euros.</p>	-
13 octobre 2014 TGI de Paris	Paris Habitat OPH	Syndicat du logement et de la consommation SLC-CSF	<p>Paris Habitat OPH aurait facturé aux locataires l’entretien du dispositif de télésurveillance installé dans les ascenseurs des HLM gérés par Paris Habitat OPH (environ 100 000 victimes). Or, selon une décision de la Cour de cassation de 2010, ces dépenses ne font pas partie des charges qu’un bailleur peut faire peser sur ses locataires.</p> <p>Nombre de victimes estimé : 100 000. Préjudice estimé : environ 3 millions d’euros.</p>	<p>Procédure clôturée par un accord de médiation. Remboursement des sommes indûment perçues au titre des charges locatives pour les 100 000 locataires concernés, Montant : 1 925 656,79 € Régularisation intervenue en avril 2015.</p>
28 octobre 2014 TGI de Nanterre	AXA et AGIPI (association d’épargnants)	Consommation, logement et cadre de vie	Le contrat d’assurance-vie «CLER», proposé par Axa et Agipi, souscrit comme complément de retraite, prévoyait initialement un taux de rémunération	-

			<p>annuel de 4,50 % jusqu'en 1995. Après cette date, cette garantie n'était plus offerte aux nouveaux souscripteurs, mais restait valable pour ceux ayant contracté l'assurance avant 1995.</p> <p>CLCV estime qu'Axa et Agipi ont décidé de ne plus garantir ce taux plancher de 4,50 % et ont rompu de façon unilatérale cet engagement envers les épargnants concernés.</p> <p>Nombre de victimes estimé : 100 000.</p>	
5 janvier 2015 TGI de Paris	3F (bailleur social)	Confédération nationale du logement	<p>Le bailleur social 3F aurait facturé aux locataires, en cas de retard de paiement du loyer, des charges ou du surloyer, une pénalité de 2 % du loyer. Cette clause est jugée abusive par la CNL.</p>	-
Mai 2015 TGI de Paris	SFR	Familles rurales	<p>Information trompeuse sur la couverture 4G.</p> <p>Selon Familles Rurales, les consommateurs n'ont pas bénéficié d'une information fiable sur la couverture 4G. Des clients ont ainsi pu souscrire une offre 4G alors que SFR savait cette technologie non disponible sur leur territoire. Au-delà de la différence de prix entre un forfait 3G et un forfait 4G, Familles Rurales souligne que les consommateurs ont dû s'équiper d'un terminal 4G (les plus chers du marché).</p>	-
Août 2015 TGI de Vannes	Société Manoir de Ker an Poul,	Familles rurales – SVP Mobil Home	<p>Il est reproché à la société d'avoir posé comme condition à la conservation des</p>	-

	exploitant d'un camping		parcelles le rachat d'un nouveau mobil-home au bout de 10 ans.	
Novembre 2015 TGI de Versailles	BMW Motorrad France	Consommation, logement et cadre de vie	<p>Une grande campagne de rappel initiée par BMW Motorrad en juin 2014 sur l'un de ses modèles, la 1200 RT. Un rappel touchant plus de 8 000 motos dans le monde, dont 1 284 uniquement en France.</p> <p>Environ 600 propriétaires de la moto 1200 RT contestent les dédommagements proposés par la marque après un rappel de leur véhicule.</p>	-
Septembre 2016 TGI de Paris	BNP Paribas	UFC – Que choisir	<p>BNP Paribas avait promis que son produit Garantie JET 3 permettrait de tripler en 10 ans le capital versé dans ce fonds, ou à tout le moins la récupération de l'intégralité de l'investissement, sans préciser que celui-ci serait amputé à hauteur de 10 % environ des frais d'adhésion et de gestion.</p> <p>La banque a été condamnée le 11 avril 2016 par le tribunal correctionnel de Paris à une amende de 187 500 € et à indemniser de leur préjudice pécuniaire les souscripteurs de ce produit.</p> <p>Nombre de victimes estimé : entre 2 000 et 5 000. Préjudice estimé : au moins 27,8 M€</p>	-

Si le caractère récent de l'entrée en vigueur de cette procédure rend un bilan prématuré à ce stade, ce chiffre apparaît toutefois modeste au vu de l'ambition du dispositif et du champ qu'il recouvre. De fait, les auditions conduites par vos rapporteurs ont mis en évidence un certain nombre de difficultés d'application :

1° Les conditions de lancement d'une action de groupe apparaissent trop restrictives. Les associations agréées de consommateurs sont trop peu nombreuses, et seules deux d'entre elles disposent de moyens et d'une notoriété suffisants pour prendre en charge une telle procédure de manière efficace. De fait, celle-ci entraîne de forts coûts de gestion pour l'association qui l'entreprend ;

2° La procédure est longue et contraignante. Le faible nombre d'actions lancées sur des questions de consommation, qui devaient pourtant constituer son principal champ d'application, s'explique en partie par la difficulté pratique qui existe pour apporter une preuve en ce domaine : pour démontrer avoir subi un préjudice du fait de l'achat d'un produit de grande consommation, un consommateur devrait ainsi avoir conservé son ticket de caisse pendant plusieurs années. Même si aucune action lancée n'est pour l'heure parvenue à ce stade, il est probable que la phase de liquidation des sommes obtenues au terme de la procédure devrait également être longue. Par ailleurs, les auditions ont fait apparaître la préférence de nombreux acteurs pour des audiences à jour fixe, qui permettent un traitement plus rapide des affaires. À tout le moins, il serait nécessaire d'encadrer les délais s'appliquant à cette procédure ;

3° La quantification des préjudices subis se heurte à des difficultés. En effet, la loi n'a retenu la possibilité de quantifier que des préjudices individuels, à l'exclusion du préjudice moral. Or, sur certains dossiers entrant bien dans le champ de l'action de groupe, la quantification du préjudice individuel se révèle complexe, ainsi en matière de qualité de couverture internet sur les mobiles par un opérateur, ou de retards de transports en commun. Dans ces cas, il conviendrait de mesurer, pour chaque consommateur, le temps passé sur un réseau en itinérance ou le retard individuel pris en raison d'un dysfonctionnement des transports. Ces difficultés paraissent faire obstacle au lancement d'actions de groupe pour sanctionner des pratiques anticoncurrentielles ou des pratiques commerciales trompeuses. Elles ont justifié la demande d'associations de consommateurs qu'une possibilité de forfaitisation du préjudice soit ouverte ;

4° L'action de groupe est décrédibilisée et concurrencée par d'autres types de procédures, avec lesquelles une confusion paraît sciemment entretenue. Il en est ainsi des actions conjointes menées par des avocats ;

5° Probablement en raison de son apparition récente, il semblerait que les tribunaux abordent avec prudence cette nouvelle procédure, et auraient tendance à inviter les parties à recourir à la médiation. L'action opposant Paris Habitat OPH

au syndicat du logement et de la consommation a ainsi été clôturée par un accord de médiation.

Le lancement de l'action de groupe paraît exercer un effet dissuasif sur les pratiques des entreprises. Mais cet effet tient probablement moins à l'efficacité de la procédure qu'à son impact médiatique.

Vos rapporteurs estiment nécessaire de rendre cette procédure plus efficace et plus fluide. Il pourrait ainsi être utile d'ouvrir à des associations *ad hoc* ou la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) la possibilité de lancer une telle procédure, voire de créer un tribunal spécialisé dans le traitement des actions de groupe. La création d'un fonds de soutien pour aider les associations à financer l'action de groupe et pour garantir aux consommateurs l'effectivité de la réparation en cas d'insolvabilité du débiteur, devrait également être étudiée.

### **III. DISPOSITIONS RELATIVES AU CRÉDIT ET À LA MOBILITÉ BANCAIRE**

#### **A. CRÉDIT À LA CONSOMMATION**

La loi contient des dispositions visant à encadrer, dans la continuité de la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation dite « Lagarde », le crédit renouvelable, et à sécuriser les consommateurs y recourant. Elle prévoit :

1° L'obligation, pour le prêteur ou l'intermédiaire de crédit proposant un contrat de crédit renouvelable pour financer l'achat de biens ou de prestations de services particuliers pour un montant supérieur à un seuil fixé par décret, d'accompagner l'offre de crédit renouvelable d'une proposition de crédit amortissable. Cette proposition doit comporter les informations permettant au consommateur de comparer de façon claire le fonctionnement, le coût et les modalités d'amortissement des deux crédits proposés selon au moins deux hypothèses de délai de remboursement. Un décret est prévu pour définir ces informations et les conditions de leur présentation ;

2° La suspension du droit d'utilisation du crédit par l'emprunteur lorsque celui-ci n'a pas utilisé la réserve d'argent qui y est associée pendant un an et qu'il n'a pas manifesté son consentement écrit à ce que ce contrat soit reconduit, et la résiliation de plein droit de ce contrat dans le cas où l'emprunteur n'a pas demandé la levée de la suspension à l'expiration du délai d'un an suivant la date de la suspension de son contrat de crédit renouvelable. Cette disposition s'est substituée à celle prévoyant une résiliation de plein droit du contrat en cas de non-utilisation de la réserve d'argent pendant deux ans, en l'absence de consentement écrit du consommateur au renouvellement du contrat. Un décret est prévu afin de fixer les délais et conditions dans lesquels ces règles sont applicables progressivement aux contrats de crédit renouvelable en cours à l'entrée en vigueur de la loi ;

3° L'interdiction, lorsqu'un crédit renouvelable est assorti d'une carte ouvrant droit à des avantages de toute nature, de subordonner le bénéfice de ces avantages au paiement à crédit, et l'obligation de proposer au consommateur la possibilité de payer au comptant avec cette carte.

Les deux décrets prévus ont été publiés :

– le décret n° 2015-293 du 16 mars 2015 relatif à l'information du consommateur lors de l'offre d'un crédit renouvelable sur le lieu de vente ou en vente à distance a fixé le seuil à partir duquel une offre de crédit renouvelable devant s'accompagner d'une offre de crédit amortissable à 1 000 € et fourni un modèle de document d'information permettant de comparer les informations fournies ;

– le décret n° 2014-1199 du 17 octobre 2014 relatif à la suspension du contrat de crédit renouvelable a prévu que les nouvelles règles s’appliqueraient aux contrats en cours à l’entrée en vigueur de la loi au plus tard à compter de leur première reconduction intervenant à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2015.

S’agissant du décret n° 2015-293, les auditions ont fait ressortir que ses mesures étaient appliquées par les professionnels. Toutefois, ceux-ci ont souligné que le consommateur peinait souvent à percevoir les différences entre les crédits proposés, les taux et les durées du crédit renouvelable et du crédit amortissable étant souvent très proches, et que la comparaison des autres offres n’était, pour lui, pas toujours aisée. De plus, l’obligation de proposer un crédit amortissable s’ajouterait à une réglementation déjà complexe, qui impose de remettre au consommateur une information d’une quarantaine de pages.

S’agissant du décret n° 2014-1199, la mesure a, semble-t-il, le même effet qu’aurait eu le passage à un an du délai de deux ans au terme duquel le contrat était résilié de plein droit en cas de non-utilisation : une fois que le contrat de crédit renouvelable est suspendu, il est réactivé dans moins de 2 % des cas. Des consommateurs manifesteraient leur incompréhension face à la suspension de leur crédit au terme d’un an d’inactivité. De manière générale, la mesure contribue fortement à la réduction du stock des crédits renouvelables : de juillet à novembre 2015, près d’1,8 million de comptes ont été suspendus.

Ces mesures tendent à approfondir les effets de la loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 tendant à conforter la confiance et la protection du consommateur et de la loi n° 2010-737 précitée. Le crédit renouvelable connaît une chute quasi continue depuis 2007. Le parc de comptes est passé de 43,2 millions (dont 20 millions de comptes actifs) à 29,6 millions (dont 15,2 actifs). La part du crédit renouvelable dans l’encours du crédit à la consommation des prêteurs spécialisés est passée de 23,6 % en septembre 2007 à 13,2 % en septembre 2015. En conséquence, le crédit renouvelable tend à être recentré sur la gestion du budget et le financement d’achats de petits montants à caractère répétitif – le montant moyen d’une utilisation à crédit était de 223 € au printemps 2015, et 95 % des utilisations étaient d’un montant inférieur à 230 €.

## **B. CRÉDIT IMMOBILIER**

La loi est intervenue pour modifier les règles applicables aux contrats d’assurance souscrits en lien avec un crédit immobilier. Les dispositions introduites ont visé à garantir la liberté du consommateur de choisir son assureur, et à renforcer la concurrence entre les organismes proposant de tels contrats d’assurance.

Dans ce but, la loi a prévu :

– la possibilité, pour un assuré ayant souscrit un contrat d’assurance d’un prêt immobilier, de résilier ce contrat dans un délai de douze mois à compter de la signature de son offre de prêt ;

– l’obligation, pour le prêteur ayant vendu un contrat d’assurance lié au prêt, d’accepter en garantie un autre contrat d’assurance lorsque l’emprunteur fait usage de son droit de résiliation dans un délai de douze mois à compter de la signature de l’offre de prêt, dès lors que ce contrat présente un niveau de garantie équivalent au contrat d’assurance de groupe qu’il propose. La loi a prévu que pendant toute la durée du contrat d’assurance, l’assureur ne peut résilier ce contrat pour cause d’aggravation du risque, sauf dans certaines conditions définies par décret en Conseil d’État résultant d’un changement de comportement volontaire de l’assuré.

Les auditions conduites par vos rapporteurs ont mis en évidence que la possibilité, pour un emprunteur, de souscrire une autre assurance que celle proposée par sa banque était désormais bien connue. Elle aurait conduit les banques à proposer des contrats plus compétitifs, mais aurait également eu pour effet d’inciter les banques à segmenter davantage leur clientèle et à proposer à leurs clients des offres plus ajustées au profil de risque des emprunteurs, entraînant une certaine démutualisation du risque. Surtout, la mesure 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. Les contrats d’assurance n’étant jamais strictement identiques, les banques en inféreraient souvent que les contrats qui leur sont soumis ne proposent pas des garanties équivalentes aux leurs. En conséquence, l’impact de cette disposition resterait très limité, malgré les très fortes marges réalisées par les banques sur ce type de contrats et la faible sinistralité de ceux-ci.

Le décret en Conseil d’État devant préciser les conditions dans lesquelles un assureur peut, pendant la durée d’un contrat d’assurance, résilier celui-ci pour cause d’aggravation du risque, n’a pas été publié. En effet, le fait que l’assureur ne puisse pas résilier le contrat pour ce motif est une condition nécessaire pour que l’assurance déléguée offre un niveau de sécurité équivalent à celui résultant du contrat de groupe. La publication de ce décret aurait donc rendu difficilement applicable l’obligation, pour le prêteur, d’accepter en garantie un autre contrat d’assurance présentant un niveau de garantie suffisant. Le ministère a indiqué qu’un tel décret risquerait de mettre des consommateurs en difficulté, et que la jurisprudence encadrerait déjà les modalités de modification et de résolution des contrats.

### C. MOBILITÉ BANCAIRE

La loi a introduit un dispositif visant à simplifier et à favoriser la mobilité bancaire. Ce dispositif prévoit que l'établissement bancaire d'arrivée propose au client un service gratuit d'aide à la mobilité bancaire et qu'après avoir recueilli l'accord formel du client, il effectue en son nom les formalités liées au changement de compte afin que les virements et prélèvements réguliers se présentent sur le nouveau compte. L'établissement d'arrivée communique également, dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de l'ouverture d'un nouveau compte, les coordonnées du nouveau compte bancaire aux émetteurs de prélèvements et de virements réguliers, sur la base des informations fournies par le client. Ces émetteurs disposent d'un délai pour prendre en compte ces modifications. Il a été prévu que les modalités d'application de ce dispositif seraient fixées par décret en Conseil d'État.

Le décret n° 2015-838 du 8 juillet 2015 relatif à la prise en compte par les émetteurs de prélèvements des modifications de coordonnées bancaires par leurs clients a fixé à dix jours le délai de prise en compte par les émetteurs de prélèvement des coordonnées du nouveau compte bancaire de leurs clients à compter de la réception de celles-ci. Il prévoit qu'ils informent, dans ce délai, le client de la prise en compte des coordonnées du nouveau compte et de la date, le cas échéant, de la dernière échéance présentée sur l'ancien compte et de la date de l'échéance suivante présentée sur le nouveau compte. À l'issue de ce délai de prise en compte, tout nouveau prélèvement est effectué sur le nouveau compte. Ce délai de dix jours ouvrés est porté à vingt jours ouvrés lorsque la réception des coordonnées du nouveau compte bancaire par les émetteurs de prélèvement intervient avant le 1<sup>er</sup> avril 2017. Ce décret est entré en vigueur en octobre 2015.

L'article 43 de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a modifié et complété le dispositif relatif à la mobilité bancaire introduit par la loi relative à la consommation. Toutefois, ces nouvelles dispositions, qui entreront en vigueur le 6 février 2017, n'ont pas remis en cause les modalités principales de ce dispositif. Le décret n° 2016-73 du 19 janvier 2016 relatif au service d'aide à la mobilité bancaire n'a pas non plus modifié les règles introduites par le décret n° 2015-838 précité.

Les auditions conduites par vos rapporteurs ont souligné la nécessité de veiller à ce que les clients ayant souscrit auprès d'une banque plusieurs contrats (outre un compte de dépôt, un emprunt immobilier, une assurance-vie ou un plan épargne actions par exemple) puissent bien bénéficier du service de mobilité bancaire s'agissant de leurs comptes de dépôt. Un risque existe, en effet, que ces clients demeurent captifs de leur banque en raison de ces autres engagements. À cet égard, une modification législative pourrait être nécessaire pour veiller à la pleine application de ce dispositif.

#### IV. DISPOSITIONS RELATIVES AUX CONTRATS D'ASSURANCE

La loi a introduit la possibilité, pour un assuré ayant souscrit un contrat d'assurance couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles et relevant des branches définies par décret en Conseil d'État, de procéder à la résiliation sans frais ni pénalités des contrats tacitement reconductibles à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription. Le décret n° 2014-1685 du 29 décembre 2014 relatif à la résiliation à tout moment des contrats d'assurance et portant application de l'article L. 113-15-2 du code de la consommation a prévu que ces dispositions s'appliquaient aux contrats d'assurance automobile, aux contrats d'assurance habitation, et à ceux constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur. Il a également prévu un mécanisme de substitution du nouvel assureur à l'assuré dans sa démarche de résiliation : lorsque l'assuré souhaite procéder à la résiliation d'un contrat en vue de contracter avec un nouvel assureur, la notification de la résiliation au précédent assureur peut être accomplie par le nouvel assureur.

La loi a également prévu qu'un assuré souscrivant à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts, peut renoncer à ce contrat sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat. Symétriquement, la loi a prévu que l'assureur remette à l'assuré, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, un document l'invitant à vérifier s'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par le nouveau contrat, et l'informant de sa faculté de renonciation. L'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'information du consommateur pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances, prévu par la loi, a fixé le contenu et le format de ce document d'information.

Enfin, la loi relative à la consommation a prévu que tout contrat d'assurance automobile doit mentionner la faculté pour un assuré, en cas de dommage garanti par le contrat, de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir, et que cette information doit également être délivrée, dans des conditions définies par arrêté, lors de la déclaration du sinistre. L'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'information de l'assuré au moment du sinistre sur la faculté de choisir le réparateur professionnel auquel il souhaite recourir prévue à l'article L. 211-5-1 du code des assurances avait prévu que cette faculté lui était rappelée de manière claire et objective par tout professionnel, y compris l'assureur, dès la survenance du sinistre, notamment au moyen d'une mention lisible et visible dans le constat européen d'accident. Cet arrêté a été annulé par le Conseil d'État en février 2016 pour excès de pouvoir, car il

prévoyait que l'obligation d'information pèse, au moment de la déclaration de sinistre, sur l'assureur, et non sur tout professionnel, et que cette obligation devait être accomplie dès la survenance du sinistre. Un nouvel arrêté a été publié le 17 juin 2016 a permis l'application effective de la disposition législative initiale tout en tenant compte de l'annulation de l'arrêté précédent.

## **V. OBLIGATIONS RELATIVES À L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE**

### **A. INFORMATIONS GÉNÉRALES**

La loi a largement renforcé les obligations d'information du consommateur par les professionnels. Le décret n° 2014-1061 du 17 septembre 2014 portant application de ces dispositions a été publié dans des délais satisfaisants, et sa rédaction n'a pas appelé de critiques de la part des personnes entendues par vos rapporteurs.

Ce décret détaille les informations générales que les professionnels, vendeurs de biens ou prestataires de services, doivent communiquer aux consommateurs sur les lieux de vente avant la conclusion d'un contrat ou un acte d'achat, mais aussi préalablement à la conclusion d'un contrat selon une technique de communication à distance ou en dehors d'un établissement commercial. Ces informations sont relatives à leur identité, à leurs activités, aux garanties légales et commerciales, aux fonctionnalités et à l'interopérabilité des contenus numériques et à certaines conditions contractuelles.

Les associations de défense des consommateurs ont toutefois relevé que des incertitudes demeuraient quant aux modalités de délivrance de ces informations, qui sont susceptibles de figurer sur des supports très divers : dans les conditions générales de vente, sur des « fiches produits », ou encore sur un site internet dans le cas de la vente en ligne. Dans le cas de la vente en ligne, il a été relevé que tout en figurant sur le site internet, ces informations y étaient parfois placées de manière telle que le consommateur peut être induit en erreur.

De plus, les associations ont relevé la difficulté, pour un consommateur, d'obtenir la réparation d'un défaut d'information, celle-ci ne pouvant être obtenue que par la voie judiciaire, ce qui implique une procédure longue et coûteuse.

S'agissant des amendes administratives, le ministère a indiqué qu'au 31 décembre 2015, 1 523 amendes administratives avaient été prononcées au titre du code de la consommation, pour un montant total de 1 890 334 euros, et que les amendes avaient sanctionné, dans la plupart des cas, un défaut d'affichage des prix. Les associations de consommateurs ont regretté que le détail de ces amendes ne fasse l'objet d'aucune communication de la part de l'administration.

S'agissant des professionnels du commerce, ils ont indiqué rencontrer certaines difficultés dans l'application de ces dispositions. Dans le secteur bancaire, les entreprises soulignent l'important volume de documents imprimés rendu nécessaire par ces obligations, qui allonge et complexifie les modalités de souscription, et ne simplifie pas la compréhension par les clients. Dans le secteur de la vente directe, les professionnels ont indiqué que toute commande, y compris d'un montant réduit, impliquait désormais l'édition d'un document écrit, lui-même suivi d'un bon de commande au contenu identique. Enfin, des commerçants ont

déploré que l'administration, à l'occasion de contrôles de points de vente, exige parfois que l'information précontractuelle soit présente à proximité des produits, voire sur l'étiquette indiquant le prix du produit, alors qu'elle figurerait déjà à l'accueil ou sur le lieu d'encaissement.

## **B. INFORMATIONS SUR LA DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES**

Le décret n° 2014-1482 du 9 décembre 2014 a prévu que l'information livrée par le fournisseur pouvait prendre la forme d'une période de disponibilité ou celle de la date la plus tardive jusqu'à laquelle ces pièces seraient disponibles, et être délivrée sur tout support.

La principale difficulté rencontrée dans l'application de cette mesure réside dans le caractère très disparate des informations fournies par les fabricants aux distributeurs. En effet, s'il appartient au fabricant de choisir de s'engager sur la fourniture de pièces détachées et de définir la durée de disponibilité de celles-ci, le distributeur a l'obligation légale d'en informer le consommateur de manière écrite et lisible, et engage sa responsabilité propre en cas d'information insuffisante. Or aucune harmonisation n'a été prévue s'agissant des informations fournies par les fabricants aux distributeurs. Ainsi, le fabricant ou l'importateur a la possibilité de choisir comme point de départ du délai de disponibilité la date de production du bien, sa date de fin de production, la date de vente du produit au distributeur ou encore la date à laquelle le consommateur achète le bien. La variété des modes de computation des délais ne permet pas aux distributeurs de fournir aux consommateurs une information propre à permettre la comparaison des produits proposés, alors même que la durée de disponibilité des pièces détachées peut être un critère déterminant lors de l'achat de certains appareils. Les distributeurs ont également souligné la variété des supports par lesquels ces informations leur étaient communiquées (conditions générales de vente, documents spécifiques, fiches techniques des produits, site internet), qui complexifie le traitement des données.

Des difficultés spécifiques ont été mentionnées s'agissant des produits d'optique-lunetterie. En effet, si les lunettes correctrices sont en elles-mêmes un dispositif médical, par nature exclu du champ d'application de cette mesure, les montures ne relèvent de cette catégorie que dès lors que des verres correcteurs leur sont adjoints. Cette mesure est, par ailleurs, applicable dans tous les cas aux lunettes non correctrices. Or un opticien disposerait d'un stock moyen de près de 1 000 montures de provenances et de collections différentes. La très grande quantité de produits proposés implique donc des coûts de gestion très importants.

En conséquence, une concertation a été réclamée entre l'administration, des représentants du commerce et des représentants des fabricants afin de clarifier les informations devant être transmises par les fabricants aux distributeurs et par les distributeurs aux consommateurs. Vos rapporteurs ne peuvent qu'appuyer cette demande.

À la suite de certaines personnes auditionnées, vos rapporteurs relèvent également que l'absence d'indication sur la disponibilité des pièces détachées d'un produit est en elle-même ambivalente : pour le consommateur, elle peut signifier soit que le fabricant n'a pas pris d'engagement sur la disponibilité des pièces détachées, soit que le commerçant n'a pas respecté son obligation d'afficher ces informations. Symétriquement, l'abondance des étiquetages est parfois contre-productive puisqu'elle finit par rendre l'information illisible.

### **C. INDICATION DU PAYS D'ORIGINE POUR LES VIANDES ET LES PRODUITS À BASE DE VIANDE**

L'article 6 de la loi prévoit qu'un décret précise les modalités d'application de l'obligation d'indication du pays d'origine pour les viandes et les produits à base de viande après que la Commission européenne a déclaré cette obligation compatible avec le droit de l'Union européenne (UE).

Saisie par plusieurs États membres et par le Parlement européen, la Commission européenne avait, jusqu'à présent, jugé disproportionné d'imposer l'étiquetage du pays d'origine de la viande contenue dans des produits transformés au vu des coûts qu'une telle obligation entraînerait pour les opérateurs et des attentes des consommateurs, ce qui paraissait pour le moins discutable.

Le ministère de l'agriculture a indiqué qu'un décret avait été notifié à la Commission le 12 février 2016, et que la Commission avait, en marge du Conseil du 14 mars, donné un accord de principe à la France pour expérimenter l'étiquetage de l'origine des viandes et du lait dans les produits transformés pour une durée de deux ans.

En conséquence, le décret n° 2016-1137 du 19 août 2016 relatif à l'indication de l'origine du lait et du lait et des viandes utilisés en tant qu'ingrédient a fixé les règles concernant cet étiquetage. Entrant en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017 pour une durée de deux ans, il rend obligatoire l'indication de l'origine du lait ainsi que du lait et des viandes utilisés en tant qu'ingrédient dans des denrées alimentaires préemballées et prévoit, à l'issue de sa durée d'application, la communication d'un rapport d'évaluation qui sera transmis à la Commission européenne, sur la base duquel pourra être envisagée la pérennisation de ce dispositif.

Ce décret précise que l'origine de ces ingrédients doit être indiquée dès lors que la part de ces ingrédients dans le poids du produit dépasse un seuil fixé par arrêté, qui ne peut être supérieur à 50 %. Les produits bénéficiant d'une appellation d'origine sont exclus de l'application de ces dispositions, de même que ceux légalement fabriqués ou commercialisés dans un autre État membre de l'UE ou dans un pays tiers. Concernant les viandes, lorsque l'étiquetage de l'origine est obligatoire, il doit indiquer à la fois le pays de naissance, celui d'élevage et celui d'abattage. Concernant le lait, l'étiquetage doit comporter le pays de collecte et celui de conditionnement ou de transformation. Le cas échéant, ces indications

peuvent être réduites aux mentions « Origine : UE » ou « Origine : Hors UE », voire « UE ou Hors UE » lorsque l'indication de l'origine conduit à indiquer plusieurs États membres et non membres de l'UE ou lorsque cette origine n'est pas déterminée.

Vos rapporteurs se félicitent que les démarches de la France auprès de la Commission européenne aient permis d'aboutir à la mise en œuvre de cette expérimentation. En effet, ils rappellent qu'un étiquetage volontaire ne saurait suffire pour les produits cuisinés à base de viande, mais aussi s'agissant du lait. Selon l'association Consommation, logement et cadre de vie, 84 % des Européens souhaitent pouvoir identifier l'origine du lait, qu'il soit vendu en tant que tel ou sous forme de produits laitiers. Un étiquetage systématique de l'origine sur ces produits paraît essentiel pour restaurer la confiance des consommateurs envers les produits alimentaires et l'ensemble de la filière agricole et agro-alimentaire. Si l'exclusion des produits légalement fabriqués ou commercialisés dans un autre État membre de l'UE ou dans un pays tiers constitue une limitation dommageable de ce dispositif, cette expérimentation doit permettre de mener, dans les prochaines années, une démarche au niveau européen afin d'étendre son application à l'ensemble de l'UE.

Vos rapporteurs estiment, toutefois, qu'il conviendra de rester très vigilants sur l'application de ces dispositions par l'industrie. À cet égard, ils relèvent que la possibilité d'inscrire, pour toute indication d'origine, la mention « Origine : UE ou hors UE », constitue un risque réel pour leur efficacité. De plus, certaines propositions pour renforcer la transparence et l'information du consommateur et améliorer les garanties en matière de traçabilité et de qualité des produits mériteraient d'être étudiées attentivement.

#### **D. CONTRATS CONCLUS DANS LES FOIRES ET SALONS**

L'article 24 de la loi a prévu que le professionnel informe le consommateur, avant la conclusion de tout contrat à l'occasion d'une foire ou d'un salon, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation, et que les offres de contrat faites dans les foires et salons mentionnent l'absence de délai de rétractation, en des termes clairs et lisibles, dans un encadré apparent. Un arrêté du ministre chargé de l'économie devait fixer les modalités de mise en œuvre de ces dispositions.

L'arrêté du 2 décembre 2014 relatif aux modalités d'information sur l'absence de délai de rétractation au bénéfice du consommateur dans les foires et salons a précisé que les professionnels proposant la vente de biens ou la fourniture de services dans les foires et salons doivent afficher, de manière visible pour les consommateurs, sur un panneau ne pouvant pas être inférieur au format A3 et dans une taille de caractère ne pouvant être inférieure à celle du corps quatre-vingt-dix, la phrase : « Le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans [cette foire] ou [ce salon], ou [sur ce stand] ». Ces précisions ont été critiquées par des associations de défense des consommateurs, qui

considèrent qu'elles manquent de précision et qu'elles demeurent inefficaces, nombre de consommateurs demeurant persuadés qu'ils bénéficient d'un droit de rétractation sur ce type de contrats. Ces associations continuent de considérer que l'introduction d'un droit de rétractation du consommateur sur ce type de contrats est la seule mesure qui permettrait de protéger efficacement celui-ci.



## **VI. DÉMARCHAGE ET VENTE À DISTANCE**

### **A. CONTRATS CONCLUS À DISTANCE ET HORS ÉTABLISSEMENT**

S'agissant des contrats conclus à distance, les professionnels entendus par vos rapporteurs ont souligné la brièveté des délais entre la publication des mesures réglementaires et leur entrée en vigueur, alors que les nouvelles obligations introduites ont nécessité pour certaines des adaptations importantes des systèmes d'information, voire leur remplacement. Ainsi, pour appliquer l'obligation de fourniture des informations précontractuelles et du formulaire de rétractation sur support durable, les entreprises ont dû profondément modifier les logiciels de délivrance des courriels de confirmation de commande car la possibilité d'y ajouter des pièces jointes n'avait pas été prévue.

Sur ces mêmes contrats, le ministère a lancé une enquête sur les neuf derniers mois de l'année 2015 dans 37 départements. 1 200 sites internet ont été contrôlés. Il en est ressorti que la grande majorité des entreprises de vente à distance n'avaient pas modifié leurs pratiques afin de se conformer immédiatement à la loi, le plus souvent par méconnaissance des textes. Toutefois, les avertissements et pré-injonctions effectués par la DGCCRF auraient conduit, dans la plupart des cas, à une mise en conformité rapide des professionnels, notamment en matière d'informations précontractuelles.

S'agissant des contrats conclus hors établissement, le ministère a mené des enquêtes dans plusieurs secteurs : rénovation thermique, dépannage à domicile, abris de piscine, pose de fenêtres. Il en ressort que l'interdiction de perception de paiement pendant un délai de sept jours pose des difficultés d'application dans la vente au déballage et pour les prestations esthétiques humaines ou animales à domicile, ou encore dans les cas où le consommateur ne dispose pas du droit de rétractation. De plus, certaines dispositions, relativement floues, seraient d'application difficile. C'est le cas de l'obligation d'indiquer le coût de la communication à distance au consommateur, dans la mesure où la loi n'indique pas le moyen de communication concerné.

### **B. DÉLAI DE REMBOURSEMENT EN CAS DE RÉTRACTATION**

L'obligation de remboursement du consommateur en cas de rétractation, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la preuve d'avis d'expédition du produit ou de la réception du bien, suscite des difficultés. En effet, c'est le premier de ces deux événements qui marque le point de départ de ce délai de 14 jours. Dans le cas où la preuve d'avis d'expédition parvient au professionnel en premier, celui-ci doit procéder au remboursement du bien sans l'avoir récupéré et sans avoir pu vérifier son état.

Cette difficulté rend également inopérante, dans certains cas, la disposition prévoyant que le professionnel peut effectuer un remboursement tenant compte de la dépréciation du bien.

En matière de vente à distance, l'enquête menée par la DGCCRF fait ressortir que le respect des délais de remboursement en cas de rétractation est imparfait, et que les pénalités pour retard de remboursement introduites dans la loi ne sont pas respectées.

Pour les contrats conclus hors établissement, certains professionnels auraient tendance à considérer que le consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation pour l'ensemble de leurs contrats, y compris lorsque les produits livrés correspondent à des références standardisées. La raison en est à chercher dans des interprétations divergentes des exceptions au droit de rétractation concernant les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Vos rapporteurs appellent une clarification des règles en la matière.

### **C. ENCADREMENT DU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE**

Au regard des nombreuses victimes de démarchage téléphonique intempestif, en particulier les consommateurs les plus fragiles, la loi a mis en place des dispositions permettant d'encadrer cette pratique.

Elle a ainsi prévu l'interdiction, faite aux professionnels démarcheurs, d'utiliser un numéro masqué, la possibilité, pour le consommateur, de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage et l'interdiction pour les professionnels de démarcher les consommateurs inscrits sur cette liste, sauf en cas de relations précontractuelles existantes ou de prospection en vue de la fourniture de journaux. Elle a également interdit la vente et la location de fichiers contenant des données téléphoniques des consommateurs inscrits sur cette liste. Enfin, elle a prévu que cette liste soit gérée par un organisme délégataire agissant sous l'autorité de la DGCCRF.

La mise en œuvre de cette liste d'opposition s'est faite avec retard, tout d'abord en raison de la publication relativement tardive du décret n° 2015-556 du 19 mai 2015 relatif à l'opposition au démarchage téléphonique. Celui-ci a précisé les modalités de fonctionnement de la liste d'opposition téléphonique, les conditions dans lesquelles les entreprises concernées ont accès à cette liste et les modalités de contrôle par l'État de l'organisme chargé de gérer cette liste. Ensuite, l'entrée en vigueur de ce décret était subordonnée à la désignation, après procédure de mise en concurrence, par arrêté du ministre chargé de l'économie, de l'organisme chargé de la gestion de cette liste d'opposition. Or le premier appel d'offres a été infructueux : une seule offre a été déposée, qui ne répondait pas aux exigences du cahier des charges.

Les auditions conduites par vos rapporteurs ont fait ressortir que les critères de cet appel d'offres étaient particulièrement exigeants. Le choix d'un

système centralisé, notamment, dans lequel le gestionnaire délégataire doit extraire lui-même les numéros inscrits sur la liste d'opposition des fichiers de prospection des entreprises, pourrait être en cause <sup>(1)</sup>, ainsi que la brièveté des délais prévus pour déposer une offre.

Après le lancement d'un second appel d'offres, dont le cahier des charges avait été simplifié, la société OPPOSETEL a été désignée gestionnaire de cette liste d'opposition par arrêté du 28 février 2016. Cet organisme disposait d'un délai de trois mois pour la mise en œuvre de cette liste d'opposition. La nouvelle liste d'opposition au démarchage téléphonique, dénommée « Bloctel », a été ouverte le 1<sup>er</sup> juin 2016.

Vos rapporteurs regrettent les délais de mise en œuvre de cette liste d'opposition, qui constitue un apport très concret pour les consommateurs. Surtout, ils déplorent qu'aucun mécanisme de transition n'ait été prévu entre la liste gérée par l'association PACITEL et cette nouvelle liste. Cette absence s'explique par le fait que l'association résultait d'une démarche entièrement volontaire et privée de la part des entreprises. Il en résulte toutefois une perte réelle pour les consommateurs déjà inscrits, qui doivent renouveler leur démarche d'opposition. Le retard pris dans la mise en œuvre effective de cette mesure a, de plus, créé un vide de plusieurs mois puisque le dispositif Pacitel a été interrompu au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Si le lancement effectif de cette liste est trop récent pour qu'un bilan en soit établi, vos rapporteurs soulignent que le caractère volontaire de l'inscription sur celle-ci justifie qu'une importante campagne de communication soit lancée, afin que les consommateurs les plus directement concernés, à savoir les personnes âgées, aient bien connaissance de son existence et de son fonctionnement. Les PME, qui sont les principales utilisatrices des outils de prospection téléphonique, devraient également faire l'objet d'une communication ciblée.

---

(1) Par comparaison, le dispositif Pacitel était décentralisé, et donc moins exigeant pour l'organisme chargé de gérer la liste d'opposition : il revenait aux entreprises d'extraire elles-mêmes ces numéros de leurs fichiers, ou de mandater un prestataire pour le faire.



## VII. « FAIT MAISON » ET TITRE DE MAÎTRE-RESTAURATEUR

### A. « FAIT MAISON »

La mention « Fait maison » vise à mieux informer les consommateurs sur l'offre de restauration et à valoriser le travail et le savoir-faire des restaurateurs, en permettant de distinguer l'acte de cuisiner de la cuisine d'assemblage.

Le premier décret d'application du « Fait maison » est le décret n° 2014-797 du 11 juillet 2014 concernant la mise en place d'une mention « Fait maison » dans les établissements de restauration commerciale ou de vente à emporter de plats préparés. Il a été modifié par le décret n° 2015-505 du 6 mai 2015.

Le premier décret prévoyait que la mention s'appliquait à des plats entièrement cuisinés sur place à base de produits bruts. Elle prévoyait cependant de très nombreuses dérogations.

Il apparaît qu'au printemps 2015, seuls 3 500 établissements (soit environ 6 % d'entre eux) affichaient cette mention. En conséquence, le second décret a modifié le périmètre du « Fait maison » en prévoyant qu'il concerne les plats fabriqués à partir de produits crus transformés sur place, c'est-à-dire non cuits ou non dénaturés par quelque procédé que ce soit, y compris le mélange ou le chauffage. Certains produits non bruts sont acceptés pour l'élaboration de plats « Fait maison » ; il s'agit de produits dont le consommateur ne s'attend pas à ce que le restaurateur les réalise lui-même (pain, fromage) et de produits présentant des enjeux particuliers en termes de sécurité sanitaire (fonds de sauce) ou de lutte contre le gaspillage alimentaire (produits à base d'œufs). En revanche, les produits surgelés sont exclus. Ce décret a également supprimé la mention obligatoire « Les plats "Fait maison" sont élaborés sur place à partir de produits bruts », prévue dans le premier décret, et clarifié l'utilisation du logo pour les produits finis qui n'ont pas été réalisés par le professionnel.

La rédaction de ce second décret a été précédée de consultations avec les organisations professionnelles, les associations de consommateurs et les entreprises de distribution de produits alimentaires, et d'une enquête auprès des consommateurs et des professionnels. Selon le ministère, ce second décret a accru la clarté du label et élevé le niveau requis pour se prévaloir de son utilisation. Il aurait également permis une meilleure appropriation du dispositif par les professionnels : une enquête conduite en décembre 2015 par une organisation professionnelle concluait que 9 000 établissements (soit environ 14 % d'entre eux) utilisaient ce logo. Dans ce but, un site d'information spécifique a été créé pour les professionnels, à l'adresse [www.economie.gouv.fr/fait-maison](http://www.economie.gouv.fr/fait-maison). Les associations de consommateurs ont également exprimé leur satisfaction sur la modification du décret initial.

Un logo a été mis au point par le ministère, représentant une casserole surmontée d'un toit de maison. Il peut figurer une seule fois sur la carte si tous les plats qui y figurent répondent aux prescriptions de la mention, ou en face de chacun des plats « faits maison ». La bonne utilisation de cette mention et de ce logo est vérifiée par la DGCCRF dans le cadre de ses contrôles habituels des établissements.

Parmi les restaurateurs, si la démarche de valorisation des savoir-faire est consensuelle, les appréciations sur les modalités concrètes du « Fait maison » divergent. Le groupement national des indépendants considère que ce dispositif est complexe, peu clair pour les clients, voire trop élitiste, et réclame une révision de la liste des exceptions, afin d'y inclure les légumes blanchis et la pâte feuilletée. Ce groupement souligne en effet que les légumes pré-épluchés, taillés et surgelés proposés par les fournisseurs ont été préalablement blanchis, sans que cette opération détériore la qualité des produits, alors que le « Fait maison » impose actuellement l'achat, par les professionnels, des légumes frais, et qu'ils procèdent eux-mêmes à l'épluchage et au tranchage. La pâte feuilletée, qui figurait dans la liste des exceptions dans le premier décret, en a été retirée dans le second décret. D'autres professionnels, en revanche, se sont montrés beaucoup plus satisfaits de la seconde version du « Fait maison ».

Toutefois, il existe un consensus pour affirmer que ce label reste globalement peu utilisé et trop complexe, et que son logo est mal connu des consommateurs. Il semble que la première version du décret, largement médiatisée et critiquée, ait nui de manière durable à la réputation de la mention.

## **B. TITRE DE MAÎTRE-RESTAURATEUR**

Créé par décret en 2007, le titre de maître-restaurateur garantit non seulement la qualité de la cuisine offerte par un établissement, mais aussi celle de son service. Il distingue des restaurateurs offrant un service à table, dans un décor soigné, récompense les circuits courts indépendants, et exige de diversifier les plats et de renouveler la carte quotidiennement. Le titre est délivré par le préfet pour une durée de quatre ans après certification, à l'issue d'un audit, par un organisme agréé et indépendant. Le titre de maître-restaurateur se veut un gage élevé d'un « art de vivre » français.

Ce titre ouvre droit à un crédit d'impôt de 50 % des dépenses de modernisation engagées, sur une durée maximale de trois ans et pour un montant maximal de 30 000 €. Ce crédit d'impôt a été prorogé en loi de finances pour 2015 jusqu'au 31 décembre 2017.

La loi relative à la consommation lui a apporté une reconnaissance légale. Alors que ce titre était auparavant réservé aux dirigeants des établissements de restauration, le décret n° 2015-348 du 26 mars 2015 en a ouvert le bénéfice aux employés de la restauration. La loi de finances pour 2016 a étendu le bénéfice du

crédit d'impôt aux établissements ayant obtenu le titre de maître-restaurateur sur la base d'une candidature portée par l'un de leurs employés.

Environ 3 400 titres ont été attribués à ce jour. Il semble que l'autorisation d'accès à ce titre à travers les salariés, principal apport de la loi relative à la consommation, n'ait suscité qu'un faible engouement : seules quelques demandes avaient été recensées au début de l'année 2016. L'association des maîtres-restaurateurs continue cependant de se développer, une augmentation régulière de 10 % du nombre de titulaires étant constatée chaque année.

Il n'en reste pas moins que le titre de maître-restaurateur demeure insuffisamment valorisé. Il paraît peu visible parmi les très nombreux labels et associations qui existent dans le secteur de la restauration. Il semble même que certains restaurateurs ne sollicitent ce titre qu'à seule fin de bénéficier du crédit d'impôt, et ne renouvellent pas leurs démarches pour conserver ce titre une fois le crédit d'impôt acquis. Vos rapporteurs n'ont toutefois pas obtenu d'informations sur l'ampleur de ce phénomène.

### **C. TITRE D'ARTISAN CUISINIER ET RÉGLEMENTATION DE L'APPELLATION « RESTAURANT »**

Les efforts en faveur de la valorisation des savoir-faire des cuisiniers et restaurateurs se poursuivent. La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a ouvert aux cuisiniers la possibilité de s'inscrire au répertoire des métiers, avec la qualité d'artisan. Dans la continuité, a été insérée par amendement, lors de son examen en première lecture à l'Assemblée nationale, à l'article 43 du projet de loi relatif à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, une disposition prévoyant que le statut d'artisan cuisinier soit réservé aux professionnels respectant les spécifications d'un cahier des charges dont le contenu serait fixé par décret. L'objectif de cette disposition, non modifiée au cours de son examen au Sénat, est de renforcer les critères du titre d'artisan cuisinier en le réservant aux professionnels qui privilégient le « Fait maison ». Elle permettrait également de relancer l'intérêt de la mention « Fait maison » auprès des professionnels.

Une autre voie de réforme, proposée au cours de l'examen parlementaire du projet de loi relatif à la consommation mais non retenue, consiste à réglementer l'utilisation du mot « restaurant » par les établissements, ainsi que la loi n° 96-603 du 5 juillet 1996 relative au développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat l'avait fait pour le mot « boulangerie ». Selon une étude menée par le Synhorcat, 67 % des professionnels utilisant des produits industriels seraient prêts à abandonner ceux-ci au profit de produits bruts cuisinés sur place si une telle réglementation était instituée. Les professionnels qui seraient le plus disposés à cet abandon sont les indépendants et les établissements comptant moins de dix salariés. Le cœur de clientèle des produits industriels, à savoir les chaînes, franchises et établissements comptant plus de dix salariés, résisteraient davantage à l'abandon des produits industriels.



## VIII. DÉLIVRANCE DE PRODUITS D'OPTIQUE

Les dispositions relatives aux produits d'optique de la loi ont eu pour but principal de faciliter et de sécuriser la vente en ligne de produits d'optique afin de restituer du pouvoir d'achat aux consommateurs. Elles prévoient, notamment, l'indication, sur les prescriptions médicales de verres correcteurs, de la valeur de l'écart pupillaire, un aménagement des conditions de délivrance de lentilles de contact oculaire correctrices à un primo-porteur, la subordination de la délivrance de verres correcteurs à l'existence d'une prescription médicale en cours de validité, et la soumission de la délivrance de verres correcteurs de puissance significative à une prise de mesure. De plus, elles disposent que lors de la vente en ligne de lentilles ou de verres correcteurs, les prestataires concernés permettent au patient d'obtenir des informations et conseils auprès d'un opticien-lunettier.

Les auditions conduites par vos rapporteurs ont fait ressortir les nombreuses difficultés rencontrées dans ce secteur, suite à l'entrée en vigueur de la loi relative à la consommation. De manière générale, il apparaît difficile de dresser une véritable évaluation de ces dispositions, en raison de leur entrée en vigueur parfois récente – la subordination de la délivrance de verres correcteurs à l'existence d'une prescription médicale en cours de validité est ainsi entrée en vigueur en septembre 2015 –, mais aussi en raison de modifications législatives intervenues depuis l'adoption de la loi relative à la consommation.

En effet, certaines de ces dispositions ont d'ores et déjà été modifiées par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, qui a rendu inutile la publication de certains décrets prévus. À l'article L. 4362-10 du code de la santé publique, cette loi a supprimé la disposition prévoyant que la délivrance de verres correcteurs de puissance significative est soumise à une prise de mesure. Les opticiens entendus par vos rapporteurs ont regretté cette suppression, qui revient, selon eux, à abandonner la seule mesure permettant de garantir la sécurité et l'adéquation de la délivrance de lunettes correctrices lorsqu'elles sont acquises par internet. Cette mesure pourrait, toutefois, être réintroduite dans le décret prévu au 3° de l'article L. 4362-11 du même code, tel que rédigé par la loi du 26 janvier 2016 précitée, qui doit fixer les conditions des adaptations des prescriptions médicales par les opticiens-lunettiers et la durée au cours de laquelle elles peuvent être effectuées, durée susceptible de varier en fonction notamment de l'âge ou de l'état de santé du patient. Cette loi a également introduit la possibilité, pour un opticien-lunettier, de délivrer un équipement de remplacement en cas de perte ou de bris des verres correcteurs.

S'agissant des conditions de délivrance de lentilles de contact correctrices à un primo-porteur, le décret n° 2015-888 du 21 juillet 2015 relatif aux conditions de délivrance de lentilles de contact à un primo-porteur a prévu que cette délivrance, par un opticien-lunettier, était subordonnée à la présentation d'une ordonnance médicale comportant la correction et les caractéristiques essentielles

de ces produits, dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de la santé. Il fixe la durée de validité de cette ordonnance à un an. Vos rapporteurs relèvent que l'arrêté prévu n'a pour l'heure pas été publié.

S'agissant de la vente en ligne de verres et de lentilles correcteurs, le décret n° 2015-1223 du 2 octobre 2015 portant application de l'article L. 4362-10-1 du code de la santé publique relatif à la vente en ligne de verres correcteurs et de lentilles de contact oculaire correctrices a prévu les éléments et mentions devant figurer de manière lisible et compréhensible sur les sites de vente en ligne de ces produits. Ces éléments et mentions comprennent notamment des liens vers la législation applicable en matière d'optique-lunetterie, la mention de l'obligation de communiquer un devis gratuit avant la conclusion de la vente et une mention informant le patient que la preuve d'achat remise lors de la livraison précise le nom de l'opticien-lunettier ayant examiné sa demande. Les auditions conduites par vos rapporteurs ont fait ressortir que, si le contenu du décret était jugé satisfaisant par la profession des opticiens-lunettiers, son application restait très imparfaite. De nombreux opérateurs ne feraient pas figurer l'ensemble des mentions et informations requises sur leurs sites internet, et lorsqu'elles y figurent, elles seraient parfois difficiles à trouver pour le consommateur. De plus, le consommateur ne disposerait pas d'informations suffisantes pour s'assurer que les conseils prodigués sont bien ceux d'un opticien-lunettier, les entreprises manquant à communiquer le nom et le diplôme de l'interlocuteur. Cette application imparfaite s'expliquerait par la faiblesse des contrôles conduits par l'administration sur le respect de ces dispositions. A été proposé, au cours des auditions, outre des contrôles et des sanctions effectifs, l'idée d'un agrément *a priori* de ces sites par l'administration, agrément prévalant par exemple pour les sites internet de vente de médicaments. Par ailleurs, vos rapporteurs relèvent que ce décret a prévu qu'un arrêté du ministre chargé de la consommation prévoit les modalités relatives au devis préalable à la conclusion de la vente, notamment sa durée de conservation. Or cet arrêté n'a, pour l'heure, pas été publié.

Enfin, s'agissant des conditions de validité de la prescription médicale obligatoire avant la délivrance de verres correcteurs, le décret n° 2016-1381 du 12 octobre 2016 relatif aux conditions de délivrance de verres correcteurs ou de lentilles de contact oculaire correctrices et aux règles d'exercice de la profession d'opticien-lunettier a prévu que la durée de validité de cette prescription était d'un an pour les patients âgés de moins de 16 ans, de cinq ans pour les patients âgés de 16 à 42 ans, et de trois ans pour les patients âgés de plus de 42 ans. En revanche, le décret prévu à l'article L. 4362-11 du code de la santé publique dans sa rédaction issue de la loi relative à la consommation, qui devait fixer les conditions dans lesquelles est réalisée la prise de mesure obligatoire avant la délivrance de verres correcteurs de puissance significative, n'a pas été publié puisqu'il a été rendu superflu par la nouvelle rédaction de cet article prévue par la loi du 26 janvier 2016 précitée.

## **IX. PROTECTION DU NOM DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET INDICATIONS GÉOGRAPHIQUES PROTÉGÉANT LES PRODUITS INDUSTRIELS ET ARTISANAUX**

L'application de l'article 73 de la loi relative à la consommation a donné lieu à la publication de deux décrets : un décret en Conseil d'État relatif aux indications géographiques protégeant les produits industriels et artisanaux et un décret simple relatif à la procédure d'alerte des collectivités territoriales.

Les articles L. 721-6, L. 721-7 et L. 721-9 du code de la propriété intellectuelle, issus de l'article 73 de la loi relative à la consommation, ont été modifiés par l'article 214 de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques afin d'introduire dans le dispositif de protection des indications géographiques pour les produits industriels et artisanaux, la possibilité, pour les organismes de défense et de gestion, de recourir à un contrôle de cahier des charges par certification.

### **A. INDICATIONS GÉOGRAPHIQUES PROTÉGÉANT LES PRODUITS INDUSTRIELS ET ARTISANAUX**

La loi relative à la consommation a créé les indications géographiques permettant de protéger les produits des secteurs industriel et artisanal. Son article 73 définit les indications géographiques (IG), établit le rôle de l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) en matière d'homologation des IG et prévoit un mécanisme de contrôle du respect du cahier des charges par les professionnels ainsi qu'un mécanisme de sanction en cas de non-respect. En outre, cet article prévoit la possibilité de s'opposer à l'enregistrement d'une marque qui porterait atteinte aux droits antérieurs des collectivités territoriales et des titulaires d'une indication géographique.

Le décret en Conseil d'État n° 2015-595 du 2 juin 2015 relatif aux indications géographiques portant sur les produits industriels et artisanaux comporte les dispositions d'application de cet article 73 et crée les articles R. 721-1 à R. 721-12 du code de la propriété intellectuelle. Il précise les modalités de dépôt des demandes d'homologation ou de modification des cahiers des charges des indications géographiques et de leur examen par l'INPI. Le texte organise en outre les procédures de consultation, d'enquête publique, et de notification du projet de cahier des charges à la Commission européenne, menées pendant l'instruction des demandes d'homologation. Il précise également les modalités de contrôle des cahiers des charges par les organismes de contrôle et de conformité.

Depuis la publication du décret du 2 juin 2015, trois demandes d'homologation d'indications géographiques ont été déposées. L'une porte sur les sièges fabriqués à Liffol-le-Grand, dans les Vosges, territoire qui possède un

savoir-faire traditionnel de réalisation de sièges en bois. Les deux autres portent sur la dénomination « savon de Marseille ». L'une d'elles a déjà donné lieu à l'établissement d'une enquête publique et d'une consultation, et a fait l'objet d'une notification à la Commission européenne qui a émis des remarques sur le projet de cahier des charges. Aucune de ces deux dernières procédures n'est encore parvenue à son terme. S'agissant de demandes portant sur une même appellation, une seule des deux demandes pourra recevoir une décision d'homologation.

Une cinquantaine de dossiers sont en cours de rédaction, regroupant chacun entre deux et cent entreprises, ce qui représente d'ores et déjà un succès certain eu égard à la complexité de l'exercice de la rédaction du cahier des charges. Parmi eux, deux dossiers sont en cours de préparation pour les couteaux : l'un, porté par quatre entreprises de Laguiole, concerne les couteaux fabriqués dans le village de Laguiole et dans une zone d'environ 20 km autour de celui-ci ; le second, porté par une quarantaine d'entreprises dont certaines de Laguiole, couvre une zone géographique commune « Aubrac - Auvergne », dont la ville de Thiers, qui correspond à la zone historique de fabrication. Les entreprises concernées placent de grands espoirs dans ce dispositif, qui allie à la fois la force de frappe d'une marque collective rassemblant des produits qualitatifs et identitaires et la garantie d'un label public.

## **B. PROCÉDURE D'ALERTE DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES**

L'article 73 de la loi a introduit la possibilité pour les collectivités territoriales et les titulaires d'une indication géographique (notamment les organismes de défense et de gestion) de former opposition à l'enregistrement d'une marque qui porterait atteinte à leurs droits. Cette procédure n'était auparavant ouverte qu'aux titulaires de marques antérieures.

Afin de faciliter le recours à la procédure d'opposition, l'article 73 prévoit que : « Toute collectivité territoriale ou tout établissement public de coopération intercommunale peut demander à l'Institut national de la propriété industrielle d'être alerté en cas de dépôt d'une demande d'enregistrement d'une marque contenant sa dénomination, dans des conditions fixées par décret. »

Le décret n° 2015-671 du 15 juin 2015 précise les modalités de cette procédure d'alerte sur le dépôt de marque contenant la dénomination d'une collectivité ou d'un établissement public de coopération intercommunale. Pour bénéficier de ce droit d'alerte, la collectivité ou l'établissement doit remplir un formulaire sur le site internet de l'INPI en indiquant la dénomination pour laquelle elle souhaite être alertée. Depuis le lancement effectif de ce service le 17 juin 2015, l'INPI envoie une cinquantaine d'alertes par semaine, par courriel, dans les cinq jours ouvrables suivant la publication de la demande d'enregistrement d'une marque nationale. L'alerte contient le nom des marques concernées, leur numéro, le nom de la personne qui les a déposées, ainsi qu'un lien vers la base de données

publique de l'INPI, comprenant une information plus complète sur chaque marque.

À ce jour, 336 collectivités se sont inscrites au dispositif d'alerte automatisé en cas de demande d'enregistrement de marque contenant leur nom. Il s'agit, pour la plus grande partie, de communes, mais aussi de régions et de communautés de communes. Ce système a abouti à la formalisation de dix procédures d'opposition, initiées par les collectivités locales à l'encontre de demandes de marque. L'INPI a fait droit à l'intégralité de ces demandes d'opposition : les demandes de dépôts de marques correspondantes ont toutes été refusées.



## **X. MODERNISATION DES MOYENS DE CONTRÔLE DE LA DGCCRF**

La loi relative à la consommation a instauré un dispositif de sanctions administratives. L'article L. 141-1-2 du code de la consommation, devenu les articles L. 522-1 à L. 522-10 à la suite de la recodification de la partie législative de ce code, et l'article L. 465-2 du code de commerce permettent aux services en charge de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de sanctionner directement des professionnels à l'origine d'un certain nombre de manquements, sans avoir recours au préalable au juge pénal ou civil. La sanction administrative peut prendre la forme d'une amende financière, et à titre accessoire, d'une publication de tout ou partie de cette décision d'amende. La loi a également doté la DGCCRF d'un certain nombre de nouveaux pouvoirs lui permettant d'exercer plus efficacement ses missions de contrôle.

### **A. BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DES AMENDES ADMINISTRATIVES**

La mise en œuvre concrète de ce nouveau pouvoir a débuté après l'adoption du décret n° 2014-1109 du 30 septembre 2014. Selon les informations fournies par le ministère, et reposant sur un bilan effectué sur la fin de l'année 2014 et l'année 2015, soit un peu plus d'une année d'application, l'application du dispositif est progressivement montée en puissance et devrait atteindre son rythme de croisière en 2016.

Au 31 décembre 2015, on dénombrait 1 671 amendes prononcées sur le fondement des codes de la consommation et de commerce. Le montant total de ces amendes s'élève à 6 009 944 €. À la même date, une procédure contradictoire précédant l'éventuel prononcé d'une amende administrative avait été initiée pour 628 dossiers.

Sur ces 1 671 amendes, 1 523 avaient été prononcées sur le fondement du code de la consommation, pour un montant total de 1 890 334 €. Ces amendes ont, pour l'essentiel, sanctionné des défauts d'affichage des prix. Leur montant moyen s'élève à 1 241 €. 148 amendes avaient été prononcées sur le fondement du code de commerce, pour un montant total de 4 119 610 €. La plupart sanctionnaient le non-respect des délais de paiement.

À la même date, 51 recours avaient été formés par les professionnels dans le cadre de ces procédures d'amendes, dont 33 recours gracieux auprès de l'auteur de la décision, 7 recours hiérarchiques, et 11 recours devant les juridictions administratives.

Ces amendes peuvent également faire l'objet d'une publication à visée répressive, dans les conditions fixées par l'autorité qui prononce l'amende. L'article 210 de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a apporté une précision quant aux modalités de

cette publication, en prévoyant que les frais y afférant étaient pris en charge par le professionnel sanctionné. Les premières décisions de publication de sanctions sont intervenues en octobre 2015, en matière de délais de paiement. Au 31 décembre 2015, six décisions avaient été publiées sur le site internet de la DGCCRF. Les premières publicités de mesures d'injonctions, prises sur le fondement du code de la consommation, ont été prises en matière de clauses abusives à l'encontre de la société Facebook.

## **B. MISE EN ŒUVRE DE SES NOUVEAUX POUVOIRS PAR LA DGCCRF**

La DGCCRF a eu recours à la technique de l'enquêteur mystère, dite également du « faux consommateur », dans le cadre d'une enquête concernant des pratiques commerciales trompeuses pour des placements atypiques, et dans celui d'une enquête sur des avis de consommateurs. Elle a également procédé, sous une fausse identité, à des achats sur internet de produits qui ne devraient pas être commercialisés, ou pour procéder à l'analyse de produits proposés à la vente.

S'agissant de son nouveau pouvoir de réaliser des visites et des saisies en matière de tromperie et de falsification, la DGCCRF a effectué une perquisition.

La possibilité nouvelle de recourir à une personne qualifiée a été utilisée à plusieurs reprises en 2015, à travers une saisine de l'Agence nationale des fréquences dans le cadre d'une enquête sur les conditions de commercialisation des dispositifs « anti-ondes » pour téléphone mobile et une autre de la commission nationale de l'informatique et des libertés et d'une professeure d'université dans le cadre d'une enquête sur des clauses contractuelles abusives proposées par des réseaux sociaux.

## **XI. RENFORCEMENT DE L'ENCADREMENT DES NUMÉROS SURTAXÉS**

### **A. DISPOSITIONS DE LA LOI**

L'article 145 de la loi relative à la consommation a prévu la création de plusieurs mécanismes visant à protéger le consommateur contre le recours abusif aux numéros de téléphone surtaxés, dits « à valeur ajoutée ».

En premier lieu, il a prévu la création d'un annuaire inversé, disponible en ligne, des numéros à valeur ajoutée. Cet annuaire doit permettre au consommateur, à partir d'un numéro, de trouver le nom du produit ou du service auquel ce numéro est associé, la description de celui-ci, le nom du fournisseur, son site internet, son adresse, ainsi que l'adresse et le numéro auquel le consommateur peut adresser des réclamations. La mise en place de cet outil incombe aux opérateurs de communications électroniques exploitant des numéros à valeur ajoutée, aux abonnés auxquels ces numéros sont affectés et aux fournisseurs des produits ou services à valeur ajoutée concernés. Les abonnés auxquels est affecté un numéro à valeur ajoutée ont l'obligation d'informer l'opérateur de toute modification concernant leur identité ou leur adresse, et de lui fournir toute information devant figurer dans cet outil, sous peine de suspension de son accès au numéro, voire de résiliation de sa ligne. Il a été prévu que ces mesures entrent en vigueur dans un délai de deux ans après la promulgation de la loi.

De plus, le même article a prévu la mise en place d'un mécanisme de signalement, par les fournisseurs d'un service téléphonique au public, permettant aux consommateurs d'indiquer, par messages textuels, les appels et messages textuels non sollicités émis par des professionnels et le numéro de téléphone de leurs émetteurs. Les fournisseurs doivent agréger ces signalements par numéro des émetteurs des appels et messages signalés, ainsi que par numéro auquel le consommateur est invité à envoyer un message textuel ou qu'il est incité à appeler. Les opérateurs de communications électroniques sont informés des numéros les concernant. Cette disposition devait voir ses modalités d'application précisées par décret.

Enfin, la loi a prévu que les fournisseurs de service téléphonique au public proposent au consommateur une option gratuite permettant de bloquer les communications à destination de certaines tranches de numéros à valeur ajoutée. Ces tranches doivent être fixées par arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et de l'économie numérique, pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. L'entrée en vigueur de cette disposition a été fixée à deux ans au plus tard après la promulgation de la loi.

## B. BILAN DE LEUR APPLICATION

S'agissant de l'annuaire inversé des numéros à valeur ajoutée, après la définition de son cahier des charges au cours de l'année 2015, il a été mis en ligne de manière anticipée, dès octobre 2015. L'annuaire des numéros d'appel est disponible à l'adresse : <http://www.infosva.org>, et celui des numéros de messages textuels à l'adresse : <http://annuaire.infoconso-multimedia.fr/sms-plus>.

Concernant le mécanisme de signalement mis à la disposition des consommateurs pour garantir la fiabilité des informations contenues dans cet annuaire et enrichir celles-ci, ses modalités ont été précisées, avec un certain retard, par le décret n° 2016-1238 du 20 septembre 2016 relatif au mécanisme de signalement prévu à l'article L. 224-43 du code de la consommation et de l'information des opérateurs sur les numéros les concernant en application de l'article L. 224-51. Les services du ministère ont indiqué à vos rapporteurs que ce retard s'expliquait par les fusions en cours des organismes d'autorégulation du secteur en matière d'envoi de messages textuels et d'appels vocaux, et par des difficultés techniques dans la définition des seuils devant déclencher la vérification. Toutefois, les opérateurs auraient d'ores et déjà anticipé une partie des obligations qui devraient découler dudit décret avant sa publication. Ce décret prévoit que cet outil de signalement fournit un accès unique dédié aux numéros d'appel et un accès unique dédié aux numéros de messages textuels, qui donnent aux consommateurs la possibilité de signaler une inexactitude sur les informations présentes dans l'outil, une préoccupation sur la déontologie du service associé ou un problème relatif au contact auquel ils doivent pouvoir adresser leurs réclamations. Il permet également aux opérateurs d'être informés quotidiennement, pour chaque numéro les concernant, de ces signalements. De plus, il oblige les opérateurs exploitant des numéros à valeur ajoutée à vérifier les informations présentes dans cet outil pour tout numéro dont les nombres de signalements dépassent un ou plusieurs seuils fixés chaque année par arrêté du ministre chargé de la consommation.

En tout état de cause, la mise en place de ces annuaires demeure récente, et le nombre de visites quotidiennes et de signalements faible.

Enfin, l'arrêté relatif à la mise à la disposition des consommateurs, par les opérateurs, d'une option gratuite de blocage des communications à destination de certaines tranches de numéros à valeur ajoutée n'a, pour l'heure, pas été publié, alors qu'il est nécessaire à l'installation opérationnelle de ce service, et que les dispositions concernant celui-ci sont entrées en vigueur le 17 mars 2016. Toutefois, la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique prévoit, à son article 88, de reporter l'entrée en vigueur de ces dispositions à six mois après la promulgation de ladite loi, afin que les opérateurs disposent d'un temps suffisant, une fois que l'arrêté aura été publié, pour prendre les mesures techniques nécessaires.

### **C. POSITION DE VOS RAPPORTEURS**

Complémentaires du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, ces mesures représentent une avancée réelle au service des consommateurs pour remédier aux désagréments, voire aux tromperies, qui découlent du recours parfois massif à des appels non sollicités. Vos rapporteurs saluent la mise en place anticipée de l'annuaire inversé des numéros à valeur ajoutée, mais estiment qu'il devrait faire l'objet d'une communication plus soutenue vis-à-vis du public. Il apparaît en effet que ce dispositif ne recueille pas actuellement l'écho qu'on pourrait lui supposer parmi les consommateurs.

De plus, vos rapporteurs s'étonnent du retard pris dans la publication de l'arrêté relatif au blocage des communications à destination de certaines tranches de numéros à valeur ajoutée. Le législateur avait ménagé, à dessein, un délai de deux ans avant l'entrée en vigueur de cette disposition, afin de permettre à l'administration de procéder aux consultations utiles et de publier les textes nécessaires, et aux professionnels de s'adapter à des nouvelles mesures. Cette durée apparaissait et continue d'apparaître amplement suffisante. Par ailleurs, vos rapporteurs jugent particulièrement étonnant de constater que la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique contient une disposition fixant l'entrée en vigueur de ce dispositif six mois après la promulgation de ladite loi, alors que celui-ci est entré en vigueur en mars 2016, comme prévu dans la loi relative à la consommation.



## XII. JEUX EN LIGNE

Les articles 148 à 158 de la loi relative à la consommation contiennent un certain nombre de mesures relatives aux jeux en ligne. Si aucune d'entre elles n'appelait de mesure réglementaire pour son application, vos rapporteurs ont toutefois souhaité dresser un bref état des lieux de leur mise en œuvre.

En premier lieu, l'article 148 a précisé la définition des loteries, qui sont, par nature, interdites, en prévoyant qu'elle recouvrait « toutes opérations offertes au public, sous quelque dénomination que ce soit, pour faire naître l'espérance d'un gain qui serait dû, même partiellement, au hasard et pour lesquelles un sacrifice financier est exigé par l'opérateur de la part des participants » ; cette interdiction recouvre les « jeux dont le fonctionnement repose sur le savoir-faire du joueur ». A également été insérée la notion de « sacrifice financier », qui a permis de mettre fin aux pratiques de certains opérateurs, qui proposaient des jeux dits « gratuits » car le remboursement de sommes avancées par le joueur était possible, alors que la procédure permettant d'obtenir ce remboursement était souvent, en pratique, complexe et décourageante. L'ARJEL a pu faire reconnaître le caractère payant de ces jeux et mettre fin à ces pratiques.

La loi a également prévu que les entreprises agréées comme opérateurs de jeux ou de paris en ligne justifient de l'existence d'une sûreté, d'une fiducie, d'une assurance, d'un compte sous séquestre ou de tout autre instrument ou mécanisme garantissant, en toutes circonstances, le reversement de la totalité des avoirs exigibles des joueurs. L'opérateur doit veiller à ce que l'étendue de la garantie qu'il fournit soit toujours à la mesure des avoirs exigibles des joueurs. Lors de son audition, l'ARJEL a indiqué qu'à la suite de l'adoption de ces dispositions, l'ensemble des opérateurs concernés s'étaient dotés des mécanismes appropriés pour assurer cette garantie, et qu'elle veillait mois par mois à ce que les sommes mises en garantie correspondent bien aux avoirs exigibles. La mise en œuvre des sanctions prévues par la loi en cas de manquement à cette règle n'a donc pas été nécessaire, les opérateurs s'étant conformés d'eux-mêmes à cette nouvelle obligation.

Ensuite, la loi relative à la consommation a supprimé la phase de mise en demeure, par l'ARJEL, des opérateurs manquant à leurs obligations légales, qui constituait un préalable à la procédure de sanction : celle-ci ne pouvait être lancée que si l'opérateur n'avait pas déféré à la mise en demeure ou si les mesures correctives prises par lui étaient jugées insuffisantes. Cette phase constituait un inconvénient dans la mesure elle laissait impunis les manquements commis, pour autant que l'opérateur concerné adoptait, après avoir été mis en demeure, un comportement conforme à la loi. L'ARJEL a souligné que la suppression de cette phase avait permis un gain d'efficacité dans l'application des règles en matière de paris et de jeux en ligne : il suffisait désormais d'avertir l'opérateur des manquements observés pour que celui-ci les rectifie rapidement, sans que le

lancement d'une procédure de sanction soit nécessaire. En conséquence, la commission des sanctions de l'ARJEL n'avait pas été saisie de manquements depuis deux ans.

De plus, la loi relative à la consommation a doté le président de l'ARJEL de la faculté de saisir le président du tribunal de grande instance de Paris aux fins de voir ordonnée, en la forme des référés, toute mesure permettant la cessation de toute publicité en faveur d'un site de paris ou de jeux d'argent et de hasard non autorisé. Lors de son audition, l'ARJEL a indiqué à vos rapporteurs que cette nouvelle compétence avait démontré son efficacité : la saisine du juge n'était même pas nécessaire, et l'ARJEL n'y avait d'ailleurs pas eu recours, car la menace de saisine du juge suffisait à faire supprimer les publicités concernées.

Au vu des informations qui leur ont été transmises lors de leurs auditions, vos rapporteurs se félicitent de la bonne application de ces mesures et de leur efficacité.

### **XIII. AUTRES MESURES**

#### **A. TARIFICATION DES PARKINGS AU PAS**

L'article 6 de la loi a inséré, dans le code de la consommation, une disposition prévoyant que les exploitants de parcs de stationnement affectés à un usage public appliquent au consommateur, pour les stationnements d'une durée inférieure à douze heures et payés à la durée, une tarification par pas de quinze minutes au plus.

Cette disposition aurait entraîné un renchérissement des tarifs horaires faciaux. En moyenne, tous les consommateurs stationnant moins de trois quarts d'heures paieraient moins cher qu'auparavant ; en revanche, ceux demeurant plus d'une heure paieraient plus cher.

Toutefois, certaines des personnes entendues par vos rapporteurs ont avancé que l'augmentation du tarif horaire facial ne signifiait pas que les consommateurs, dans leur ensemble, paient plus cher. En outre, cette augmentation aurait été rendue nécessaire par les engagements pris par les collectivités territoriales sur la rentabilité de ces infrastructures auprès des investisseurs ayant contribué au financement de celles-ci. Ces engagements ont guidé la refonte des grilles tarifaires à la suite de l'entrée en vigueur de cette disposition, et il ne serait pas certain que ce nouveau mode de calcul ait entraîné un accroissement des marges des gestionnaires de parkings.

Toutefois, l'UFC-Que choisir a souligné que la hausse des tarifs intervenue à la suite de cette mesure pouvait être estimée à 25 %, au lieu des 7 % prévus avant son adoption. Il apparaîtrait nécessaire de pousser plus avant les investigations sur cette question, afin de vérifier si l'instauration de la tarification au quart d'heure a pu avoir l'effet paradoxal de renchérir le stationnement pour les consommateurs, et si les gestionnaires des infrastructures concernées se sont ainsi constitué une rente indue.

#### **B. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ**

L'article 15 de la loi a porté de six à vingt-quatre mois le délai dans lequel, après une vente, les défauts de conformité qui apparaissent sont présumés avoir existé au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Il a ainsi aligné le délai de présomption d'antériorité du défaut, au cours duquel la charge de prouver la non-conformité revient au vendeur, sur le délai de prescription de l'action résultant du défaut de conformité, qui est de deux ans à compter de la délivrance du bien. Il a, en revanche, maintenu un délai de six mois s'agissant des biens vendus d'occasion. L'entrée en vigueur de ces dispositions a été fixée au 17 mars 2016.

Si l'entrée en vigueur de cette modification est trop récente pour que son application puisse être appréciée, vos rapporteurs souhaitent faire état des craintes exprimées par les professionnels lors des auditions. Ceux-ci ont souligné le risque de forte augmentation du nombre de dossiers à traiter et d'expertises à mener, à la charge du vendeur, ainsi que celui d'une modification du comportement des consommateurs, qui pourraient se retourner plus facilement contre le fabricant ou le distributeur pour des défauts qui seraient en réalité plutôt liés à un défaut d'entretien ou à une mauvaise utilisation du produit qu'à une faute des professionnels.

## EXAMEN EN COMMISSION

Lors de sa réunion du 19 octobre 2016, la commission a examiné le rapport d'information de MM. Damien Abad et Philippe Kemel, sur la mise en application de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

**Mme la présidente Frédérique Massat.** Mes chers collègues, l'ordre jour appelle la présentation d'un rapport sur la mise en application de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Comme vous le savez, il s'agit d'une loi très dense et je tiens à remercier nos deux rapporteurs, MM. Damien Abad et Philippe Kemel, qui ont contrôlé son application. Je rappelle que cette loi a été adoptée définitivement par notre assemblée, le 13 février 2014, à l'issue d'une commission mixte paritaire, et promulguée le 17 mars 2014.

Un premier rapport, présenté le 7 octobre 2015, par Mme Annick Le Loch et M. Philippe Armand Martin, avait porté plus particulièrement sur l'application des dispositions relatives aux relations commerciales. Restaient à analyser toutes les autres dispositions de la loi, les unes ayant un caractère transversal, concernant le secteur de la consommation dans son intégralité – l'action de groupe, entre autres –, d'autres plus spécifiques, comme celles relatives à la restauration, à l'optique ou au secteur bancaire. Nos rapporteurs ont ainsi travaillé sur l'action de groupe, sur les dispositions relatives au crédit et à la mobilité bancaire, sur les dispositions relatives aux contrats d'assurance, sur les obligations relatives à l'information précontractuelle, notamment pour ce qui touche à la disponibilité des pièces détachées et les contrats conclus dans les foires et salons, sur le démarchage, en particulier le démarchage téléphonique, et la vente à distance, sur la mention « Fait maison », objet de nombreuses discussions ici même et en séance publique, et le titre de maître-restaurateur, sur la réglementation de la délivrance de produits d'optique – un décret ayant d'ailleurs été publié lundi dernier –, sur la protection du nom des collectivités territoriales par une procédure d'alerte, sur la modernisation des moyens de contrôle de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), sur le renforcement de l'encadrement des numéros téléphoniques surtaxés, sur l'encadrement renforcé des jeux en ligne, sur la tarification des parkings au pas, et, enfin, sur l'accroissement de la durée de garantie légale de conformité des produits vendus : autant de sujets qui touchent au quotidien de nos administrés.

Je ne doute pas que l'éclairage que nos rapporteurs nous apporteront permettra, le cas échéant, de poursuivre ce travail qui a été mené par la commission des affaires économiques ainsi que par l'ensemble des parlementaires.

**M. Philippe Kemel, rapporteur.** Mme la présidente vient de rappeler la variété des thèmes, l'abondance des mesures, les différentes dates importantes, et le rapport déjà réalisé par Mme Annick Le Loch et M. Philippe Armand Martin.

Le travail que nous avons mené avec M. Damien Abad depuis le mois de février dernier nous a permis de procéder à vingt-cinq auditions. Le délai de trente mois entre la publication de la loi et notre rapport peut paraître long au vu de notre Règlement, qui prévoit que le rapport faisant état de l'application d'une loi soit présenté à l'issue d'un délai de six mois après son entrée en vigueur. Mais ce délai s'explique par la forte activité législative de notre commission, ainsi que par l'entrée en vigueur différée d'un grand nombre de mesures de la loi relative à la consommation. Le recul nous a aussi permis de mieux prendre en compte les difficultés que les acteurs sociaux ont pu rencontrer dans la mise en œuvre de cette loi – parfois complexe, même si nous n'avons pas constaté de blocage de leur part.

La quasi-totalité des décrets prévus ont été publiés, et traduisent de manière satisfaisante les intentions ayant présidé à la rédaction de cette loi. Sur les soixante-trois décrets prévus, seuls six n'ont pas été publiés à ce jour, soit un taux de publication de 91 %, particulièrement satisfaisant. Encore ces décrets n'étaient-ils pas tous obligatoires. Les personnes entendues en audition ont fait état d'un degré de concertation satisfaisant avec l'administration en ce qui concerne la préparation de ces textes d'application.

L'application de cette loi est donc satisfaisante, même si la traduction concrète de l'intention du législateur s'est parfois heurtée à des comportements sociétaux : la réalité des pratiques des acteurs peut créer des résistances, mais celles-ci sont réductibles pour peu qu'il y ait une écoute permanente et une volonté de simplification ultérieure.

L'application de la loi a pu également être compromise par l'adoption de nouveaux textes qui ont modifié les dispositions adoptées. C'est le cas notamment des dispositions encadrant la délivrance de produits d'optique, qui ont été largement refondus par la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.

Je rappellerai l'importance de la simplicité de la loi, qui doit constituer sa première vertu. Nous devrions demeurer prudents sur le degré de détail des dispositions que nous adoptons, afin de ne pas poser de trop grandes difficultés à ceux qui les mettront en application. On arrive parfois, comme cela a été le cas en ce qui concerne les informations sur la disponibilité des pièces détachées, à des systèmes d'organisation en termes de chaîne logistique qui deviennent de vraies usines à gaz. La volonté de respecter la loi se heurte alors aux possibilités techniques et commerciales.

S'agissant du crédit à la consommation, l'obligation d'accompagner l'offre de crédit renouvelable d'une offre de crédit amortissable et celle de suspendre le droit d'utilisation du crédit en cas de non-utilisation pendant un an,

sont respectées. Elles ont contribué à la réduction des encours de crédit renouvelable et à son recentrage sur des achats de petit montant – en moyenne 230 euros. D’ailleurs, nous ne voyons plus, dans nos permanences, de situations d’endettement générées par ce type de crédit. La protection du consommateur qui voulait s’endetter alors qu’il n’en avait pas la possibilité a été accrue.

Concernant le crédit immobilier, la possibilité de résilier dans les douze mois le contrat d’assurance d’un prêt immobilier est appliquée. Il en est de même de l’obligation pour les banques d’accepter en garantie un autre contrat d’assurance que le leur lorsque l’emprunteur fait usage de son droit de résiliation dans les douze mois et que le nouveau contrat présente un niveau de garantie équivalent. Le problème est que le système assurantiel développe des contrats segmentés dans les risques, qui multiplient la présentation de ces risques ; du coup, la substituabilité d’un contrat à l’autre ne devient pas aussi évidente qu’elle pouvait l’être hier.

En matière de mobilité bancaire, les auditions ont souligné la nécessité de veiller à ce que les clients ayant souscrit plusieurs contrats auprès d’une banque puissent bien bénéficier du service de mobilité bancaire s’agissant de leurs comptes de dépôt. Là aussi, des risques complexes portés par la banque nécessitent la permanence du compte de dépôt. Substituer l’ensemble de ces services en cas de changement de banque n’est pas aisé.

La loi contient également d’importantes dispositions relatives aux assurances. Je citerai la possibilité, pour un assuré ayant souscrit un contrat d’assurance automobile ou habitation, de procéder à la résiliation sans frais ni pénalités des contrats tacitement reconductibles à l’expiration d’un délai d’un an à compter de la première souscription, ou encore la possibilité, pour un assuré souscrivant un contrat d’assurance constituant un complément d’un bien ou d’un service, de renoncer à ce contrat sans frais ni pénalités s’il justifie d’une garantie antérieure pour l’un des risques couverts. Ces dispositions ont fait l’objet d’une appropriation satisfaisante par la profession comme par les consommateurs.

S’agissant des contrats conclus à distance, les professionnels entendus en audition ont souligné la brièveté des délais entre la publication des mesures réglementaires et leur entrée en vigueur, alors que les nouvelles obligations introduites ont nécessité pour certaines des adaptations importantes des systèmes d’information. Là aussi, on voit bien que les organisations ont eu beaucoup de difficultés à accompagner les décrets. Par ailleurs, il apparaît que la grande majorité des entreprises de vente à distance ont tardé à modifier leurs pratiques, le plus souvent par méconnaissance des textes. Les avertissements et pré-injonctions effectués par la DGCCRF auraient conduit, dans la plupart des cas, à une mise en conformité rapide des professionnels, notamment en matière d’information précontractuelle. Le dialogue entre la DGCCRF et l’ensemble des opérateurs a été utile ; on peut considérer qu’il a été correctement mené par l’administration.

Des difficultés spécifiques se sont fait jour sur l'application de l'obligation de remboursement du consommateur en cas de rétractation dans un délai de quatorze jours. L'obligation de remboursement naît à la réception de l'avis d'expédition. Mais certains consommateurs peuvent jouer au passager clandestin en adressant la preuve, mais en ne renvoyant pas la marchandise... Il y a là une difficulté qu'il faudra certainement corriger.

La loi avait prévu que la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique soit confiée à un organisme par appel d'offres. Or, le premier appel d'offres ayant échoué, c'est finalement la société Opposetel qui a été désignée gestionnaire de cette liste d'opposition par un arrêté du 28 février 2016. Il y a donc eu un temps de latence assez long entre la volonté du législateur, l'application de la mesure par l'administration et la solution retenue. La nouvelle liste d'opposition au démarchage téléphonique, dénommée « Bloctel », qui a été ouverte le 1<sup>er</sup> juin 2016, semble donner satisfaction – j'attends vos témoignages et vos interventions. Nous regrettons qu'aucun mécanisme de transition n'ait été prévu entre la liste gérée par l'association Pacitel et cette nouvelle liste. C'est le constat que nous faisons lorsque l'administration rencontre des difficultés pour mettre en place des dispositifs de contrôle.

La création des indications géographiques protégeant les produits industriels et artisanaux, ainsi que celle d'une procédure d'alerte des collectivités territoriales en cas d'utilisation commerciale de leur nom, est un succès. Un décret du 2 juin 2015 a précisé les modalités de dépôt des demandes d'homologation ou de modification des cahiers des charges des indications géographiques et de leur examen par l'Institut national de la propriété industrielle (INPI). Trois demandes d'homologation d'indications géographiques ont été déposées ; environ cinquante dossiers sont en cours d'examen.

La possibilité pour les collectivités territoriales et les titulaires d'une indication géographique de former opposition à l'enregistrement d'une marque qui porterait atteinte à leurs droits a été précisée par décret. Pour bénéficier de ce droit d'alerte, la collectivité ou l'établissement public de coopération intercommunale doit remplir un formulaire sur le site internet de l'INPI en indiquant la dénomination pour laquelle il souhaite être alerté. Ce service fonctionne depuis le 17 juin 2015 ; à ce jour, 336 collectivités se sont inscrites au dispositif d'alerte. Il s'agit, pour la plus grande partie, de communes, mais parfois aussi de régions et de communautés de communes. Ce système a abouti à la formalisation de dix procédures d'opposition, initiées par les collectivités locales à l'encontre de demandes de marque. L'INPI a fait droit à l'intégralité de ces demandes d'opposition.

En matière de renforcement de l'encadrement des numéros surtaxés, l'annuaire inversé des numéros à valeur ajoutée a été mis en ligne de manière anticipée, dès octobre 2015. Le décret précisant les modalités du mécanisme de signalement mis à la disposition des consommateurs pour garantir la fiabilité des

informations contenues dans cet annuaire et enrichir celles-ci a été publié le 20 septembre 2016.

On peut saluer la mise en place anticipée de cet annuaire inversé, même s'il mériterait de faire l'objet d'une communication plus soutenue vis-à-vis du public. Il apparaît en effet que ce dispositif ne recueille pas actuellement l'écho que l'on pourrait supposer parmi les consommateurs. Un travail de communication de proximité semble nécessaire.

L'arrêté relatif au blocage des communications à destination de certaines tranches de numéros à valeur ajoutée n'a, en revanche, pas été publié. Sur ce point, nous jugeons étonnant que la loi pour une République numérique contienne une disposition fixant l'entrée en vigueur de ce dispositif six mois après la promulgation de ladite loi, alors que celui-ci est entré en vigueur en mars 2016, comme prévu dans la loi relative à la consommation. Une concordance est donc nécessaire entre les différents textes que nous votons.

Un chapitre important de la loi était consacré aux jeux en ligne. La loi a prévu que les entreprises agréées comme opérateurs de jeux ou de paris en ligne justifient de l'existence d'une sûreté, d'une fiducie, d'une assurance ou d'un compte sous séquestre garantissant, en toutes circonstances, le reversement de la totalité des avoirs exigibles des joueurs. Lors de son audition, l'Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL) a indiqué que l'ensemble des opérateurs concernés s'étaient dotés des mécanismes appropriés pour assurer cette garantie, et qu'elle veillait mois par mois à ce que les sommes mises en garantie correspondent bien aux avoirs exigibles. Il semble donc que la population puisse jouer en toute sécurité.

La loi a supprimé la phase de mise en demeure par l'ARJEL. C'est maintenant au vu d'une remarque que l'organisme de jeu doit corriger ses dysfonctionnements. L'autorité de régulation considère, là aussi, que les organismes de jeu ont tenu compte de cette directive dans les plus brefs délais.

En conclusion, cette loi aux effets conséquents dans les manières de vivre l'acte de consommation a fait l'objet d'un énorme travail. Elle a abouti à un texte qui, même s'il peut être complexe, a été rapidement mis en œuvre par l'administration. On peut parfois retrouver cette complexité dans la difficulté qu'ont les opérateurs de bonne volonté à l'appliquer. En tout cas, pour cette partie, notre constat est très satisfaisant.

**M. Damien Abad, rapporteur.** Je serai peut-être un peu moins enthousiaste que mon collègue Philippe Kemel sur l'impact de cette loi. Même si elle a effectivement permis des avancées, force est de reconnaître que son impact demeure faible, en raison de la conception imparfaite de certains dispositifs, notamment l'action de groupe, ou de leur lisibilité insuffisante, comme c'est le cas pour le « Fait maison ». Dans d'autres domaines, les effets annoncés ne se sont

pas forcément produits : les dispositions relatives aux produits d'optique notamment n'ont pas permis de faire baisser leur prix.

S'agissant de l'action de groupe, le décret du 24 septembre 2014 a été publié dans des délais satisfaisants, ce qui a permis l'entrée en vigueur effective de cette nouvelle procédure dès le 1<sup>er</sup> octobre 2014. Selon les personnes entendues en audition, ce décret traduit fidèlement l'intention du législateur.

Huit actions de groupe ont été lancées dans différents secteurs, celui de l'assurance, de l'immobilier, du transport, de la banque ou encore de la téléphonie. Ce chiffre apparaît toutefois modeste au vu de l'ambition du dispositif et du champ qu'il recouvre. Cela s'explique par plusieurs difficultés d'application.

Tout d'abord, les conditions préalables au déclenchement d'une action de groupe apparaissent trop restrictives. Les associations agréées de consommateurs sont trop peu nombreuses, et seules deux d'entre elles disposeraient de moyens suffisants pour prendre en charge cette procédure de manière efficace.

Ensuite, la procédure est longue et contraignante. Le faible nombre d'actions lancées sur des questions de consommation, qui devaient pourtant constituer son principal champ d'application, s'explique par la difficulté pratique qui existe pour apporter une preuve en ce domaine. Par exemple, pour démontrer avoir subi un préjudice du fait de l'achat d'un produit de grande consommation, un consommateur devrait avoir conservé son ticket de caisse pendant plusieurs années... Même si aucune action lancée n'est pour l'heure parvenue à ce stade, il est probable que la phase de liquidation des sommes obtenues au terme de la procédure devrait également être longue. Pour y remédier, il serait nécessaire d'encadrer les délais s'appliquant à cette procédure.

Ajoutons que la quantification des préjudices subis est elle-même source de difficultés. En effet, la loi n'a retenu la possibilité de quantifier que des préjudices individuels, à l'exclusion du préjudice moral. Or, sur certains dossiers entrant bien dans le champ de l'action de groupe, la quantification du préjudice individuel se révèle complexe, par exemple lorsqu'il s'agit de déterminer la qualité de couverture internet sur les mobiles par un opérateur. Des réflexions sont engagées sur la possibilité de forfaitisation du préjudice ; la question en tout cas est ouverte.

Enfin, il semblerait que les tribunaux abordent avec prudence cette nouvelle procédure, et auraient tendance à inviter les parties à recourir à la médiation. L'action opposant Paris Habitat OPH au syndicat du logement et de la consommation a d'ailleurs été clôturée par un accord de médiation.

Au total, il serait nécessaire de rendre cette procédure plus efficace et plus fluide. Faut-il l'ouvrir à des associations *ad hoc* ou à la DGCCRF, voire créer un tribunal spécialisé dans le traitement des actions de groupe ? La création d'un fonds de soutien pour aider les associations à financer l'action de groupe et pour

garantir aux consommateurs l'effectivité de la réparation, devrait également être étudiée.

S'agissant de la restauration, la loi a introduit la mention « Fait maison », qui vise à mieux informer les consommateurs sur l'offre de restauration et à valoriser le savoir-faire des restaurateurs, en permettant de distinguer l'acte de cuisiner proprement dit de la cuisine d'assemblage. Le premier décret d'application du « Fait maison », daté du 11 juillet 2014, a été modifié par un second décret du 6 mai 2015. Le premier décret disposait que la mention s'appliquait à des plats entièrement cuisinés sur place à base de produits bruts, tout en prévoyant de très nombreuses dérogations. Au printemps 2015, seuls 3 500 établissements, soit environ 6 % d'entre eux, affichaient cette mention. En conséquence, le second décret a modifié le périmètre du « Fait maison » en visant les plats fabriqués à partir de produits crus transformés sur place, c'est-à-dire non cuits ou non dénaturés par quelque procédé que ce soit, y compris le mélange ou le chauffage. Certains produits non bruts sont acceptés, mais les produits surgelés sont exclus.

Selon le ministère, ce second décret a accru la clarté du label et élevé le niveau requis pour se prévaloir de son utilisation. Il aurait également permis une meilleure appropriation du dispositif par les professionnels. Une enquête conduite en décembre 2015 par une organisation professionnelle concluait en effet que 9 000 établissements, soit environ 14 % d'entre eux, utilisaient ce logo.

Parmi les restaurateurs, les appréciations sur les modalités concrètes du « Fait maison » ont donné lieu à d'âpres débats. Certains jugent ce dispositif complexe, voire inutile, peu clair pour les clients, ou trop élitiste, et réclament une révision de la liste des exceptions. En tout cas, il existe un consensus pour affirmer que ce label reste globalement peu utilisé et trop complexe, et que son logo est mal connu des consommateurs. Il semble que la première version du décret, largement médiatisée et critiquée, ait nui de manière durable à la réputation de la mention.

Une autre voie de réforme, proposée au cours de l'examen parlementaire du projet de loi, consistait à réglementer l'utilisation du mot « restaurant ». Selon une étude du Syndicat national des hôteliers, restaurateurs, cafetiers et traiteurs (Synhorcat), 67 % des professionnels utilisant des produits industriels seraient prêts à abandonner ceux-ci au profit de produits bruts cuisinés sur place si une telle réglementation était instituée.

Sur le titre de maître-restaurateur, qui sanctionne non seulement la qualité de la cuisine d'un établissement, mais aussi celle de son service, la loi a conduit à l'ouvrir aux employés de la restauration. Environ 3 400 titres ont été attribués à ce jour. L'Association des maîtres-restaurateurs continue de se développer, à raison d'environ 10 % par an. Certains professionnels considèrent que ce titre demeure insuffisamment valorisé et peu visible parmi les très nombreux labels qui existent dans ce secteur.

La loi a largement renforcé les obligations d'information du consommateur par les professionnels. Un décret a détaillé les informations générales que les professionnels, vendeurs de biens ou prestataires de services, doivent communiquer aux consommateurs sur les lieux de vente avant la conclusion d'un contrat. Sa rédaction a été jugée satisfaisante, mais des incertitudes demeurent quant aux modalités de délivrance de ces informations, susceptibles de figurer sur des supports très divers. Des sanctions sont régulièrement prononcées par la DGCCRF en cas de défaut d'information. Des professionnels ont pu regretter l'important volume de documents qui devait désormais être fourni à leur clientèle.

L'obligation d'information sur la disponibilité des pièces détachées pose, quant à elle, des difficultés spécifiques, en raison du caractère très disparate des informations fournies par les fabricants aux distributeurs. En effet, s'il appartient au fabricant de choisir de s'engager sur la fourniture de pièces détachées et de définir la durée de disponibilité de celles-ci, le distributeur a l'obligation légale d'en informer le consommateur de manière écrite et lisible, et engage sa responsabilité en cas d'information insuffisante. Or aucune harmonisation des informations fournies par les fabricants aux distributeurs n'a été prévue.

S'agissant de l'indication d'origine pour les viandes et les produits à base de viande, les démarches de la France auprès de la Commission européenne ont permis d'aboutir à la mise en œuvre d'une expérimentation d'une durée de deux ans, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Le décret du 19 août 2016 est l'aboutissement d'une longue démarche, menée par des associations de consommateurs et des parlementaires. Toutefois, il conviendra de rester très vigilant sur l'application de ces dispositions par l'industrie. À cet égard, nous relevons que la possibilité d'inscrire, pour toute indication d'origine, la mention « Origine : UE ou Hors UE », constitue un risque réel pour leur efficacité. Certaines propositions pour renforcer la transparence et la lisibilité des étiquettes et l'information du consommateur pourraient être étudiées afin d'améliorer les garanties en matière de traçabilité et de qualité. Enfin, certains pays comme l'Allemagne ou les États scandinaves se préoccupent beaucoup plus de la question du bien-être animal dans la réflexion sur l'étiquetage que de l'indication d'origine.

Les dispositions relatives aux produits d'optique ont eu pour but de faciliter et de sécuriser la vente en ligne de produits d'optique afin de restituer du pouvoir d'achat aux consommateurs. Elles prévoient notamment l'indication, sur les prescriptions médicales de verres correcteurs, de la valeur de l'écart pupillaire, un aménagement des conditions de délivrance de lentilles de contact oculaire correctrices à un primo-porteur, la subordination de la délivrance de verres correcteurs à l'existence d'une prescription médicale en cours de validité, et la soumission de la délivrance de verres correcteurs de puissance significative à une prise de mesures.

Les auditions ont fait ressortir les nombreuses difficultés rencontrées dans ce secteur, à la suite de l'entrée en vigueur de la loi. Du reste, certaines de ces

dispositions ont d'ores et déjà été modifiées par la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé. Comme vous l'avez indiqué, Madame la présidente, un décret vient d'être publié sur la durée de validité des ordonnances. Un accord a été trouvé, qui établit une distinction selon l'âge du patient – patient âgé de moins de seize ans, patient entre seize et quarante-deux ans, patient de plus de quarante-deux ans.

S'agissant de la délivrance de lentilles de contact correctrices à un primoporteur, un décret du 21 juillet 2015 a prévu que cette délivrance, par un opticien-lunettier, était subordonnée à la présentation d'une ordonnance médicale comportant la correction et les caractéristiques essentielles de ces produits, dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de la santé. La durée de validité de cette ordonnance a été fixée à un an ; mais l'arrêté prévu n'a pour l'heure pas été publié.

S'agissant de la vente en ligne de verres et de lentilles correcteurs, le décret du 2 octobre 2015 a prévu les éléments et mentions devant figurer de manière lisible et compréhensible sur les sites de vente en ligne de ces produits. Mais de nombreux opérateurs ne feraient pas figurer l'ensemble des mentions et informations requises sur leurs sites internet, ou de manière peu lisible. De plus, le consommateur ne disposerait pas d'informations suffisantes pour s'assurer que les conseils prodigués sont bien ceux d'un opticien-lunettier. Cette application imparfaite pourrait s'expliquer par la faiblesse des contrôles conduits par l'administration sur le respect de ces dispositions. Il a été proposé, au cours des auditions, outre des contrôles et des sanctions effectifs, l'idée d'un agrément *a priori* de ces sites par l'administration. Nous pensons qu'il ne faut pas sacrifier la sécurité sanitaire des Français en ce qui concerne l'accès à un équipement optique. Il s'agit d'une question de santé publique : or les mesures envisagées, loin de permettre la protection du consommateur, peuvent le priver de la qualité de prise en charge visuelle qu'il est en droit d'attendre. Nous devons donc rester vigilants sur ce point.

Par ailleurs, la loi a instauré un dispositif de sanctions administratives permettant à la DGCCRF de sanctionner directement des professionnels à l'origine d'un certain nombre de manquements, sans avoir recours au préalable au juge. Selon les informations fournies par le ministère, reposant sur un bilan effectué sur la fin de l'année 2014 et l'année 2015, l'application du dispositif est progressivement montée en puissance et devrait atteindre son rythme de croisière en 2016. Au 31 décembre 2015, on dénombrait 1 671 amendes pour un montant total de plus de 6 millions d'euros.

Les premières décisions de publication de sanctions sont intervenues en octobre 2015, en matière de délais de paiement. Au 31 décembre 2015, six décisions avaient été publiées sur le site internet de la DGCCRF. Les premières publicités de mesures d'injonctions ont été prises en matière de clauses abusives à l'encontre de la société Facebook.

Pour faire usage de ses nouveaux pouvoirs, la DGCCRF a eu recours à la technique de « l'enquêteur mystère », dite également du faux consommateur, dans le cadre d'une enquête concernant des pratiques commerciales trompeuses pour des placements atypiques, et dans celui d'une enquête sur des avis de consommateurs. Elle a également procédé, sous une fausse identité, à des achats sur internet de produits qui ne devraient pas être commercialisés, notamment pour procéder à l'analyse de produits proposés à la vente. La possibilité nouvelle de recourir à une personne qualifiée a été utilisée à plusieurs reprises en 2015. Rappelons que même si les pouvoirs de la DGCCRF ont été renforcés, parfois de manière significative, sans pour autant en augmenter les moyens, des résultats chiffrés montrent une progression qui va dans le bon sens.

Je terminerai cet exposé en évoquant la tarification des parkings au pas.

La loi a prévu que les exploitants de parcs de stationnement affectés à un usage public appliquent au consommateur, pour les stationnements d'une durée inférieure à douze heures et payés à la durée, une tarification par pas de quinze minutes au plus. Cette disposition, destinée à réduire le coût du stationnement pour les consommateurs, aurait paradoxalement entraîné un renchérissement des tarifs horaires faciaux : en moyenne, tous les consommateurs stationnant moins de trois quarts d'heures paieraient moins cher qu'auparavant ; en revanche, ceux qui restent plus d'une heure paieraient plus cher. Il semblerait que cette augmentation ait été rendue nécessaire par les engagements pris par les collectivités territoriales sur la rentabilité de ces infrastructures auprès de leurs investisseurs. Toutefois, la hausse des tarifs intervenue à la suite de cette mesure pouvant être estimée à 25 %, au lieu des 7 % prévus avant son adoption, il apparaîtrait nécessaire de pousser plus avant les investigations pour s'assurer que cette mesure n'a pas entraîné la constitution de rentes indues.

Tels sont les points que nous avons abordés dans ce rapport d'application de la loi relative à la consommation.

**Mme Catherine Troallic.** Il y a deux ans et demi, notre majorité adoptait la loi relative à la consommation, dite « loi Hamon », qui a permis de faire progresser les droits de nos concitoyens dans de nombreux domaines et a impulsé de nouvelles pratiques en ce qui concerne l'information sur l'obsolescence programmée, la traçabilité des productions alimentaires avec notamment le lancement d'une expérimentation à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017, la possibilité de changer plus facilement de contrat d'assurance, l'action de groupe qui reste à améliorer, les crédits renouvelables, etc. Cette loi, qui a rencontré l'opposition du monde de la finance, a redonné à nos concitoyens le pouvoir de choisir. Elle a mis à leur disposition des outils et des instruments juridiques leur permettant de se protéger et de ne plus être victimes des abus des industriels et des assurances. Le rapport de nos collègues Philippe Kemel et Damien Abad, dont il faut saluer la qualité et la précision, est éclairant sur ces aspects.

La loi relative à la consommation est globalement une réussite sur la certification « Fait maison » qui est un atout pour nos artisans, ainsi que sur les appellations géographiques qui visent à mettre en valeur nos territoires et éviter notamment les usurpations.

Le rapport met l'accent sur la complexité à laquelle les opérateurs doivent faire face dans la mise en place de certains dispositifs. Comment, par exemple, développer l'action de groupe pour qu'elle soit véritablement un outil efficace de défense des consommateurs ? Comme vous l'indiquez dans votre rapport, l'action de groupe n'a pas atteint sa totale efficacité pour diverses raisons, à commencer par la difficulté de quantifier les préjudices subis et le trop long délai des procédures. Il est nécessaire de simplifier la constitution d'actions collectives et l'information sur les droits.

Concernant les abus des banques et des organismes de crédit, la loi a permis des avancées. En régulant les crédits renouvelables qui, je rappelle, sont à l'origine de la crise financière de 2008, nous protégeons les citoyens les plus exposés au surendettement. Nous avons également mis fin aux abus des cartes de crédit en permettant aux consommateurs de payer au comptant avec cette carte.

En résumé, la loi relative à la consommation protège les citoyens les plus fragiles. Aller plus loin sur la régulation du secteur bancaire, c'est réfléchir à encadrer plus fortement les frais bancaires que subissent en premier lieu les Français les plus en difficulté à la fin du mois.

Vous le voyez, mes chers collègues, et ce rapport le consacre, la loi relative à la consommation est porteuse d'importantes avancées pour nos concitoyens et ouvre des voies. Nous devons continuer à enrichir les champs de régulation et de protection des consommateurs que nous avons ouverts, en facilitant la mise en place des différents dispositifs et en intensifiant la communication afin de rendre cette loi plus visible aux yeux des citoyens, des consommateurs et des petites et moyennes entreprises (PME) de manière à ce qu'ils s'en saisissent pleinement.

S'il reste encore des obstacles à lever, il n'en demeure pas moins que nous avons désormais des bases solides en matière de protection des consommateurs, qui permettent d'impulser de nouvelles pratiques.

**M. Daniel Fasquelle.** À mon tour, je tiens à féliciter les rapporteurs pour leur excellent travail.

Il s'agit d'un texte extrêmement riche qui avait du reste repris bon nombre des dispositions qui figuraient dans le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs défendu, en 2011, par M. Frédéric Lévêvre et dont j'étais le rapporteur mais que l'opposition d'alors n'avait malheureusement pas voulu voter. Pourtant, vous auriez pu le faire puisque vous avez parfois repris intégralement certaines de nos propositions. Mais de cela, je ne peux que me féliciter.

Si ce texte contient des avancées en direction des consommateurs, sa mise en œuvre est assez décevante. Mais peut-être manquons-nous encore de recul et de temps. Si nous voulons vraiment soutenir les consommateurs, encore faudrait-il leur redonner du pouvoir d'achat en rétablissant, par exemple, la défiscalisation des heures supplémentaires ou en mettant fin au matraquage fiscal. Il s'agirait là d'une vraie main tendue en direction des consommateurs.

M. Philippe Kemel a indiqué que 91 % des décrets ont été publiés. Encore faut-il connaître l'importance des 9 % qui ne l'ont pas été. Peut-on en savoir un peu plus en ce qui concerne les six décrets qui n'ont pas encore été publiés ?

S'il est facile pour les grandes entreprises d'appliquer ce texte complexe, il n'en est pas de même des PME, des très petites entreprises (TPE) et des artisans, bref de tous ceux qui n'ont pas de service juridique pour les y aider. Les avez-vous rencontrés ? N'y a-t-il pas finalement une application à deux niveaux, d'un côté ceux qui ont les capacités à comprendre cette législation complexe et qui peuvent la mettre rapidement en œuvre, et de l'autre ceux qui ont davantage de difficultés ? Avez-vous pu faire ce constat à l'occasion de vos auditions ?

En ce qui concerne les ventes en ligne, on voit bien que les habitudes de consommation sont en train d'évoluer très rapidement. Ce texte est-il adapté à ces nouvelles habitudes de consommation ? Cela ne nous obligera-t-il pas à revenir malheureusement dans quelque temps sur certaines dispositions ? Je pense aux achats en ligne en France, mais également à l'étranger depuis le territoire français. Voilà un point que vous n'avez pas abordé mais qui me semble extrêmement important. Comment, en effet, protéger le consommateur français lorsqu'il achète un produit sur internet à l'étranger ? Certes, le droit européen peut intervenir. Mais qu'en est-il en dehors de l'Union européenne ?

Le dispositif de l'action de groupe est-il vraiment adapté à notre pays ? Peut-on vraiment trouver une voie entre la nécessité de protéger les consommateurs et éviter les abus comme ceux que l'on connaît aux États-Unis ? Je n'en suis pas absolument certain. Ce que nous constatons aujourd'hui semble le démontrer.

En ce qui concerne la mention « Fait maison », la loi est bel et bien concrètement inefficace, comme je l'avais dénoncé. La seule solution consiste à demander que l'appellation « restaurant » soit réservée à ceux qui cuisinent effectivement des produits sur place. Ce que nous avons fait hier pour la boulangerie pourrait fort bien être fait demain pour les restaurants. Nous aurions alors une vraie mesure efficace, simple à mettre en œuvre et visible pour les consommateurs.

**M. André Chassaigne.** Je remercie nos rapporteurs pour ce rapport très clair.

Mon intervention concernera la protection du nom des collectivités territoriales et des indications géographiques applicables aux produits industriels

et artisanaux. Vous indiquez à la page 46 du projet de rapport : « S'agissant de demandes portant sur une même appellation, une seule des deux demandes au plus pourra recevoir une demande d'homologation ». Il vaudrait mieux écrire qu'une seule homologation par produit et par zone géographique peut être accordée, sous peine d'entrer dans une relation conflictuelle entre plusieurs demandeurs alors que des demandeurs peuvent, au final, se mettre d'accord sur une homologation.

Par ailleurs, vous indiquez qu'il y a eu deux demandes pour Laguiole : une concernant les produits fabriqués à Laguiole, ce qui est exact, l'autre s'agissant des produits fabriqués à Thiers, ce qui est faux : la seconde demande concerne une zone géographique qui comprend la zone de Laguiole Nord Aveyron et la zone de Thiers. Dans cette demande sont associés des couteliers de Laguiole et de Thiers. La formulation n'est donc pas exacte et elle ne correspond absolument pas à la réalité.

En ce qui concerne la procédure d'alerte des collectivités territoriales, je rappelle, pour ne pas créer certaines illusions, qu'elle n'est pas rétroactive. La jurisprudence apportera des précisions puisque des procès sont en cours : elle pourra définir quelles atteintes peuvent être portées à une image ou à une renommée, ce qui n'est pas toujours aisé à déterminer.

Enfin, je tiens à souligner les aspects extrêmement positifs concernant le marquage d'origine. On nous avait dit que c'était absolument impossible au niveau européen ; la preuve est faite qu'il est possible d'obtenir des avancées lorsque l'on fait preuve de détermination...

Enfin, l'idée de créer un tribunal spécialisé pour les actions de groupe n'est pas forcément une bonne solution. Cela risquerait en effet de poser un problème territorial. La même question s'était d'ailleurs posée avec la spécialisation des tribunaux de commerce.

**Mme Jeanine Dubié.** Je tiens, au nom du groupe Radical, républicain, démocrate et progressiste (RRDP), à saluer la qualité du travail de nos deux rapporteurs. Ils ont analysé point par point les champs d'intervention de ce texte, qui sont d'une très grande diversité.

Au travers de vos interventions, on constate que la quasi-totalité des soixante-trois décrets prévus par le texte a été publiée et qu'ils traduisent correctement les intentions du législateur. Néanmoins, à la lecture de votre rapport et de vos interventions, on s'aperçoit que cette loi, dont le champ d'application était très large et ambitieux, a eu finalement un impact relativement faible sur les consommateurs. Peut-être la rédaction tardive des décrets a-t-elle rendu l'exercice d'évaluation difficile ; toutefois, il nous semble que le manque de lisibilité réglementaire participe à cette difficulté d'évaluation, notamment par la multiplication des décrets et par l'adoption de nouvelles dispositions similaires dans d'autres projets de loi. Cela pose la question de l'esprit de simplification qui était souhaité par tous.

Ma première question concerne la mention « Fait maison ». Lors de l'examen du projet de loi, notre intention était de promouvoir le savoir-faire du cuisinier et de lutter contre la cuisine d'assemblage avec des produits achetés et simplement passés au micro-ondes. Vous avez soulevé le faible impact du premier décret et vous avez noté que le second décret, en modifiant le périmètre, a probablement amélioré les choses. Pensez-vous que la volonté du législateur est aujourd'hui mieux respectée et que la lisibilité de ce dispositif est désormais meilleure pour le consommateur ? Faites-vous des propositions pour mieux articuler ce label « Fait maison » avec le titre de maître-restaurateur et la qualification d'artisan cuisinier ?

Ma deuxième question porte sur la lutte contre le surendettement, qui était aussi l'un des souhaits du législateur. Le groupe RRDP n'était pas favorable à la mise en place du fichier positif, que le Conseil constitutionnel avait du reste censuré. Les mesures contenues dans la loi permettent-elles de lutter contre le surendettement ?

Ma troisième question a trait aux contrats d'assurance automobile et habitation résiliables à tout moment. Ces mesures ont-elles permis des évolutions dans ce domaine ? Les dispositions sont-elles suffisamment connues du grand public ?

**Mme Marie-Hélène Fabre.** À mon tour, je tiens à saluer la qualité de ce rapport.

Il semblerait que l'obligation d'informer le consommateur sur la durée de la disponibilité des pièces détachées ne serait pas respectée par les professionnels, ou serait du moins soumise à interprétation, c'est-à-dire que cette obligation ne s'appliquerait que lorsque les pièces seraient disponibles. Cette interprétation restrictive a-t-elle été abordée lors de vos auditions ?

Comme vous l'avez indiqué, Monsieur le rapporteur, l'action de groupe est peu ou pas utilisée. Certains proposent un assouplissement des conditions d'application de cette disposition, en laissant notamment la possibilité aux avocats de l'initier. Qu'en pensez-vous ?

**M. Dino Ciniéri.** Je veux, moi aussi, féliciter nos deux rapporteurs pour leur rapport.

Plusieurs consommateurs qui ont fait appel auprès de la justice pour réclamer leur droit de résilier leur assurance emprunteur à échéance annuelle, comme le prévoient les dispositions de l'article L. 113-12 du code des assurances, se sont vu refuser ce droit par la Cour de cassation alors qu'il avait été confirmé en premier jugement par la cour d'appel. En espérant et en attendant que les hauts magistrats décident finalement de retenir le raisonnement des juges d'appel, offrant ainsi une réelle ouverture du marché aux consommateurs, quelle solution peut être apportée à cette situation par le législateur ?

**Mme Brigitte Allain.** Je remercie nos deux rapporteurs pour ce rapport clair et très utile.

J'avais fait partie d'une délégation qui s'est rendue à Bruxelles pour défendre l'indication du pays d'origine sur les viandes et les produits à base de viande auprès du commissaire européen à la consommation. Cette excellente position de la France montre qu'une pression audacieuse d'un parlement national peut influencer sur les discussions de la Commission européenne. Cette mesure, qui répond à la demande de consommateurs, sécurise la provenance des approvisionnements le long de la chaîne alimentaire. Quelles en seront les suites ? Cela dépendra probablement de notre capacité à peser sur le débat.

En ce qui concerne la mention « Fait maison », je partage l'exigence du nouveau décret et l'ambition du ministère. Il faudrait aller plus loin et étendre ce dispositif aux restaurants collectifs, tant en ce qui concerne la mention « Fait maison » que le titre de maître-restaurateur. En effet, les cuisiniers des cantines sont demandeurs d'une reconnaissance de leur travail. Cela leur permet de mieux cuisiner, d'apporter aux convives des plats de meilleure qualité – ce sont souvent des produits de base issus de produits locaux et biologiques –, cela contribue à lutter contre le gaspillage et crée du lien entre les professionnels de la restauration et de l'établissement concerné et les consommateurs. C'était l'une des dispositions de ma proposition de loi visant à favoriser l'ancrage territorial de l'alimentation. J'espère que nous la mettrons en œuvre un jour.

En ce qui concerne les indications géographiques protégeant les produits industriels et commerciaux, 336 collectivités se sont inscrites pour recevoir les alertes lorsqu'une marque utilise leur nom. Pourrait-on améliorer la communication de l'État vers les collectivités pour qu'elles soient plus nombreuses à réagir ?

Concernant l'économie circulaire sur l'obsolescence programmée, plus de dix-sept mois après, le rapport demandé n'a toujours pas été rendu et c'est dommage.

Concernant les informations sur la disponibilité des pièces détachées, seuls ceux qui proposent des pièces détachées sont amenés à les communiquer au consommateur, ce qui crée une distorsion par rapport à ceux qui n'en proposent pas.

**Mme Jacqueline Maquet.** Je vous remercie, Messieurs les rapporteurs, pour la qualité et la précision de votre rapport.

Vous notez positivement dans votre rapport les nouveaux pouvoirs et prérogatives de la DGCCRF. Mais une question plus large mérite d'être posée, celle des moyens de cette direction par rapport au nombre de contrôles à effectuer. À ce jour, celle-ci peut-elle mener à bien ces contrôles ? Cet élément, même s'il dépasse le cadre de votre rapport, me paraît important. Qu'en pensez-vous ?

**M. Jean-Claude Mathis.** À mon tour, je tiens à remercier nos deux rapporteurs.

La loi relative à la consommation permet de pratiquer ce que l'on appelle la délégation d'assurance de son prêt immobilier lors de la première année de ce dernier. Pour ce faire, l'emprunteur peut librement faire jouer la concurrence et choisir une compagnie d'assurances lui offrant des garanties au minimum équivalentes à celles de la banque qui lui prête les fonds, mais pour un prix qui peut se révéler plus intéressant. Or, selon une récente enquête de la fédération française des sociétés d'assurances, environ 85 % des emprunteurs continueraient à s'assurer dans le même établissement que celui dans lequel ils ont souscrit leur prêt. Les chiffres de la délégation d'assurance emprunteur ne représenteraient en conséquence que 12 % environ des cotisations relatives à cette assurance en 2015. Quel est votre diagnostic sur cette situation ? Quelles pourraient être les solutions possibles pour y remédier ?

Certaines juridictions voudraient que cette délégation d'assurance devienne possible non plus seulement la première année mais durant toute la durée de l'emprunt, afin d'inciter les prêteurs à recourir au système de délégation d'assurance. Qu'en pensez-vous ?

**Mme Michèle Bonneton.** Je vous remercie, Messieurs les rapporteurs, pour votre travail.

S'agissant de l'origine des viandes, enfin, on y arrive ! Les producteurs de viande française sont très satisfaits de pouvoir prochainement indiquer sur leurs produits la mention « viande française ». J'espère que les consommateurs en seront également satisfaits.

En ce qui concerne l'action de groupe, des questions ont déjà été posées. L'action de groupe se limitait dans cette loi au seul préjudice économique. Depuis, d'autres lois l'ont étendue, mais elle est encore peu utilisée. Ne pensez-vous pas qu'il faudrait que davantage d'associations de consommateurs agréés puissent la mettre en pratique ?

Concernant les contrats d'assurance sur les crédits immobiliers, d'après vos constats, la concurrence a fait baisser les coûts. Cependant, les contrats proposés par différentes banques ou assurances ne sont pas identiques : ils ne proposent pas les mêmes garanties. Cette ouverture à la concurrence ne devrait-elle pas s'accompagner de l'obligation de proposer des contrats semblables ?

**Mme Audrey Linkenheld.** Je souhaite interroger les rapporteurs sur la question de l'assurance emprunteur.

La loi Hamon, à la suite de lois précédentes, permet de demander, dans les douze mois suivant la conclusion d'un prêt, à changer d'assurance, et donc de ne pas s'assurer chez le banquier mais chez un autre assureur. La question des garanties équivalentes, dites-vous, constituerait un frein potentiel, ce qui

expliquerait que, même si le dispositif est connu, peu de consommateurs ou d'emprunteurs y recourent. Or il me semble qu'il existe, depuis 2015, une fiche d'information standardisée sur ces questions d'assurance emprunteur et de garanties. Je souhaite donc avoir davantage de précisions sur votre analyse, qui me surprend un peu.

Votre analyse du risque de démutualisation me surprend également. Le débat, que nous avons rouvert sur l'assurance emprunteur, dans le cadre de la loi dite Sapin II, a bien montré que ce fameux risque de démutualisation était plutôt un argument épouvantail des banques pour conserver une situation de monopole qui leur assure 50 % de marges, plutôt qu'une réalité économique. Notre collègue Pierre-Alain Muet avait d'ailleurs montré que la démutualisation n'était pas liée à une segmentation par l'âge dans les assurances. D'ailleurs, l'UFC – Que Choisir et d'autres associations de consommateurs ont plutôt soutenu la possibilité, que nous avons inscrite dans la loi Sapin II, de remettre désormais en cause chaque année son assurance liée au prêt immobilier et de souscrire une assurance ailleurs qu'auprès de son banquier. L'idée de la démutualisation que vous évoquez dans votre rapport mériterait très franchement d'être nuancée. On constate aujourd'hui une segmentation par l'âge. Et si l'on parle des risques aggravés liés à la santé, on voit au contraire que ce sont les assureurs alternatifs, qui pourtant ne pèsent que 12 % du marché aujourd'hui, qui assurent plus de 40 % des risques aggravés.

**M. Philippe Armand Martin.** Je veux saluer le travail accompli par nos rapporteurs.

La loi du 17 mars 2014 destinée, comme l'affirmait son auteur, à redonner du pouvoir aux consommateurs et à améliorer le quotidien des Français, a connu malheureusement une mise en place laborieuse : les derniers décrets sont tout récents. Un point particulier a attiré mon attention : le démarchage téléphonique abusif. Chacun aura remarqué la multiplication des appels depuis quelques mois... C'est dire à quel point la protection du consommateur est bien mal assurée et son lot quotidien est d'être dérangé à de multiples reprises. Ne faudrait-il pas plutôt agir en amont en interdisant sous certaines conditions les cessions de fichiers de consommateurs par les opérateurs ?

La création d'une indication géographique permettant d'identifier les produits manufacturés et les ressources des territoires semble avoir quelques difficultés à être mise en place. Aussi, afin que le consommateur soit effectivement informé et averti, l'identification doit être claire et compréhensible par tous, comme cela a toujours été demandé. À quel niveau de réalisation en sont les producteurs et les revendeurs en ce qui concerne l'étiquetage, notamment dans les grandes et moyennes surfaces ?

**Mme Annick Le Loch.** Je veux moi aussi saluer le travail accompli qui concerne un texte pluriel et très divers. Le rapport que vous avez établi est tout à fait clair et lisible.

Je ne reviendrai pas sur l'indication du pays d'origine pour les viandes et le lait, puisque de nombreuses questions ont déjà été posées.

Vous avez rencontré la Commission des clauses abusives et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Ces deux structures sont-elles davantage sollicitées aujourd'hui à la suite de l'entrée en vigueur de ce texte ? Leurs prérogatives sont-elles plus étendues ? Si oui, de quelle façon ? Ont-elles les moyens d'assumer pleinement leurs tâches ?

Ma seconde question concerne l'absence de délai de rétractation au bénéfice du consommateur dans les foires et salons et son affichage obligatoire de manière lisible sur les stands. Comme j'ai eu l'occasion de fréquenter quelques foires et salons sans jamais avoir vu ce panneau pourtant obligatoire, je me demande si cette disposition est appliquée.

**M. Lionel Tardy.** Une remarque et deux questions.

Dans votre rapport, vous soulignez que sur les dix rapports demandés au Gouvernement qui auraient dû être publiés, seuls deux l'ont été à ce jour. Vous connaissez mon aversion pour les rapports. C'est une nouvelle fois la preuve qu'il faut éviter ces demandes de rapports car les sujets ne sont pas traités – mais ce n'est pas nouveau.

S'agissant de l'action de groupe, vous expliquez de façon détaillée que les conditions d'entrée sont trop restrictives. Pensez-vous qu'il aurait fallu revoir le dispositif d'action de groupe à la française avant de prévoir son extension à d'autres domaines, comme le fait par exemple le projet de loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle ?

La mise en œuvre des sanctions administratives décidées par la DGCCRF est-elle accompagnée de moyens humains et matériels suffisants ?

**M. Damien Abad, rapporteur.** Vous avez été plusieurs à nous interroger sur la lenteur de la publication des décrets. Je suis convaincu que le problème n'est pas tant celui de la non-publication des décrets que celui de leur application concrète et de leur effet réel sur la vie des consommateurs. Autrement dit, je suis convaincu que le problème ne se situe pas entre la loi et le décret, mais entre le décret et le terrain. Les nouvelles pratiques ne sont pas à la hauteur des outils qui ont été mis à leur disposition dans le cadre de cette loi.

Monsieur Lionel Tardy, la montée en charge des missions de la DGCCRF étant forte, la question de ses moyens se pose directement car on arrive très vite à un plafond de verre. Si l'on veut lui donner une dimension supplémentaire, il faut envisager d'agir différemment, y compris sur le plan budgétaire.

Plusieurs questions ont été posées sur l'action de groupe. Dans notre rapport, nous indiquons qu'il pourrait être utile de faciliter ses conditions de déclenchement. Mme Marie-Hélène Fabre propose de donner la possibilité aux

avocats de l'initier. Procédons plutôt par étapes en commençant par l'ouvrir à des associations *ad hoc* puisqu'aujourd'hui seules deux associations de consommateurs agréées ont la capacité de déclencher une action de groupe. Je suis de ceux qui pensent qu'il faut d'abord rendre le dispositif efficace avant de l'étendre à d'autres champs d'application, comme on l'a prévu avec le projet de loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle.

S'agissant de la vente en ligne et de l'évolution des habitudes de consommation, effectivement, Monsieur Daniel Fasquelle, toutes les informations ne sont pas disponibles en ligne, et des problèmes se posent lorsque l'on achète un produit sur internet à l'étranger depuis la France. C'est un sujet à part entière.

Plusieurs d'entre vous nous ont interrogés sur la mention « Fait maison ». Vous avez raison, Madame Jeanine Dubié : le second décret est meilleur que le premier. Le problème, c'est que le premier décret a beaucoup nui à la réputation du « Fait maison »... Dès lors, doit-on en rester à cette mention « Fait maison » ou bien travailler sur d'autres concepts ? Doit-on mieux articuler le label « Fait maison » et le titre de maître-restaurateur ? Aujourd'hui, l'utilisation de cette mention est très modérée et son impact sur les consommateurs est très limité. Mme Brigitte Allain demande si on doit l'étendre à la restauration collective. On sait très bien que dans ce domaine il y a des contraintes particulières. Essayons d'abord de favoriser, à travers nos contrats locaux, que l'on soit en délégation de service public ou en régie directe, l'approvisionnement en produits locaux. C'est en tout cas ce que j'essaie de faire en tant que président d'un conseil départemental. L'approvisionnement en produits locaux dans la restauration collective est déjà un premier pas et un changement culturel important.

L'indication du pays d'origine pour les viandes entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Nous ferons par la suite le bilan de son application. Cela étant, il faut être vigilant sur ce qui se passe au niveau européen, parce que même si nous avons obtenu une expérimentation de deux ans, nous ne sommes pas à l'abri d'une évolution de l'étiquetage au niveau européen qui pourrait rendre caduque cette mesure, en tout cas annihiler ses effets.

Enfin, il y a effectivement un problème de lisibilité en ce qui concerne la question de l'information sur la disponibilité des pièces détachées, qui a été soulevée notamment par Mme Marie-Hélène Fabre. Nous devons harmoniser l'information entre tous les fabricants puisqu'ils ont la possibilité de choisir comme point de départ du délai de disponibilité la date de production du bien, sa date de fin de production ou encore la date de vente du produit au distributeur, ce qui rend la lisibilité assez faible.

**M. Philippe Kemel, rapporteur.** Les décrets qui n'ont pas encore été publiés sont peu nombreux. Je vous en donne le détail.

La liste des produits sur lesquels doit porter l'expérimentation de l'affichage du double prix n'est plus obligatoire depuis l'adoption de l'article 47

de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques du 6 août 2015 qui a modifié la mesure que nous avons votée dans le cadre de la loi Hamon.

Le décret relatif aux conditions de validité de la prescription médicale obligatoire pour la délivrance de verres correcteurs a été publié depuis la rédaction de notre rapport.

Le décret portant sur les modalités relatives aux tarifs réglementés de vente de gaz et d'électricité n'est pas encore publié, non plus que celui relatif aux conditions de résiliation du contrat d'assurance par l'assureur ou par la mutuelle pour cause d'aggravation du risque – qui ne le sera sans doute jamais. J'y reviendrai en répondant à la question de Mme Audrey Linkenheld.

Enfin, le décret précisant les modalités d'organisation des jeux et concours dans le cadre des publications de presse n'est pas encore publié.

En résumé, la publication des décrets, en volume réel, avoisine plutôt 98 % que les 91 % dont je faisais état tout à l'heure.

Il faut retenir que les dispositions qui figurent dans la loi Hamon ont été appliquées et qu'elles permettent d'agir sur nos actes de consommateurs.

La loi ne prétendait pas résoudre toutes les questions liées à la sécurité en matière de vente en ligne. La vente en ligne n'est pas un face-à-face entre le vendeur et le consommateur. Aussi peut-on rencontrer des pratiques délictueuses qui sont difficiles à identifier. Le droit européen doit sans doute être mieux intégré. Votre question, Monsieur Daniel Fasquelle, m'amène à une réflexion : dans les Hauts-de-France, par exemple, où sont fortement implantées les entreprises qui pratiquent la vente en ligne, il n'y a pas de regroupement de l'ensemble des opérateurs, ni de travail d'organisation de la société civile pour réfléchir en permanence aux règles de sécurisation. Contrairement à ce qui se passe dans l'artisanat, où existent des organisations intermédiaires, on est vraiment dans un modèle de logique de marché presque pur et parfait qu'il faudra réguler davantage. Si la loi Hamon a eu le mérite d'amorcer nettement un mouvement en faveur de la sécurité, je reconnais que c'est encore largement insuffisant.

Monsieur André Chassaigne, la rédaction que vous nous proposez s'agissant des indications géographiques est sûrement plus juste dans la mesure où vous connaissez mieux certains aspects de ce dossier que nous. En tout cas, nous examinerons attentivement votre proposition pour l'intégrer dans le rapport.

L'information sur la disponibilité des pièces détachées pose incontestablement des problèmes qui ont été largement développés par les professionnels et les représentants d'associations de consommateurs que nous avons auditionnés. La première difficulté réside dans la durée de vie de la pièce détachée : le vendeur de l'objet final ne maîtrise pas l'action de ses fournisseurs. Au cours de sa vie, un objet peut être amélioré grâce à l'incorporation ou à la

modification d'une pièce détachée. Il n'y a donc pas une pérennité de vie identique entre l'objet et la pièce détachée. Cela pose énormément de difficultés aux opérateurs, aux vendeurs qui essaient de rechercher les modalités d'information, mais le problème est que le fournisseur de pièces détachées est libre de changer d'opérateur, autrement dit de vendeur. La durée de vie d'une pièce détachée peut parfois être plus longue chez un opérateur que chez un autre. La vie économique, par essence dynamique, fait qu'il est difficile de figer par la loi toute la réglementation sur les pièces détachées.

En ce qui concerne les assurances, nous n'avons fait que rapporter ce qui a été dit au cours des auditions sur la mutualisation, et nous en avons fait une analyse. J'entends que la loi Sapin II a permis de la compléter. En tout cas, la réflexion doit se poursuivre ; la loi Sapin elle-même n'a pas clos la question. Il faut probablement analyser les modèles économiques. Les associations de consommateurs nous ont indiqué que la couverture des risques par une forme de démutualisation existait effectivement. Vous pouvez être d'un avis contraire ; en tout cas nous n'avons fait que rapporter ce qui nous a été dit. Dès lors que l'assureur cherche, dans son modèle économique, à identifier le coût du risque, les propositions tournent autour de cette notion. On a donc un modèle qui se spécifie catégorie par catégorie : dans le vocabulaire, cela s'appelle la démutualisation... En tout cas, c'est une réponse qui commence à être apportée à une logique économique et financière portée par les groupes d'assureurs, qui sont essentiellement dans une logique de couverture du risque en fonction de sa spécificité. Du fait même de cet ajout incessant de particularités sur un tronc commun, la substituabilité d'un contrat par rapport à un autre devient difficile. C'est ce phénomène qui nous a été rapporté et qui peut parfois bloquer le changement d'assurance pour un emprunteur.

La question des moyens de la DGCCRF n'a pas été évoquée, mais ses champs de contrôle ont été fortement élargis. Nous avons ressenti que l'action de la DGCCRF avait été très efficace en ce qui concerne ses nouveaux champs d'action, ce qui rend la loi elle aussi efficiente dans le domaine d'activité considéré.

**Mme la présidente Frédérique Massat.** Je remercie nos rapporteurs pour cet important travail. Je ne doute pas que nous serons amenés à retravailler certains sujets.

*La commission autorise la publication du rapport.*



## LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES

### **M. Benoît Hamon, député**

#### **UFC-Que choisir**

M. Cédric Musso, directeur de l'action politique

Mme Karine de Crescenzo, responsable des relations institutionnelles

#### **Mouvement des entreprises de France (MEDEF) (\*)**

M. Gérard Salommez, président de la commission consommation

M. Franck Avignon, juriste, directeur de mission à la direction droit de l'entreprise

M. Jules Guillaud, chargé de mission à la direction des affaires publiques

#### **Commission des clauses abusives**

Mme Françoise Kamara, président de la commission des clauses abusives, conseiller doyen de la première section de la Première chambre civile de la Cour de cassation

M. Charles Le Corroller, secrétaire général de la commission, juriste à l'Institut national de la consommation

#### **Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV)**

Mme Reine-Claude Mader, présidente

Mme Sandrine Perrois, juriste consommation

#### **Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)**

M. François Schmitt, secrétaire national adjoint

M. Flavien Bilquez, juriste

M. Hervé Mondange, juriste

#### **Cabinet de Mme Martine Pinville, secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire**

M. Xavier Piccino, directeur de cabinet

M. Maxime Coiffet, conseiller

### **Direction générale des entreprises (DGE)**

M. Alain Schmitt, chef du service de la compétitivité, de l'innovation et du développement des entreprises (SCIDE)

M. Serge Jarraud, adjoint au sous-directeur du commerce et de l'artisanat et de la restauration au service du tourisme, du commerce, de l'artisanat et des services (STCAS)

### **Conseil du commerce de France (\*)**

Mme Sofy Mulle, déléguée générale

Mme Fanny Favorel Pige, secrétaire générale

### **Union des Opticiens**

Mme Catherine Laniece épouse de la Boulaye, présidente

M. François-Xavier Jombart, président délégué

### **Service du financement de l'économie de la Direction générale du Trésor**

M. Antoine Saintoyant, sous-directeur chargé des banques et des financements d'intérêt général

Mme Dominique Agniau-Canel, adjointe au chef du bureau BNACFIN4

### **Fédération de la vente directe**

M. Jacques Cosnefroy, délégué général

M. Yann Bédard, responsable du service juridique

### **Association Française des Sociétés Financières (ASF) (\*)**

Mme Françoise Palle-Guillabert, déléguée générale

Mme Marie-Anne Bousquet-Suhit, responsable en charge du financement des entreprises et des particuliers

Mme Isabelle Guittard-Losay, directrice des affaires publiques de BNP Paribas Personal Finance

M. Marc Pomies, directeur des affaires publiques du CA-CF

### **SynOpE (\*)**

M. Christian Romeas, président

Mme Alexandra Duvauchelle, déléguée générale

### **Fédération nationale des opticiens de France (Fnof)**

M. Alain Gerbel

**Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)**

Mme Cécile Pendaries, sous-directrice « affaires juridiques, politiques de la concurrence et de la consommation »

M. Philippe Guillermin, chef du bureau « politique de protection des consommateurs et loyauté »

**Syndicat national des hôteliers, restaurateurs, cafetiers et traiteurs (Synhorcat)**

M. Laurent Fréchet, président des Restaurateurs

M. Franck Trouet, directeur général

M. Alain Fontaine, président des Maîtres Restaurateurs

**Fédération du commerce et de la distribution (FCD) (\*)**

M. Franck Derniame, directeur des affaires juridiques et fiscales

Mme Cécile Rognoni, directrice des affaires publiques

Mme Mélanie Thibord, juriste au Groupe Casino

M. Jérôme Dubruille, directeur juridique d'Electro Dépôt

**Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL)**

M. Charles Coppelani, président

Mme Marie-Ange Santarelli, conseillère du président

M. Frédéric Guerchoun, directeur juridique

M. Corentin Segalen, conseiller auprès du directeur juridique

**Institut national de la propriété industrielle (INPI)**

M. Jean-Marc Le Parco, directeur général délégué

M. Bernard Barbier, responsable de la base de données marques

**Fédération e-commerce et vente à distance (Fevad)**

M. Marc Lolivier, délégué général

Mme Laure Baete, chargée de mission aux affaires juridiques

**Fédération bancaire française (FBF) (\*)**

M. Pierre Bocquet, directeur du département banque de détail et banque à distance

Mme Marie Gillouard, chargée de mission au sein du département juridique

Mme Estelle Toullec Marquot, chargée des relations politiques et parlementaires

**Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA) (\*)**

M. Stéphane Pénet, directeur des assurances de biens et de responsabilité

M. Philippe Poiget, directeur des affaires juridiques

M. Jean-Paul Laborde, directeur des affaires parlementaires

Mme Annabelle Jacquemin-Guillaume, conseillère parlementaire

**Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (Umih)**

Mme Gaëlle Missonier, directrice de la communication et des relations institutionnelles

M. Jean Terlon, vice-président de la branche restauration

Mme Delphine Guilloteau, chargée de mission environnement

**Association française des usagers des banques (AFUB) (\*)**

M. Serge Maitre, secrétaire général

M. Bernard Schaudel, administrateur

*\* Ces représentants d'intérêts ont procédé à leur inscription sur le registre de l'Assemblée nationale, s'engageant ainsi dans une démarche de transparence et de respect du code de conduite établi par le Bureau de l'Assemblée nationale.*