



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 7266

Texte de la question

Mme Martine Billard attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation sur la nécessité de garder des dispositifs stricts de protection et d'information des consommateurs. Si elle se réjouit que des associations de la société civile cherchent à favoriser le travail de responsabilisation des consommateurs, elle insiste sur le nécessaire maintien d'un cadre légal et réglementaire au service des consommateurs, notamment de ceux appartenant à des catégories fragiles : chômeurs, travailleurs précaires et personnes âgées. Or, elle s'étonne qu'au nom de la simplification administrative sur les activités économiques, diverses mesures de protection et d'information des consommateurs, régies par décrets gouvernementaux, soient de plus en plus remises en cause, au sein de son ministère. Ces dispositifs administratifs d'encadrement de la concurrence et de lutte contre les fraudes commerciales, souvent rapidement dénoncées comme des entraves à la liberté d'entreprendre, participent en fait à créer un climat de confiance et les conditions du libre choix des consommateurs. A ce titre, ils profitent également aux petites entreprises qui ne peuvent autofinancer des démarches privées de contrôle qualité à l'égard des clients, à l'inverse des plus grandes entreprises. Aussi lui demande-t-elle s'il entend réellement remonter par décret, de 15,24 euros à 76,22 euros, le seuil de remise obligatoire de note de frais au client (avec obligation de conserver un double de note), alors qu'il s'agit d'un élément déterminant de jugement en cas de contentieux entre une entreprise et un consommateur. Elle lui demande également s'il entend réduire par décret les obligations d'afficher de façon transparente les prix de paniers significatifs de biens ou services offerts, définis selon les différents types de commerce.

Texte de la réponse

Le Gouvernement ne souhaite pas revenir sur les dispositions du code de la consommation destinées à protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, et qui permettent de favoriser un climat de confiance entre les entreprises et les consommateurs. Le Gouvernement souhaite tout d'abord élaborer un certain nombre de mesures destinées à favoriser la résorption du surendettement qui touche les ménages les plus modestes, accentue les difficultés économiques des plus démunis et présente des conséquences sociales graves pour les familles qui mettent le plus souvent des années pour apurer leur situation financière. Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et le secrétaire d'Etat chargé de la consommation ont donné mandat au président du comité consultatif du crédit et du titre afin d'élaborer, en concertation avec les représentants des consommateurs et des organismes financiers, des propositions de nature à renforcer la prévention du surendettement et à en améliorer le traitement. Le Gouvernement élaborera ensuite, au vu de ces propositions, de nouvelles mesures. Par ailleurs, dans le cadre plus large de la simplification des formalités administratives, le secrétariat d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation a souhaité engager un travail de simplification d'un certain nombre de réglementations. Ce travail est en cours dans le domaine des règles d'information des consommateurs et de publicité des prix. Ces règles sont inscrites dans divers arrêtés publiés à différentes périodes et applicables à différentes catégories professionnelles. Il s'agit de regrouper les dispositions communes dans des textes généraux, tout en maintenant

les dispositions spécifiques indispensables pour assurer une bonne information des consommateurs, et de supprimer certaines dispositions devenues obsolètes. L'objectif est d'améliorer la compréhension et la lisibilité des textes par les entreprises, la connaissance de leurs droits par les consommateurs et ainsi de favoriser une plus grande effectivité dans l'application des textes pour assurer une meilleure protection des consommateurs. Les représentants des associations de consommateurs comme les représentants des secteurs professionnels concernés seront consultés sur ces propositions de simplification. Enfin, le CNC, consulté en 2001 sur un projet d'arrêté visant à relever le seuil de remise de note obligatoire pour les prestations de services avait alors à une très grande majorité émis un avis favorable, sachant que ce seuil n'avait pas été modifié depuis 1983 et qu'en tout état de cause une note doit toujours être obligatoirement remise par le prestataire de service sur simple demande du consommateur. Le secrétariat d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation réexamine avec attention cette proposition et l'avis du CNC afin d'évaluer les conséquences de son éventuelle publication.

Données clés

Auteur : [Mme Martine Billard](#)

Circonscription : Paris (1^{re} circonscription) - Députés n'appartenant à aucun groupe

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7266

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 25 novembre 2002, page 4419

Réponse publiée le : 3 février 2003, page 872