



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

commerce électronique

Question écrite n° 114369

Texte de la question

M. Jean-Marie Morisset appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur le respect des droits des consommateurs de Poitou-Charentes. L'UFC-Que Choisir de Poitou-Charentes a mené une vaste enquête auprès des consommateurs, du 15 décembre 2010 au 15 avril 2011, afin de connaître leurs attentes et leurs préoccupations. 1 469 sondés ont répondu à cette consultation. Les résultats dénoncent un fort sentiment d'insécurité juridique. Ainsi, 82 % des personnes consultées estiment que leurs droits ne sont pas respectés. Ces chiffres sont confortés par une inquiétante proportion de consommateurs, 65 %, qui déclarent avoir subi un litige avec un professionnel au cours des douze derniers mois, et ce, quel que soit le secteur. Près d'un quart des enquêtés ont même subi plusieurs litiges. Parmi les secteurs les plus touchés, les picto-charentais ont indiqué principalement la santé pour 65 %, la banque-assurance pour 56 % et l'alimentation pour 54 %. Les technologies de l'information et de la communication et le marché de l'énergie suivent avec respectivement 49 % et 54 % des réponses obtenues. Ce classement fait consensus quel que soit l'âge ou la zone de résidence. Par ailleurs, il est constaté que les niveaux de prix constituent les principales préoccupations des consommateurs (89 % des répondants évoquent les tarifs de l'énergie et 73 % les tarifs bancaires). Le déficit d'information est également pointé et pour 72 % des sondés, les services bancaires manquent de clarté et pour 69 % d'entre eux, ce sont les assurances qui les informent insuffisamment sur leurs couvertures assurance. Face à ce constat, il lui demande de bien vouloir lui faire connaître quelles mesures le Gouvernement pourraient prendre pour remédier à ces dysfonctionnements.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est particulièrement attentif en cette période de sortie de crise et de tensions sur les prix de la vie quotidienne aux préoccupations des Français relatives à leur pouvoir d'achat et à la protection de leurs intérêts économiques. Il est ainsi très soucieux de permettre aux consommateurs d'accéder à une information exhaustive afin de leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause et sur la base d'une analyse du rapport qualité/prix du bien ou du service proposé. Ainsi, récemment, avec la transposition en droit français de la directive 2006/123/CE du 12 novembre 2006 sur les services dans le marché intérieur, de nouvelles obligations d'information s'imposent aux prestataires de service à l'égard de leurs clients. Désormais, dans sa nouvelle rédaction, l'article L. 111-2 du code de la consommation traite des obligations pré-contractuelles d'information du prestataire de services, qui doit mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du service. Il ajoute une longue série d'informations spécifiques qui doivent être soit portées à la connaissance du consommateur par le prestataire, soit délivrées au consommateur qui en fait la demande (le nom, le statut juridique, s'il est membre d'une profession réglementée, les conditions générales, l'éventuelle garantie financière,...). Ces nouvelles exigences viennent s'ajouter à celles qui sont venues assurer l'information des consommateurs dans des domaines où la concurrence s'est installée (communications électroniques, énergie...). Le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, déposé le 1er

juin dernier à l'Assemblée nationale et qui sera discuté à l'automne au Parlement, propose un certain nombre de mesures sectorielles dans des domaines qui impactent fortement les ménages ainsi que des mesures destinées à garantir aux consommateurs l'effectivité des droits qui leur sont reconnus. À cet égard, ce texte contient ainsi des dispositions visant à renforcer la transparence et la concurrence dans la grande distribution, le secteur immobilier, de l'énergie, des télécommunications et de la santé. Ainsi, par exemple, dans le secteur de l'immobilier, les mesures visent à renforcer la protection du consommateur et la défense des intérêts du locataire, notamment, en améliorant les règles relatives au dépôt de garantie. Dans le secteur des télécommunications, le texte renforce l'information et la protection des consommateurs en obligeant les opérateurs à proposer des offres sans engagement et prévoit la signature de conventions entre l'État et les opérateurs de communications électroniques afin de mettre en place un tarif social pour l'accès à Internet. Dans le secteur de l'énergie, plusieurs mesures renforcent l'information sur les contrats d'abonnement afin de favoriser une consommation mieux maîtrisée. Enfin, dans le secteur de la santé, le projet de loi instaure un droit de rétractation en cas de vente de dispositifs médicaux à façon par Internet (lentilles, lunettes). Par ailleurs, le projet de loi vise à promouvoir une consommation de qualité et à renforcer l'information et la protection des consommateurs notamment dans le secteur du commerce électronique ou le secteur autoroutier. Le Gouvernement est également soucieux d'assurer l'application effective des droits des consommateurs en favorisant le développement de modes de règlement des litiges de consommation qui soient adaptés aux attentes réelles des consommateurs. Il en est tout particulièrement ainsi des procédures de médiation conventionnelle qui, avec la transposition prochaine en droit national de la directive 2008/52/CE sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale, sera, désormais, encadré strictement sur le plan juridique. Cette forme de procédure extrajudiciaire des différends gagnera ainsi en efficacité. Conscient de l'absence ou de l'insuffisance des systèmes de médiation dans nombre de secteurs d'activité : bâtiment, voyages, hôtellerie-restauration, artisanat, transport de passagers dans les domaines aérien et routier, agences immobilières, le Gouvernement s'est fixé comme objectif de généraliser la médiation comme mode de règlement des litiges de consommation. La crédibilité de la médiation extrajudiciaire suppose que l'ensemble des secteurs économiques concernés par les litiges de consommation soient couverts par une structure de médiation. À la demande du Gouvernement, le Mouvement des entreprises de France (MEDEF) et les fédérations professionnelles se sont engagés pour le développement de la médiation. Le mouvement de développement de la médiation s'accélère : une médiation sectorielle a été mise en place, récemment, dans le domaine de l'eau. En outre, l'article 62 de la loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation introduit dans le code de la consommation un article L. 534-7 créant, auprès de l'Institut national de la consommation, une commission de la médiation de la consommation « chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires en matière de consommation » (hormis pour les services financiers et les assurances). Cette commission a notamment une fonction régulatrice de la médiation, par la publication de recommandations générales qui permettront d'appréhender les dysfonctionnements constatés par les médiateurs dans leurs pratiques respectives. Toutes ces mesures tendent à renforcer la confiance des consommateurs et leur capacité à faire jouer la concurrence entre les différents professionnels d'un même secteur.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marie Morisset](#)

Circonscription : Deux-Sèvres (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 114369

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Commerce, artisanat et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 juillet 2011, page 7500

Réponse publiée le : 20 septembre 2011, page 10066