



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### protection des consommateurs

Question écrite n° 114504

#### Texte de la question

M. André Gerin attire 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 la région Rhône-Alpes. Les associations locales membres de l'union régionale UFC-Que choisir Rhône-Alpes ont mené une vaste enquête auprès des consommateurs, du 15 décembre 2010 au 15 avril 2011, afin de connaître leurs attentes et leurs préoccupations. 6 465 sondés ont répondu à cette consultation. Les résultats dénoncent un fort sentiment d'insécurité juridique. Ainsi, 80 % des personnes consultées estiment que leurs droits ne sont pas respectés. Ces chiffres sont confortés par une inquiétante proportion de consommateurs (68 %) qui déclarent avoir subi un litige avec un professionnel au cours des 12 derniers mois, et ce, quel que soit le secteur. Plus d'un quart des enquêtés avaient en même eu plusieurs contentieux. Parmi les secteurs les plus touchés, les Rhône-alpins ont indiqué principalement la santé (60 %), la banque-assurance (59 %), et l'alimentation (53 %). Les technologies de l'information et de la communication, et le marché de l'énergie suivent, avec respectivement 50 % et 47 % des réponses obtenues. Ce classement fait consensus, quels que soient l'âge et la zone de résidence. Quant aux préoccupations des consommateurs, nous constatons que les niveaux des prix en constituent les principales (87 % des répondants évoquent en premier les tarifs de l'énergie, 72 % le coût des soins et médicaments, et 70 % les tarifs bancaires). Le déficit d'information est également pointé (manque de clarté des services bancaires pour 71 % des sondés et information insuffisante sur les couvertures assurance pour 68 % d'entre eux). Face aux difficultés des consommateurs, il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer quelles mesures il entend 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 précontractuelles 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. André Gerin](#)

**Circonscription :** Rhône (14<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 114504

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat et consommation

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 19 juillet 2011, page 7771

**Réponse publiée le :** 4 octobre 2011, page 10563