



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### protection des consommateurs

Question écrite n° 114505

#### Texte de la question

Mme Sylvie Andrieux 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 les droits et la protection des consommateurs. Les prix flambent, le pouvoir d'achat des consommateurs s'assèche et le Gouvernement se contente de quelques seaux d'eau à travers un patchwork de mesures, sans véritable cohérence, qui ne sauraient permettre de restaurer l'équilibre dans la plupart des marchés. Sur l'alimentaire : alors que l'explosion des matières premières agricoles fait flamber les étiquettes et que la formation des prix suscite depuis plus de trois ans la suspicion, aucune mesure n'est proposée en vue d'encadrer l'inflation des prix en rayon, comme l'instauration d'un coefficient multiplicateur sur les produits bruts ou peu transformés ou la restauration d'une véritable rivalité concurrentielle entre enseignes. Sur les communications électroniques : alors que 75 % des Français sont toujours captifs d'un engagement à 24 mois et que la récente hausse de la TVA a souligné la volonté des consommateurs de pouvoir faire jouer la concurrence dès qu'ils le peuvent, le projet de loi ne prévoit toujours pas le plafonnement à 12 mois des durées d'engagement pourtant indispensable pour dynamiser la concurrence dans un secteur qui en fait cruellement défaut. Cette mesure paraît d'autant plus nécessaire qu'un nouvel acteur va bientôt arriver sur ce marché et, sans un réservoir de clients potentiels suffisant, sa viabilité pourrait être compromise. Sur la vente à distance : les récentes faillites d'entreprise ont souligné la nécessité de renforcer la protection des consommateurs. Or le texte ne fait que corriger à la marge des manquements par les professionnels à des règles existantes (vérification des colis, amélioration de l'information sur la garantie légale de conformité) et oublie le dispositif le plus à même de faire avancer les droits des consommateurs : le paiement à l'expédition. Enfin, l'exemple emblématique du peu d'envergure de ce texte tient sans nul doute à l'absence criante de l'action de groupe. Promise dès son élection par Nicolas Sarkozy, et sans cesse repoussée de texte en texte, cette réforme majeure est une fois encore aux abonnés absents malgré la très forte demande citoyenne et l'urgence à agir comme le souligne l'arrêt de la Cour de Cassation du 26 mai 2007. Dans cet arrêt, la plus haute juridiction a en effet reconnu qu'aucune voie, en l'état actuel du droit, ne permettait à une association de consommateurs de pouvoir aider les victimes de litiges de masse à se regrouper pour faire valoir leurs droits. Elle lui demande si le Gouvernement entend tenir compte des revendications des consommateurs pour améliorer son texte.

#### Texte de la réponse

Ce texte a pour objet d'adapter l'information et la protection des consommateurs à de nouvelles réalités économiques et à l'évolution de certaines pratiques commerciales et sera discuté à l'automne au Parlement. Dans le secteur de l'alimentaire et de la grande distribution, le projet de loi propose de renforcer la concurrence entre enseignes au bénéfice des consommateurs. En effet, en facilitant pour les entreprises indépendantes les possibilités de changement d'enseigne, le texte permet de développer la concurrence entre les distributeurs, ce qui aura pour le consommateur un impact positif sur les prix finaux. Dans le domaine des télécommunications, le texte proposé s'efforce de mieux encadrer les pratiques commerciales de certains opérateurs, en prolongeant

des mesures déjà initiées par la loi « Chatel » du 3 janvier 2008. Afin de contrer les inconvénients, liés aux engagements à durée excessive, la loi « Chatel » a déjà introduit la possibilité pour l'abonné de résilier son contrat d'une durée minimale de plus de 12 mois dès le douzième mois. Ce projet de loi va plus loin dans l'encadrement des offres proposées par les opérateurs, en posant un principe simple : chaque consommateur doit pouvoir accéder à au moins une offre sans engagement chez son opérateur. Concernant la vente à distance (VAD), les dispositions contenues dans le projet de loi sont précisément motivées par le constat que certaines faillites d'entreprises ont pu avoir pour effet de « prendre en otage » les consommateurs. C'est pourquoi le projet de loi propose par exemple d'exclure de tout contrat de VAD l'action directe en paiement du transporteur à l'encontre du consommateur pour le recouvrement d'une créance qu'il détient à l'égard du vendeur. Toutefois, le Gouvernement a souhaité dans ce domaine trouver un juste milieu entre les intérêts des consommateurs et ceux des entreprises, notamment les petites et moyennes entreprises (PME). Or, la solution consistant à différer systématiquement le paiement à l'expédition ou à la livraison aurait pour conséquence d'affecter la trésorerie de beaucoup de petites entreprises qui ne seraient pas en mesure de passer des commandes auprès de leurs fournisseurs, sur leurs seuls fonds propres et en l'absence de tout engagement financier des clients. Les solutions préconisées par le projet de loi consistent donc en la recherche d'un équilibre entre protection du consommateur et vie économique. Cependant, avec le soutien du Gouvernement, la commission des affaires économiques a adopté un amendement aux termes duquel l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation se voit doter d'un pouvoir d'injonction lui permettant en cas d'impossibilité manifeste pour le vendeur à distance d'honorer ses engagements de livraison, d'interdire le paiement à la commande. Enfin, l'absence d'un dispositif d'action de groupe correspond à un choix du Gouvernement dicté en grande partie par la conjoncture économique. En effet, le Gouvernement estime que l'amélioration des procédures de traitement des contentieux de consommation ne passe pas, dans un contexte de sortie de crise économique, par l'introduction d'une action collective en réparation, mais par l'amélioration des voies de recours déjà existantes et par le développement des procédures de résolution amiable des litiges, notamment la médiation qui, désormais, en droit national, avec la transposition de la directive communautaire du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation civile et commerciale, sera juridiquement encadrée. Par ailleurs, si, sur un plan judiciaire, l'introduction d'une procédure d'action de groupe est souvent considérée comme la forme d'action en réparation adaptée au traitement des contentieux de consommation de masse, il n'en demeure pas moins que cette procédure reste largement étrangère à la tradition juridique française et que son introduction dans la législation nationale nécessite un encadrement très strict afin de prévenir les dérives constatées outre-Atlantique et ne pas bouleverser les règles processuelles existantes, ni les grands principes généraux du droit. À cet égard, la réflexion sur l'instauration d'une action de groupe en France n'apparaît pas encore suffisamment aboutie, car de nombreuses questions demeurent sans réponses précises, telles que les conditions de la constitution du groupe, la nature des préjudices à indemniser, avec notamment la question de l'intégration dans le champ de l'action de groupe des préjudices nés des pratiques anticoncurrentielles, ou encore le financement de ce type d'action et les voies d'exécution forcée de la décision indemnisant le groupe. Il faut, en effet, avoir à l'esprit que les contraintes de gestion et de traitement des demandes liées à ce contentieux de masse seront particulièrement lourdes. Le Gouvernement privilégie, en outre, davantage la prévention avec le contrôle du respect de la réglementation. C'est tout le sens des nouveaux pouvoirs de sanctions administratives reconnus à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ou de l'élargissement de l'action en suppression des clauses abusives dans les contrats de consommation.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Sylvie Andrieux](#)

**Circonscription :** Bouches-du-Rhône (7<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 114505

**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 7772

**Réponse publiée le :** 6 septembre 2011, page 9567