ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

droit d'ester

Question écrite n° 119071

Texte de la question

M. Michel Liebgott 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 projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs. L'association de défense des consommateurs, l'UFC-Que choisir regrette « le manque d'ambition du projet de loi consommation ». L'association affirme que « 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 saurait permettre de restaurer l'équilibre dans la plupart des marchés ». UFC-Que choisir regrette surtout qu'aucune mesure ne soit prévue pour encadrer l'inflation des prix en rayon concernant l'alimentaire alors que l'explosion des matières premières agricoles fait flamber les étiquettes ». Sur les communications électroniques, l'association souligne que le projet de loi ne prévoit toujours pas le plafonnement à douze mois des durées d'engagement. Enfin, l'association de défense des consommateurs cite « l'absence criante » de l'action de groupe comme « l'exemple emblématique du peu d'envergure de ce texte », promise dès son élection par Monsieur Sarkozy. Présente en Grande-Bretagne, aux États-unis et au Québec, cette procédure permet à un grand nombre de personnes ayant subi le même préjudice d'ester en justice de manière collective. Permettant d'abaisser le coût du recours à la justice, la mise en place d'une action de groupe améliorerait la protection des droits de nos concitoyens. Dans le domaine des nouvelles technologies (téléphonie mobile, accès internet, vente de logiciels liés aux ordinateurs), du logement (pratiques des agences immobilières, des syndics de copropriété), des services financiers (frais bancaires inclus, défaut de conseil) ou des produits défectueux, les exemples sont nombreux où la possibilité d'une action de groupe contribuerait à assainir les pratiques des professionnels les moins respectueux du droit. L'association demande donc au Gouvernement de se montrer ouvert aux propositions d'enrichissement pour permettre aux consommateurs de retrouver leur place d'acteur effectif du marché. Il souhaite connaître l'avis du Gouvernement sur ce sujet.

Texte de la réponse

Le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs qui a été adopté en première lecture par l'Assemblée nationale le mardi 11 octobre 2011 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. Dans le secteur de l'alimentaire et de la grande distribution, afin de juguler la hausse des prix, 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. Le Gouvernement reste cependant opposé à l'idée d'interdire aux opérateurs de proposer des offres engageant le consommateur sur plus de douze mois. En effet, ces pratiques touchent directement aux équilibres économiques des opérateurs sur le marché, dans la mesure où les périodes

d'engagement sont la contrepartie du subventionnement d'un terminal. Interdire ces pratiques pourrait nuire aux consommateurs, avec au final des hausses de prix démesurées, et une qualité dégradée pour les consommateurs en raison de la déstabilisation des acteurs qui du coup investiront moins dans leur développement. Le Gouvernement prône d'autres solutions plus adaptées. Il s'agit d'abord que le consommateur puisse sortir de son contrat sans être pénalisé excessivement. C'est ce qu'a prévu la loi « Chatel » du 3 janvier 2008. Ensuite, la transparence doit être accrue. Le projet de loi pose un principe simple : chaque consommateur doit pouvoir accéder à au moins une offre sans engagement chez son opérateur. Enfin, le consommateur a besoin d'être judicieusement éclairé : le projet de loi impose à ce titre des obligations de conseil personnalisé aux consommateurs. Enfin, l'absence d'un dispositif d'action de groupe, que l'association UFC-Que Choisir regrette, correspond à un choix du Gouvernement. 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. Les actions de groupe sont en effet extrêmement coûteuses pour la société et les entreprises. Ainsi, aux Etas Unis : le coût serait estimé à 1,5 point de PIB chaque année, et les actions de groupe auraient poussé 15 % des entreprises à licencier et 8 % à fermer des installations. Ces procédures sont par ailleurs extrêmement longues : plus de deux ans en moyenne, parfois même plus de dix ans, contre trois mois pour les procédures de médiation. Au Portugal, une récente action contre des opérateurs téléphoniques s'est achevée au bout de quatre ans. Surtout, les gains des procédures sont relativement faibles pour les plaignants et profitent en réalité surtout aux cabinets d'avocats. À titre d'exemple, dans le cas d'une procédure de Class Action intentée contre des fabricants de casques Bluetooth, accusés de ne pas avoir averti les consommateurs que l'écoute prolongée à fort volume pouvait endommager l'audition des utilisateurs. Les avocats des plaignants auraient touché la somme de 850 000 dollars sans que les plaignants eux-mêmes ne touchent la moindre somme. Le Gouvernement souhaite donc se tourner vers une action plus efficace pour les consommateurs. Il s'agit de poursuivre le développement la médiation qui est une réponse alternative efficace. Le Gouvernement entend privilégier, au travers du projet de loi consommation, une action plus efficace pour faire cesser rapidement les préjudices subis par les consommateurs. Ainsi les pouvoirs d'injonction et de sanction de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont renforcés et son action contre les clauses abusives sera étendue.

Données clés

Auteur : M. Michel Liebgott
Circonscription : Moselle (10e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 119071
Rubrique : Justice
Ministère interrogé : Commerce, artisanat et consommation
Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 4 octobre 2011, page 10456
Réponse publiée le : 29 novembre 2011, page 12509