



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 28943

Texte de la question

M. Francis Saint-Léger attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur l'opération "vacances confiance 2008". Il désire connaître les modalités de cette opération.

Texte de la réponse

Les pouvoirs publics engagent, chaque été, en juillet et août, une opération d'interventions préventives, de contrôles renforcés et de communication visant à la protection des vacanciers : l'opération interministérielle vacances. Pour répondre aux préoccupations des estivants, souvent éloignés de leurs repères habituels pendant cette période, il s'agit, tout à la fois, de veiller par ce dispositif à la sécurité des prestations et des produits, à la protection de la santé publique, au respect de la loyauté des transactions et à la bonne information du consommateur. Le ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi ainsi que le secrétariat d'État chargé de l'industrie et de la consommation sont les maîtres d'oeuvre de cette opération. À cette fin, ils adressent une lettre d'instructions aux préfets, avant la saison estivale, pour leur rappeler qu'il leur appartient de coordonner l'activité et la collaboration des différents services qui concourent à cette action. Avant l'envoi de cette lettre aux préfets, une réunion du groupe interministériel de la consommation (GIC) est organisée, chaque année, par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), service pilote et principal organisateur de cette opération, avec les départements ministériels concernés afin de présenter les programmes d'action envisagés par chacun et de rechercher les possibilités d'améliorer encore la collaboration interservices. De très nombreux services de l'État sont en effet mobilisés pour contribuer à la réussite de cette opération : outre les directions des ministères de l'économie et du budget, et notamment la DGCCRF et les douanes, elle concerne également, à divers titres, les services vétérinaires, la police, la gendarmerie, la protection civile, la jeunesse et les sports, les affaires sanitaires et sociales, l'équipement, le travail, le tourisme, les affaires maritimes et d'autres encore. Ceux-ci réalisent des contrôles renforcés partout où peut exister une activité touristique mais plus particulièrement autour des axes majeurs suivants : la sécurité des produits industriels et des prestations de services, notamment dans les activités de loisir et les activités sportives : outre un contrôle général des activités des centres et clubs sportifs (de voiles, de canoës-kayaks, hippiques, etc.) pendant la période estivale, la DGCCRF effectue des vérifications dans des domaines visant à la sécurité de la vie quotidienne comme la sécurité des aires collectives de jeux, des buts de football, handball et basket-ball, des appareils de bronzage UV ainsi que sur des produits particulièrement utilisés durant cette période : lunettes et crèmes solaires, gilets de sauvetage... ; la sécurité alimentaire : dans la restauration et la distribution, les contrôles sont renforcés dans de nombreux domaines tels que l'hygiène et la sécurité des produits eux-mêmes, l'hygiène du personnel et des locaux, les règles de congélation - surgélation - décongélation des produits, les règles de température tout au long de la chaîne du froid ; la protection économique du vacancier : il s'agit de s'assurer de l'exacte information du consommateur et de la qualité des produits et services proposés. En cas de manquements à la réglementation par les professionnels, les vérifications donnent lieu à des suites qui, suivant leur gravité, vont du simple rappel à la réglementation au procès-verbal en passant par des injonctions administratives de remise en état ou de réalisation de travaux et, éventuellement, des saisies de

marchandises ou des fermetures d'établissement. La plus large information est également nécessaire au succès de cette opération. Protéger les consommateurs, c'est d'abord, en effet, les informer afin qu'ils puissent exercer un choix libre et éclairé. En ce qui concerne la communication nationale réalisée par les services du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et du ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique, le dispositif suivant a été mis en place cet été : un dossier « vacances confiance 2008 », constitué de 77 fiches et réalisé par la DGCCRF, est mis en ligne sur le site www.dgccrf.bercv.gouv.fr. Plus particulièrement destiné aux journalistes, ce dossier délivre des conseils pratiques et utiles aux consommateurs en vacances. - un centre d'appel général « Allo Service Public », avec un numéro d'appel unique, le 39 39 (0,12 EUR/mn TTC à partir d'un poste fixe). Il permet aux consommateurs comme aux professionnels d'obtenir, y compris évidemment dans la période estivale, des informations ou des conseils généraux. Les appels spécifiques relevant de la compétence de la DGCCRF sont orientés sur « Info Service Consommateurs », une plate-forme téléphonique composée d'agents de la DGCCRF ; des dépliants et fiches réflexes sont publiés dont, par exemple, une fiche « au café » et une autre « au restaurant » traduites en anglais et en allemand. ; une campagne d'information de la douane à destination des voyageurs, dans les points de passage internationaux, qui prévoit différents supports ; une campagne auprès des médias audiovisuels et de la presse écrite rappelle les principaux aspects de la réglementation douanière (franchises de droits et taxes, obligation déclarative des capitaux, contrefaçons, animaux ou parties d'animaux relevant de la CITES) ; des brochures et autres supports, réalisés et diffusés en grand nombre, sont disponibles dans les directions régionales et les bureaux de douane, ainsi que dans les enceintes portuaires et aéroportuaires du territoire métropolitain et en outre-mer. Ces brochures, également proposées en langue anglaise, renseignent les touristes sur leurs droits et obligations lors de leurs déplacements, ainsi que sur les méfaits et les risques de la contrefaçon ; le service de renseignements aux usagers de la douane, « Infos Douane Service », est accessible de 8 h 30 à 18 heures, en composant le numéro Indigo 0 820 02 44-44 (0,12 EUR TTC/minute). Ce service, qui délivre des renseignements de portée générale, est étroitement associé à la campagne d'information estivale. Il répond également aux questions formulées par courriels, via [ids \(a\) douane.finances.gouv.fr](mailto:ids(a)douane.finances.gouv.fr)) le site de la douane (www.douane.gouv.fr) dont le portail privilégie l'accès par type d'usagers, comporte toutes les informations utiles aux voyageurs et consommateurs. De nombreux autres ministères réalisent également des campagnes d'information et de prévention dans leurs domaines de compétence respectifs.

Données clés

Auteur : [M. Francis Saint-Léger](#)

Circonscription : Lozère (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28943

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 5 août 2008, page 6680

Réponse publiée le : 23 septembre 2008, page 8237