



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## protection des consommateurs

Question au Gouvernement n° 3351

### Texte de la question

#### PROTECTION ET INFORMATION DU CONSOMMATEUR

M. le président. La parole est à Mme Fabienne Labrette-Ménager, pour le groupe de l'Union pour un mouvement populaire.

Mme Fabienne Labrette-Ménager. Ma question s'adresse à M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation. (*Exclamations sur les bancs du groupe SRC.*)

Les comportements de consommation des Français se modifient sans cesse en raison de l'évolution des nouvelles technologies d'une part, comme le formidable développement du commerce électronique, et en raison, d'autre part, des évolutions structurelles, avec, notamment, les grands défis énergétiques et le vieillissement de la population. Il est donc essentiel de poursuivre l'adaptation de notre droit de la consommation à ces évolutions.

Le Gouvernement a ainsi souhaité agir pour renforcer les droits et la protection des consommateurs et vous avez présenté, mercredi dernier en conseil des ministres, monsieur le secrétaire d'État, un projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs. Au travers de ces mesures, vous prolongez l'action déjà menée par le Gouvernement depuis 2007. Je pense notamment à la loi Chatel de janvier 2008, à la loi pour le pouvoir d'achat de février 2008 et également à la loi de modernisation de l'économie d'août 2008.

Grâce aux mesures prises dans ce projet de loi, vous tentez surtout de répondre aux préoccupations quotidiennes des Français et d'agir sur les principaux secteurs de la vie courante : le logement, la santé, les télécommunications, l'énergie, la grande distribution et les assurances santé. Ces dépenses contraintes pèsent de plus en plus lourd sur le budget des Français. Elles représentent aujourd'hui un tiers de leurs dépenses contre 13 % en 1950.

Monsieur le secrétaire d'État, pouvez-vous détailler les objectifs de ce projet de loi et ses principales mesures qui redonneront, nous n'en doutons pas, de la confiance aux consommateurs (*Exclamations sur les bancs du groupe SRC*) et qui sont attendues par tous les Français ? (*Applaudissements sur les bancs du groupe UMP.*)

M. le président. La parole est à M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation. (*Vives exclamations sur les bancs du groupe SRC.*)

Je vous en prie, un peu de dignité ! (*Protestations sur les bancs du groupe SRC.*)

M. Frédéric Lefebvre, *secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation.* Chère Fabienne Labrette-Ménager, vous avez parfaitement posé la question et vous avez rappelé à juste titre que la protection des consommateurs est une priorité de ce gouvernement. Vous avez évoqué la loi Chatel, la loi pour le pouvoir d'achat et la LME. Le devoir des femmes et des hommes politiques est d'être réactifs. Ils doivent s'adapter aux réalités et aux mutations. Et Dieu sait s'il y a des mutations en matière de consommation ! Permettre à notre droit de la consommation d'évoluer, tel est l'objectif de ce projet.

J'ai voulu appliquer en la matière une méthode un peu nouvelle. En effet, au lieu d'aller chercher des projets dans les tiroirs de l'administration ou de consulter les uns et les autres, j'ai tout simplement demandé à la

DGCCRF de décortiquer les 92 500 réclamations des consommateurs concernant ce que vous appelez les dépenses contraintes (*Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe UMP. - Exclamations sur les bancs du groupe SRC*), mais que je nommerai plutôt les dépenses vitales ou les dépenses essentielles. Ces réclamations nous ont permis de mettre en place vingt-cinq mesures différentes dans onze articles, et qui portent sur des sujets aussi essentiels pour les Français que le logement, l'énergie, la santé ou la téléphonie mobile, avec, pour celle-ci, un dispositif de plus grande transparence et de meilleure mobilité.

Je constate d'ailleurs qu'un certain nombre de ces mesures font beaucoup débat dans le pays depuis que je les ai présentées. La suspension du paiement des factures a été très souvent évoquée par les consommateurs. Nous devons obtenir des réponses sur ce point. Enfin, nous devons veiller à ce que les préjudices cessent le plus rapidement possible. (*Exclamations sur les bancs du groupe SRC.*) Vous le voyez, mon objectif est de donner la possibilité au consommateur de reprendre le contrôle de ses dépenses. (*Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe UMP.*)

## Données clés

**Auteur :** [Mme Fabienne Labrette-Ménager](#)

**Circonscription :** Sarthe (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question au Gouvernement

**Numéro de la question :** 3351

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 8 juin 2011

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 8 juin 2011