

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs



informer



et protéger



le consommateur

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.



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE



FREDERIC 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
AUPRÈS DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

Paris, le 1er juin 2011

Frédéric LEFEBVRE présente le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs

Frédéric LEFEBVRE, Secrétaire d'Etat chargé de la Consommation a présenté mercredi 1^{er} juin en Conseil des Ministres le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs.

Ce projet de loi apporte des réponses concrètes aux attentes des Français concernant leur vie quotidienne, sur les principaux secteurs de la vie courante qui constituent des dépenses contraintes pour les ménages : logement, assurance santé, télécommunications, énergie, grande distribution alimentaire, transport ou encore commerce électronique.

Frédéric LEFEBVRE a indiqué que ce projet de loi se plaçait résolument du côté des consommateurs. Les mesures qu'il contient sont issues d'une analyse des 92 000 réclamations reçues par la DGCCRF en 2010 et des consultations menées avec les associations de consommateurs et les opérateurs économiques. Ces mesures équilibrées prennent en compte les évolutions des nouveaux comportements de consommation des Français, notamment liées à l'essor des nouvelles technologies, et visent à donner aux consommateurs un meilleur contrôle de leurs dépenses contraintes qui représentent aujourd'hui plus d'un tiers de leur budget.

Les entreprises sont invitées à mieux s'adapter aux spécificités de leurs clients et les Français auront accès à plus d'information et de droits, afin de mieux faire jouer la concurrence. Le projet de loi modernise, en outre, les moyens d'action de la DGCCRF en leur donnant de nouveaux pouvoirs d'injonction et de sanction administrative afin de faire cesser le plus rapidement possible les préjudices subis par les consommateurs.

Parmi les **25 mesures** de ce projet de loi, on peut citer notamment :

- Plus de transparence et de mobilité dans les « télécommunications » (dispositifs d'alerte et de blocage de consommation, déverrouillage des téléphones, offres spécifiques pour les publics vulnérables...);
- La lutte contre les spams ;
- Le tarif social pour l'accès à internet ;
- Le traitement des factures anormalement élevées dans l'électricité ou le gaz, avec la suspension du paiement dans l'attente des vérifications ;



- La limitation à un mois des dépôts de garantie pour les logements sociaux non conventionnés, et l'instauration de pénalités de retard en cas de retard de restitution du dépôt de garantie ;
- Un meilleur contrôle des services à destination des personnes âgées, et l'interdiction dans les maisons de retraites de facturer des prestations d'hébergement ou de services après le décès du résident ;
- La création d'une appellation d'origine pour protéger les produits artisanaux et industriels français.

« Devant l'évolution très rapide des nouveaux comportements en matière de consommation, notamment dans le secteur des nouvelles technologies et du commerce électronique, nous avons un devoir de réactivité. Le projet de loi que j'ai présenté ce matin en Conseil des Ministres protège résolument le consommateur en lui donnant un meilleur contrôle de ses dépenses. Il dote l'Etat de nouveaux pouvoirs d'intervention pour que les préjudices subis par les consommateurs cessent rapidement dès leur détection. » à déclaré Frédéric LEFEBVRE.

Contact presse :

Cabinet de Frédéric LEFEBVRE - Sophie LE MOUËL : 01 53 18 40 61

Sommaire

1

Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les télécommunications

- **Mesure 1** : permettre au consommateur de déverrouiller son téléphone portable au bout de 3 mois et imposer aux opérateurs de proposer au moins une offre mobile sans engagement
- **Mesure 2** : mettre en place des dispositifs d'alerte et de blocage afin de prévenir les chocs de facturation et renforcer les conseils personnalisés aux consommateurs sur leur profil de consommation
- **Mesure 3** : obliger les opérateurs à présenter clairement les restrictions à certaines offres (« 24H/24 » « illimité ») et faire figurer la liste des motifs de résiliation dans le contrat
- **Mesure 4** : garantir au consommateur un espace personnalisé d'informations et de gestion de ses abonnements et un outil de calcul des montants à payer en cas de résiliation
- **Mesure 5** : instaurer un tarif social de l'internet pour les foyers modestes
- **Mesure 6** : proposer des offres mobiles adaptées aux personnes souffrant d'un handicap auditif

L'immobilier

- **Mesure 7** : rendre possible l'ajustement des loyers au profit des locataires si l'information sur la surface louée est fautive ou manquante
- **Mesure 8** : plafonner le dépôt de garantie à 1 mois pour les logements sociaux
- **Mesure 9** : sanctionner la non-restitution dans les délais légaux des dépôts de garantie des locataires
- **Mesure 10** : mettre fin à la reconduction tacite des contrats de mandat et obliger les agences à mentionner leur appartenance à un réseau

L'énergie

- **Mesure 11** : imposer la gratuité des auto-relevés de compteurs permettant d'établir la facture
- **Mesure 12** : obliger les opérateurs à dispenser des conseils tarifaires personnalisés gratuits lors de la souscription d'un contrat et en cas d'évolution substantielle de la consommation
- **Mesure 13** : mettre en place des procédures de vérification et de suspension des factures anormales

La santé et la dépendance

- **Mesure 14** : accroître la confiance du consommateur dans la vente sur Internet de produits de santé en permettant au consommateur de bénéficier du droit de rétractation et en encadrant la vente en ligne de lentilles de contact



- **Mesure 15** : dans le secteur des assurances : réduire le délai de préavis pour résilier les contrats d'assurance santé et mieux informer les consommateurs sur leurs facultés de résiliation
- **Mesure 16** : dans le secteur des services d'aide à domicile des personnes âgées et handicapées : sanctionner le non respect des règles d'évolution des prix
- **Mesure 17** : dans le secteur des maisons de retraite : Interdire la facturation de prestations d'hébergement après le décès du résident

Le commerce électronique

- **Mesure 18** : doubler les pénalités au profit des consommateurs pour non respect du délai de remboursement des sommes versées en cas de rétractation
- **Mesure 19** : lutter contre les SPAMs et renforcer la protection des données personnelles des cyberacheteurs
- **Mesure 20** : renforcer la possibilité pour le consommateur de vérifier l'état des produits livrés et le protéger en cas de non paiement du transporteur par le vendeur

La distribution alimentaire

- **Mesure 21**: renforcer la concurrence entre enseignes au bénéfice des consommateurs

2 Renforcer l'information des consommateurs

- **Mesure 22** : promouvoir une consommation de qualité en protégeant l'origine géographique des produits non alimentaires
- **Mesure 23** : améliorer les modalités d'information tarifaire des consommateurs sur le réseau autoroutier

3 Assurer le respect du droit de la consommation

- **Mesure 24** : mieux protéger les consommateurs contre les clauses abusives
- **Mesure 25** : renforcer et moderniser les moyens d'action de la DGCCRF

Annexe

- Baromètre 2010 des réclamations de la DGCCRF



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°1 : permettre au consommateur de déverrouiller son téléphone portable au bout de 3 mois et imposer aux opérateurs de proposer au moins une offre mobile sans engagement

En 2009, le chiffre d'affaires du marché des communications électroniques pour les particuliers s'élevait à près de 40,7 Md€ dont 16,8 Md€ pour les services fixes (téléphonie fixe et internet) et 20,4 Md€ pour les services mobiles, le solde correspondant à des revenus annexes (ventes de terminaux, ou d'espaces publicitaires...). Le nombre de clients haut débit et très haut débit fixe est estimé à 21 millions et celui de clients mobiles à plus de 61,5 millions.

La dépense moyenne des ménages dans les télécommunications a plus que doublé ces dernières années et dépasse en 2010 les 100 euros par mois.

Par ailleurs, il convient de noter que début 2010, les clients libres d'engagement représentent 1/5 du parc d'abonnés contre 1/4 fin 2007. 80% des abonnés engagés le sont pour une durée de 24 mois.

L'importance des dépenses de télécommunications dans le budget des ménages justifie la promotion d'un niveau de concurrence élevé, susceptible de faire baisser les prix.

Une action qui prolonge l'action de la loi dite « Chatel » de janvier 2008

La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs dite « loi Chatel » a prévu des dispositions visant à fluidifier le marché et les sorties de contrat des consommateurs. Elle prévoyait ainsi :

- L'interdiction de contrats de plus de 24 mois ;



- La possibilité de résilier son contrat d'une durée minimale de plus de 12 mois dès le douzième mois, tout en bénéficiant du plafonnement de la facturation des sommes restant dues à 25% du montant total en cas de résiliation ;
- L'encadrement des frais de résiliation.

Que propose le projet de loi ?

- **De rendre gratuite la faculté de déverrouillage trois mois après l'achat du terminal ;**
- **De faciliter les démarches du consommateur qui souhaite procéder au déverrouillage de son terminal ;**
- **D'imposer que chaque opérateur propose au moins une offre mobile sans engagement.**

Le projet de loi prévoit que le déverrouillage des téléphones est gratuit trois mois après leur achat.

De plus, le consommateur pourra se voir communiquer gratuitement le code de déverrouillage selon les modalités qu'il a choisies : lettre SMS, courrier électronique.

Le projet de loi prévoit également que l'opérateur l'informe sur les opérations associées à la procédure de déverrouillage via le service client des opérateurs, le site internet et en boutique.

Le projet de loi précise enfin que le consommateur peut demander à ce que l'opérateur procède lui-même au déverrouillage.

De plus, afin de prévenir la disparition des offres sans engagement, le projet de loi pose un principe simple : chaque consommateur doit pouvoir accéder à une offre sans engagement chez son opérateur. Ceci permettra aux consommateurs qui ont une consommation irrégulière de continuer à prendre des offres seulement sur de courtes périodes.

Le coût et les contraintes du déverrouillage rendent les consommateurs captifs de leur opérateur. Il en va de même des périodes obligatoires d'engagement. C'est la raison pour laquelle ces deux mesures de facilitation du déverrouillage et de généralisation des offres sans engagement stimuleront la concurrence en fluidifiant le marché.



Exemple 1

Avant la loi

Michel a acheté un téléphone il y a trois mois. Un nouveau téléphone plus perfectionné est sorti et il l'achète. Il souhaite offrir son ancien téléphone à sa fille Nathalie. Nathalie doit attendre trois mois avant de pouvoir déverrouiller ce téléphone et l'utiliser avec l'offre de son opérateur qui est différent de celui de Michel

Grâce à la loi

Nathalie peut déverrouiller tout de suite et gratuitement son téléphone afin de l'utiliser et elle est désormais certaine de trouver facilement une aide en ligne ou par téléphone afin de pouvoir procéder au déverrouillage (appel non surtaxé avec gratuité du temps d'attente).

Exemple 2

Avant la loi

Sophie part trois semaines en vacances loin de sa famille tous les ans. Elle ne souhaite pas utiliser un téléphone mobile lors de ses vacances mais ne trouve pas d'offre adaptée à ses besoins.

Grâce à la loi

Sophie a la garantie que de telles offres existeront chez tous les opérateurs et aura ainsi un choix plus large..



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°2 : mettre en place des dispositifs d'alerte et de blocage afin de prévenir les chocs de facturation et renforcer les conseils personnalisés aux consommateurs sur leur profil de consommation

L'utilisation de certains services mobile peut conduire à des chocs de facturation pouvant aller de plusieurs centaines d'euros à quelques milliers d'euros (voire dizaine de milliers d'euros dans des cas extrêmes).

Ces chocs peuvent survenir en cas d'utilisation du téléphone à l'étranger ou même en France quand, par exemple, les services internet utilisés sont facturés hors-forfait.

Bien souvent, l'utilisateur ne connaît pas le montant très élevé des appels, SMS ou de l'accès à l'internet mobile depuis où vers l'étranger, et n'a même pas conscience de s'exposer à des risques importants de surfacturation. Ces chocs de facturation dégradent la confiance des consommateurs envers les opérateurs télécoms.

Des mécanismes obligatoires de blocage des services et de la facturation existent au sein de l'Union Européenne : ils garantissent que le consommateur soit alerté par un SMS lorsque ses dépenses de services internet mobile dépassent 40 € et que ses services d'internet mobile soient bloqués si leur coût dépasse un palier de 50€ (modifiable à la demande du consommateur).

En revanche, aucun mécanisme d'alerte et de blocage n'est obligatoire pour les autres services (appels ou SMS) ou pour les cas où les services sont utilisés en France ou à l'extérieur de l'Union Européenne.

Par ailleurs, de manière générale, il est de plus en plus difficile pour un consommateur de choisir parmi les multiples offres de son opérateur. Trop souvent, les consommateurs sont démunis lorsqu'ils se rendent compte que



leur consommation est inférieure aux possibilités offertes par leur forfait, ou, au contraire bien supérieure aux limites prévues par celui-ci.

Que propose le projet de loi ?

- **D'imposer aux opérateurs de mettre en place des dispositifs d'alertes et de blocage de consommation en toutes circonstances et pour tous les services, afin de prémunir les consommateurs contre les chocs de facturation.**
- **De garantir au consommateur que son opérateur lui indique, au moins une fois par an, l'existence d'offres plus adaptées à son profil de consommation.**

Le dispositif d'alerte et de blocage mis en place au niveau européen pour le seul usage des services internet mobile est étendu aux autres services et ce, quel que soit le lieu d'utilisation des services par le consommateur : en France, dans un pays étranger membre de l'Union ou dans un autre pays.

Le conseil personnalisé au consommateur lui permettra d'adapter son forfait à ses usages et d'optimiser le prix payé pour son téléphone mobile

Exemple 1

Avant la loi

Ludovic part au Vietnam et appelle fréquemment son épouse. À son retour il constate que ses communications lui ont coûté 500€.

Grâce à la loi

Ludovic est averti sur son téléphone quand sa consommation a atteint quelques dizaines d'euros de hors-forfait. L'accès aux services est bloqué peu après. Ludovic choisit de les débloquer afin de pouvoir continuer à téléphoner mais fait attention à limiter ses appels.



Exemple 2

Avant la loi

Thomas a depuis deux ans un forfait comprenant 1h d'appel alors que sa consommation moyenne par mois est de 1h20. Au contraire, Philippe a un forfait 2h alors qu'il n'appelle en moyenne que 1h05 tous les mois. Aucun d'entre eux ne réalise qu'ils paieraient chacun moins cher en échangeant leurs offres.

Grâce à la loi

Thomas est averti par les conseils personnalisés de son opérateur, qu'il paierait moins avec un forfait de 2h et Philippe qu'un forfait d'1h serait mieux adapté à sa consommation.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°3 : obliger les opérateurs à présenter clairement les restrictions aux offres « 24H/24 » « illimité » et faire figurer la liste des motifs de résiliation dans le contrat

Que propose le projet de loi ?

- D'obliger les opérateurs à faire figurer, dans leurs publicités, les restrictions aux offres proposant des services accessibles en « illimité » ou « 24h/24 » distinctement, et en caractères de taille suffisamment importante
- D'imposer que le contrat comprenne une liste minimale de motifs légitimes de résiliation.

Le projet de loi prévoit que toute publicité ou document commercial mentionnant les termes « illimité », « vingt-quatre heures sur vingt-quatre » ou des termes équivalents indique également les restrictions à ses termes en caractères de taille suffisamment importante pour assurer la bonne lisibilité par le consommateur. Ces restrictions s'inscrivent distinctement des autres mentions informatives, rectificatives ou légales. Elles sont clairement identifiées comme venant rectifier la mention principale.

Par ailleurs, le projet de loi prévoit qu'un arrêté fixe une liste minimale de motifs légitimes de résiliation devant figurer dans les contrats proposés par les opérateurs télécoms (fixe et mobile). Cette liste pourra être complétée afin de prendre en compte les évolutions rapides du marché des télécoms.

Ces mesures permettront de renforcer la transparence et la confiance du consommateur dans le secteur de la téléphonie mobile



Exemple 1

Avant la loi

Ludovic souscrit un forfait mobile « internet illimité » afin de pouvoir consulter ses mails dans le cadre de son travail. Au bout d'un mois, Ludovic réalise que son débit d'accès à l'internet a été fortement réduit car il a envoyé de nombreux courriers électroniques avec des pièces jointes volumineuses ; de plus, il n'a pas pu utiliser son téléphone pour connecter son ordinateur portable à l'internet mobile.

Grâce à la loi

Ludovic est averti clairement avant la souscription de son offre que son forfait « illimité » n'est pas adapté aux usages qu'il souhaite en faire.

Exemple 2

Avant la loi

Nathalie part à l'étranger 9 mois pour un stage professionnel. Elle souhaite résilier son abonnement mobile pour lequel elle est encore engagée 12 mois. Cependant, le contrat n'indique pas que ce motif permet de résilier sans pénalités. Dans la méconnaissance de ses droits, Nathalie continue de payer pendant 9 mois un abonnement dont elle n'a pas l'utilité.

Grâce à la loi

Le contrat indique désormais clairement que le départ de Nathalie à l'étranger pour un stage professionnel est un motif légitime l'autorisant à résilier son abonnement sans pénalités.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°4 : Garantir au consommateur un espace personnalisé d'informations et de gestion de ses abonnements et un outil de calcul des montants à payer en cas de résiliation

La dépense moyenne des ménages dans les télécommunications a plus que doublé ces dernières années et dépasse en 2010 les 100 euros par mois.

En outre, les entreprises recevant le plus de réclamations en France sont les opérateurs de communications électroniques, malgré une nette amélioration depuis deux ans. Ces réclamations trouvent leur source, selon le baromètre des réclamations de la Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes, d'abord dans une incompréhension du consommateur des politiques de fidélisation des opérateurs et des grilles tarifaires mises en place.

L'optimisation de la gestion des forfaits par les utilisateurs peut être réalisée au travers des espaces clients disponibles sur les sites Internet des opérateurs. En fonction de l'opérateur, ces espaces peuvent permettre d'accéder à sa facture, de gérer son contrat ou de suivre sa consommation. Certains opérateurs, mais pas tous, proposent une gestion unifiée de l'ensemble des services télécoms du foyer ou des fonctionnalités avancées comme des outils statistiques permettant d'analyser sa consommation.

Que propose le projet de loi ?

- De garantir au consommateur l'existence, sur le site de son opérateur, d'un espace personnalisé comportant les informations et documents indispensables à la gestion de ses contrats télécoms.
- De mettre à la disposition du consommateur au moins sur son site internet un outil de calcul des montants à payer en cas de résiliations (frais et pénalités).



Le projet de loi garantit l'existence des espaces personnalisés et prévoit qu'ils permettent au consommateur d'avoir accès à des documents essentiels

Cet espace personnalisé devra ainsi comprendre l'ensemble du contrat qu'a signé le consommateur (conditions générales et spécifiques d'abonnement, guide tarifaire, conditions générales et spécifiques d'utilisation des services...) ainsi que l'historique des modifications effectuées comme les réengagements.

Il devra également rappeler la tarification des différents services (appels, SMS, internet, télévision) y compris quand ils sont accessibles hors-forfait. Enfin, il devra informer le consommateur sur sa consommation des mois les plus récents (nombre de minutes de communication, SMS envoyés, quantité de données échangées avec le réseau internet...).

Il devra enfin comprendre les informations indispensables au calcul de la somme à payer en cas de résiliation, à savoir les dates et durées de réengagement et la date de fin d'engagement.

Ces informations seront nécessaires à l'utilisation de l'outil de calcul prévu rendu obligatoire par le projet de loi. Cet outil accessible au moins en ligne permettra au consommateur, d'un simple clic, de savoir combien il paye s'il résilie son abonnement.

Exemple 1

Avant la loi

Ludovic, en conflit avec son opérateur, ne comprend pas sa facture. Il souhaite accéder à son contrat mais il ne trouve en ligne que les contrats des offres en cours de commercialisation, qui changent tous les trimestres.

Grâce à la loi

Ludovic dispose d'un récapitulatif des tarifs qui lui sont applicables sur son espace client. Par ailleurs, il peut y retrouver facilement son contrat.



Exemple 2

Avant la loi

Ludovic a souscrit un forfait l'engageant sur 24 mois. Il souhaite résilier au bout de 18 mois. Il est incapable de savoir à combien s'élèvent ses frais de résiliation car il connaît mal ses droits, ne sait pas quand et s'il s'est réengagé et comprend mal la différence entre les frais de résiliation et les pénalités de résiliation.

Grâce à la loi

Ludovic se rend sur son espace client et vérifie quand il s'est réengagé, pour quelle durée, et le montant exact de son offre. Il entre ces informations dans l'outil et obtient le montant à payer en un clic.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°5 : instaurer un tarif social de l'Internet pour les foyers les plus modestes

Le rapport du conseil d'analyse stratégique d'avril 2011 concernant le fossé numérique a souligné que les personnes les plus démunies ne pouvaient accéder à l'internet haut débit en raison de leurs faibles revenus.

Le Gouvernement a souhaité développer les tarifs sociaux, afin de permettre aux foyers les plus modestes d'accéder aux services de communications électroniques : téléphone fixe, téléphone mobile et accès à l'internet.

Depuis 2000, les consommateurs dont les revenus sont les plus modestes peuvent bénéficier du tarif social pour la téléphonie fixe classique. En effet, les services de téléphonie font partir du service universel et peuvent à ce titre bénéficier du subventionnement du fonds de service universel. Cependant, le recours accru à la téléphonie sur IP, dans le cadre d'offres multiservices a conduit les consommateurs à se détourner de l'offre sociale existante (seuls 20 % des bénéficiaires potentiels l'utilisent).

Pour les services de téléphonie mobile une solution souple consistant à labelliser les offres sociales les plus attractives a été prévue par la loi de Modernisation de l'Économie, sous l'impulsion de Frédéric LEFEBVRE et a été mise en place le 7 mars 2011, à l'occasion d'une signature de conventions entre le gouvernement et 10 opérateurs de téléphonie mobile. Les conventions signées prévoient de labelliser « tarif social mobile » les offres sans engagement qui répondent à un fort niveau de protection du consommateur et proposent un minimum de 40 minutes de communications et 40 SMS pour moins de 10€ par mois.

En revanche, concernant l'internet haut débit, aucun dispositif n'a été encore mis en place à ce jour au profit des plus modestes.



Que propose le projet de loi ?

- **De prévoir, sur le modèle de conventionnement retenu pour la téléphonie mobile, la signature de conventions entre l'Etat et les opérateurs pour promouvoir des offres d'accès à l'internet haut débit à bas prix à destination des plus démunis.**

Le projet de loi conduira à la signature de conventions entre l'Etat et les fournisseurs d'accès à internet qui viseront à promouvoir à l'intention des foyers les plus démunis un accès à internet à un tarif inférieur au prix usuel moyen de 32€ par mois.

Cette mesure très attendue est une étape-clé dans l'action déterminée menée par le gouvernement pour réduire la fracture numérique. Conjuguée au déploiement de la fibre optique, elle garantira l'accès de l'ensemble des citoyens français sur le territoire national aux nouveaux services de l'ère numérique.

En s'assurant que les moyens de communication essentiels du 21^{ème} siècle que sont la téléphonie mobile et l'internet soient accessibles aux personnes disposant des revenus les plus modestes, le gouvernement exprime une volonté forte de répondre à tous les défis de la révolution numérique, qu'ils soient technologiques ou de cohésion sociale et territoriale.

En pratique

Avant la loi

Les consommateurs dont les revenus sont les plus modestes ne peuvent bénéficier du tarif social que pour la téléphonie classique et la téléphonie mobile.

Grâce à la loi

Les consommateurs les plus modestes pourront désormais également bénéficier d'un accès internet haut débit à des tarifs plus attractifs.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Les Télécommunications

Mesure n°6 : proposer des offres mobiles adaptées aux personnes souffrant d'un handicap auditif

On estime que plus de 6% de la population française, soit 4 millions de personnes, souffrent d'un déficit auditif.

Avec le développement des SMS et de l'internet mobile via les appareils très ergonomiques que sont les *smartphones*, les services mobiles sont un outil privilégié de communication y compris pour ces personnes. Cependant, pour y accéder, elles sont contraintes de payer des heures de communications dont elles n'ont pas l'utilité.

Que propose le projet de loi ?

- **D'obliger les opérateurs à proposer systématiquement une offre mobile adaptée au handicap auditif.**

Le projet de loi garantit qu'une offre mobile adaptée au handicap auditif, c'est-à-dire une offre incluant les services de SMS et de l'internet mobile mais n'incluant pas de service de téléphonie, sera systématiquement proposée par tous les opérateurs présents sur le marché domestique. Il n'est pas légitime d'imposer à des sourds, malentendants ou muets de payer pour un service qu'ils ne peuvent manifestement pas utiliser.



En pratique

Avant la loi

Marc, sourd-muet de naissance, a acheté un téléphone tactile de dernière génération afin de pouvoir communiquer par SMS et consulter internet. Pour l'utilisation de ces fonctionnalités, il doit cependant s'abonner à un forfait comprenant une heure d'appel qu'il paye 25 euros.

Grâce à la loi

Marc peut désormais choisir une offre qui comprend l'échange de SMS et l'accès à internet sans avoir à payer pour un service de téléphonie. Son nouveau forfait ne lui coûte désormais que 15 euros.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

L'immobilier

Mesure n°7 : rendre possible la diminution des loyers au profit des locataires si l'information sur la surface louée est fautive ou manquante

Que propose le projet de loi ?

- D'étendre l'obligation d'information sur les surfaces louées aux locations meublées, et non plus aux seules locations nues
- De sanctionner l'absence d'indication ou l'indication erronée de la surface habitable du logement dans le contrat de location

La loi Carrez avait imposé que le contrat de location précise la surface habitable de la chose louée pour les locations nues, comme c'était déjà le cas pour l'acquisition de logements en copropriété.

Le projet de loi étend cette obligation à la location meublée.

De plus, pour renforcer la protection des locataires, le projet de loi donne la faculté aux locataires de contester le montant de leur loyer en cas d'absence d'indication de la surface, ou de mention d'une surface erronée dans les contrats de location.

Concrètement, lorsque la surface effectivement louée sera inférieure **de plus de 5% à celle exprimée** dans le contrat, le locataire pourra obtenir une diminution du loyer proportionnelle à la différence constatée.

Afin d'assurer l'effectivité de ce nouveau droit, la mesure instaure, pour les locataires une procédure inspirée de ce qui existe déjà pour les copropriétés, adapté à la location : en cas d'absence de mention de surface, le locataire peut demander au bailleur, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par acte d'huissier, de fournir cette information afin de l'inscrire par avenant dans le contrat de location. A défaut de réponse du bailleur, le locataire peut calculer cette superficie lui-même ou par le recours à un



professionnel, aux frais du bailleur. En cas de différence avec la surface indiquée sur les documents publicitaires (annonces, etc.), le locataire peut alors obtenir une réduction proportionnelle du loyer.

Les délais d'action sont fonction du type de location (location meublée ou location nue) et de l'absence d'indication ou d'erreur sur la surface louée.

Tableau récapitulatif des délais d'action :

	Location nue		Location meublée	
	Demande du locataire	Réponse du bailleur	Demande du locataire	Réponse du bailleur
Indication erronée de la surface	6 mois		2 mois	
Absence d'indication de la surface	3 mois	2 mois	1 mois	1 mois

En pratique

Avant la loi

Marion a loué un logement dont le contrat de location mentionne une surface de 50 m² et un loyer de 700 euros. Elle fait mesurer l'appartement et constate qu'il fait en réalité 47 m² de surface habitable, soit 6% de moins qu'indiqué au contrat. Elle décide de demander une diminution de loyer proportionnelle à la différence constatée, soit 42 euros, ce qui passerait son loyer de 700 à 658 euros.

En réponse à sa demande, le bailleur répond que le contrat a été signé et que ses stipulations ne sont pas révisables.

Grâce à la loi

Marion peut exiger une diminution de loyer pendant les 6 premiers mois du bail et le loyer payé sera effectivement diminué de 42 euros.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

L'immobilier

Mesure n°8 : plafonner le dépôt de garantie à 1 mois pour les logements sociaux

Le parc locatif regroupe environ 10 millions de logements, soit 40% du parc des résidences principales.

Jusqu'au 8 février 2008, le dépôt de garantie ne pouvait être supérieur à deux mois de loyer principal. L'article 10 de la loi du 8 février 2008 pour le pouvoir d'achat a réduit le dépôt de garantie de deux mois de loyer à un mois de loyer pour les locations de logements qui relèvent du secteur locatif privé, comme c'était déjà le cas pour le parc social conventionné. Plus de 4 millions de logements ont d'ores et déjà bénéficié de cette mesure, ce qui constitue une restitution de pouvoir d'achat d'environ 2,8 milliards d'euros au bénéfice des locataires.

En revanche le parc social non conventionné avait été exclu de la réforme.

Que propose le projet de loi ?

■ De plafonner le dépôt de garantie à 1 mois de loyer pour tout le parc locatif, y compris le parc locatif social non conventionné

Le projet de loi permet de diminuer le montant du dépôt de garantie de 2 à 1 mois de loyer pour le parc social non conventionné. Cette mesure concerne les 220 000 logements du parc locatif social non conventionné dont le loyer mensuel hors charges est en moyenne de 400 euros et permettra de rendre du pouvoir d'achat aux futurs locataires de ces logements. La disposition permet ainsi un transfert de pouvoir d'achat au profit des locataires de ce secteur.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

L'immobilier

Mesure n°9 : sanctionner la non restitution dans les délais légaux des dépôts de garantie des locataires

Que propose le projet de loi ?

- De majorer de 10% du loyer le solde du dépôt de garantie à restituer au locataire, par mois de retard, en cas de non-restitution dans le délai légal

Le projet de loi améliore les règles relatives au dépôt de garantie en prévoyant, pour le bailleur qui ne restituerait pas le dépôt de garantie dans le délai légal de 2 mois, que le solde du dépôt de garantie restant dû au locataire, après arrêté des comptes, soit majoré d'une somme égale à 10 % du loyer en principal par mois de retard.

Ces pénalités de retard inciteront le bailleur à respecter le délai légal et renforceront ainsi la protection des consommateurs.

Exemple

Avant la loi

Le 1er janvier, quand il est arrivé dans son nouveau logement, Damien a remis à son bailleur un dépôt de garantie équivalent à 1 mois de loyer hors charges, soit 1 000 euros.

6 mois plus tard, le 1er juillet, il doit déménager de nouveau. Mais 2 mois après la remise des clés, le bailleur ne lui a toujours pas restitué le solde de son dépôt de garantie, soit 1 000 euros (aucune retenue n'avait été actée lors de l'état des lieux de sortie).

Grâce à la loi

Le 1er septembre, Damien peut exiger du bailleur la majoration prévue de 10% du loyer, soit un solde de 1 100 euros.

Le 1er octobre, si la restitution ne lui est toujours pas parvenue, le bailleur lui sera redevable de la somme de 1 200 euros.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

L'immobilier

Mesure n°10 : mettre fin à la reconduction tacite des contrats de mandat et obliger les agences à mentionner leur appartenance à un réseau

Que propose le projet de loi ?

- D'interdire la reconduction tacite de tous les contrats de gestion immobilière (activité de syndics, gestion locative...)
- D'obliger les agences immobilières à mentionner dans le contrat de mandat leur appartenance à un réseau de mise en commun des annonces

Le projet de loi rend obligatoire l'accord exprès du propriétaire-vendeur lors de la reconduction des mandats de vente ou des mandats de gestion, afin d'éviter leur prolongation involontaire.

Cette mesure renforce la liberté du consommateur et sa capacité à changer plus facilement de gestionnaire de biens.

La mesure prévoit également d'obliger les agences immobilières à mentionner dans le contrat de mandat leur appartenance à un réseau pour une plus grande transparence sur les transactions immobilières.

Le fait, pour le consommateur, de savoir que l'agence appartient à un réseau lui permet d'apprécier plus justement la portée du service rendu par son agent immobilier et de mieux faire jouer la concurrence.



Exemple 1

Avant la loi

Pour répondre plus rapidement aux exigences du marché immobilier, les agences immobilières ont, au cours de ces dernières années, multiplié les réseaux permettant de mutualiser leurs produits et de les vendre plus facilement. Or, de son côté, le consommateur n'avait pas toujours de visibilité sur l'appartenance de telle ou telle agence immobilière à l'un de ces réseaux commerciaux.

Grâce à la loi

Désormais le professionnel est tenu d'indiquer son appartenance à un réseau commercial d'agences immobilières. Le consommateur pourra ainsi, sur la base d'informations claires, apprécier l'étendue des prestations offertes, notamment en termes de points de vente, et pourra ainsi faire jouer la concurrence entre les agences.

Exemple 2

Avant la loi

Les consommateurs propriétaires n'étaient pas toujours mis en situation juridique de pouvoir changer le gestionnaire de leur bien.

Grâce à la loi

A chaque échéance annuelle des contrats de gestion immobilière, leur reconduction sera soumise à l'accord express du consommateur permettant à celui-ci de faire valoir son appréciation des services rendus par le professionnel.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

L'énergie

Mesure n°11 : imposer la gratuité des auto-relevés de compteurs permettant d'établir la facture

Que propose le projet de loi ?

- De garantir que le service de recueil des index réels transmis par le consommateur ne donne lieu à perception d'aucun frais par le fournisseur

La loi de 2010 relative à la Nouvelle Organisation du Marché de l'Énergie (NOME) a instauré la possibilité pour le consommateur de procéder lui-même au relevé de ses index de consommation pour les transmettre à ses fournisseurs, dans le but que sa facturation soit la plus proche possible de sa consommation réelle, dans l'attente de la généralisation des compteurs « communicants ».

La mesure prévoit que le service de recueil des index réels transmis par le consommateur au fournisseur pour l'établissement de sa facture est effectué sans perception de frais pour le compte du fournisseur. Si le consommateur transmet cet auto-relevé par téléphone, le numéro appelé ne pourra être un numéro surtaxé.

En pratique

Avant la loi

Certains fournisseurs d'énergie facturent aux consommateurs le service leur permettant d'établir la facture en fonction du relevé de l'index réel qu'ils transmettent eux-mêmes à leur fournisseur.

Grâce à la loi

La prise en compte pour la facturation de la consommation réelle du consommateur est assurée sans frais perçus par le fournisseur.



Exemple

Avant la loi

Valérie a un contrat de fourniture d'électricité et se voit systématiquement facturer le fait de transmettre elle-même à son fournisseur ses relevés d'index réels.

Grâce à la loi

Valérie ne paiera plus pour ce service.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

L'énergie

Mesure n° 12 : obliger les opérateurs à dispenser gratuitement des conseils tarifaires personnalisés lors de la souscription d'un contrat et en cas d'évolution substantielle de la consommation

La maîtrise énergétique est pour le consommateur un moyen indispensable de maîtriser sa facture et pour la société un des moyens indispensables de préserver l'indépendance énergétique de la France à long terme.

Pour éclairer être éclairé sur l'adaptation à ses besoins et à son mode de consommation des contrats auxquels il compte souscrire ou auxquels il a souscrit, le consommateur doit pouvoir bénéficier de conseils personnalisés.

Que propose le projet de loi ?

- D'obliger les opérateurs à dispenser des conseils tarifaires personnalisés lors de la souscription d'un contrat
- D'obliger les opérateurs à dispenser un bilan gratuit en cas d'évolution substantielle de la consommation

Le projet de loi impose au fournisseur de dispenser des conseils tarifaires personnalisés lors de la souscription d'un contrat d'électricité et de gaz naturel mais aussi en cas d'évolution substantielle de la consommation.

Lors de la souscription d'un nouveau contrat :

Les consommateurs disposent d'un comparateur d'offre indépendant, mis en place par les pouvoirs publics, pour lui permettre de comparer les offres des différents fournisseurs.



Toutefois, il peut être dérouté par certains aspects techniques et le conseil personnalisé donné par le fournisseur avant la souscription du contrat (soit par un contact personnel avec le client (par téléphone ou en face-à-face), soit par l'intermédiaire d'un écran informatique qui poserait des questions au client, soit par courrier ou tout autre moyen de communication) lui permettra d'adapter celui-ci à ses besoins.

En pratique

Avant la loi

Evelyne a souscrit une offre d'énergie qui s'est révélée inadaptée à sa consommation. Alors qu'elle a beaucoup d'appareils électriques, elle n'avait pas examiné l'intérêt de la différentiation tarifaire heures creuses/heures pleines, ce qui pourtant aurait été intéressant pour elle. Du coup, sa facture énergétique a été majorée.

Grâce à la loi

Dès la souscription du contrat d'Evelyne, le fournisseur devra évaluer, compte tenu de son mode de consommation, le type d'abonnement qu'elle a intérêt à souscrire. Pour un abonnement heures creuses/heures pleines, le fournisseur évaluera si l'économie escomptée sur le coût de la fourniture en heures creuses permettra d'amortir le surcoût de l'abonnement et du tarif élevé de la fourniture en heures pleines. Evelyne se verra ainsi proposer le contrat le mieux adapté à sa consommation.

Exemples de tarifs réglementés d'électricité

Puissance	Abonnement annuel	Prix de l'énergie	
		Heures pleines	Heures creuses
6 kVa	63,24 €	7,98€/kWh	
9 kVa	73,32 €	8,17€/kWh	
Puissance	Abonnement annuel	Prix de l'énergie	
		Heures pleines	Heures creuses
6 kVa	76,32€	9,01€/kWh	5,57€/kW h
9 kVa	90,96 €	9,01€/kWh	5,57€/kW h



En cas d'évolution substantielle de la consommation :

Le projet de loi prévoit également qu'en cas d'évolution substantielle de la consommation, le fournisseur communique à la demande du client un bilan gratuit, établi au vu des données dont il dispose, afin de vérifier notamment l'adaptation du contrat souscrit.

Ce bilan pourrait préciser, le cas échéant, si une offre qu'il commercialise serait plus adaptée à ses besoins pour une consommation identique, en mentionnant les conditions de cette offre.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

L'énergie

Mesure n°13 : mettre en place des procédures de vérification et de suspension des factures anormales

De nombreuses questions sont soulevées par des consommateurs sur leurs factures de gaz naturel ou d'électricité, qui apparaissent manifestement aberrantes ou erronées.

Il apparaît difficile, dans l'attente de la généralisation des compteurs « communicants », d'obtenir que les factures reflètent au plus près la consommation réelle. Le ministre chargé de l'énergie a demandé au Médiateur national de l'énergie, en septembre 2010, d'établir un rapport sur l'état des lieux des modalités de facturation des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, assorti de recommandations, en particulier en ce qui concerne les estimations de consommation et l'information des consommateurs.

Que propose le projet de loi ?

■ De mettre en place une procédure de vérification et de suspension des factures anormales

Le projet de loi prévoit que le fournisseur qui constate une augmentation anormale de la facturation ou qui est averti par le client qu'une facture est anormale, procède à une vérification des données ayant conduit à ce montant, quelles qu'elles soient.

Tant que la vérification n'a pas été effectuée, le délai de paiement de la facture est suspendu, sauf si le client fait obstacle à la vérification des données.



En pratique

Avant la loi

En 2008 et 2009, les usagers de la ville de Montataire ont été victimes de dysfonctionnements causés par des relevés erronés de compteurs de gaz, conduisant à la réception de factures non conformes à leur consommation ou bien de montants très élevés et souvent invraisemblables.

Une habitante de Toulouse avait, elle, reçu une facture de 96 450€ alors qu'elle s'acquittait habituellement d'environ 60 €. Elle était menacée d'une coupure de courant si elle ne s'acquittait pas de sa facture dans les quinze jours.

Grâce à la loi

En cas d'erreur, les habitants de Montataire ne sont plus tenus de payer des factures très élevées dont les montants pouvaient ne pas être pas fondés. Une procédure de vérification leur permet d'éviter qu'ils reçoivent des factures aberrantes qui pourraient résulter d'un dysfonctionnement. Chacun d'entre eux peut demander la vérification de son compteur.

De la même manière, l'habitante de Toulouse aurait vu sa facture suspendue dans l'attente de vérification.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

La santé et la dépendance

Mesure n° 14 : accroître la confiance du consommateur dans la vente sur Internet de produits de santé en lui permettant de bénéficier du droit de rétractation et en encadrant la vente en ligne de lentilles de contact

Que propose le projet de loi ?

- D'étendre aux produits médicaux personnalisés le droit de rétractation lors d'un achat effectué à distance
- D'encadrer la vente à distance de lentilles de contact correctrices

Le projet de loi vise à donner la possibilité à l'acheteur en ligne de produits médicaux confectionnés de se rétracter dans un délai de 7 jours francs à compter de la réception du produit et de le retourner au professionnel en vue d'obtenir soit le remboursement soit, sur proposition du professionnel, un échange permettant de garantir un produit adapté aux spécificités du consommateur.

En effet, il n'était pas possible d'exercer un droit de rétractation pour la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Pour les produits d'optique-lunetterie, le projet de loi renforcera la protection des consommateurs, en leur permettant de retourner leur achat en cas d'insatisfaction, sans justification et renforcera la confiance du consommateur dans ce canal de distribution en plein essor.

Il s'agit aussi d'encadrer la vente à distance de lentilles de contact correctrices, pour garantir aux consommateurs de pouvoir bénéficier des conseils et de l'information nécessaire de la part d'un opticien-lunetier



diplômé, mis à leur disposition par le vendeur pour répondre à toute interrogation.

En pratique

Avant la loi

Aujourd'hui, le professionnel est libre de proposer, ou non, un droit de rétractation à l'occasion de l'achat de lunettes par internet. Le consommateur souhaite pouvoir échanger son produit.

Grâce à la loi

Dans le cas d'un achat à distance de verres correcteurs, si le produit ne lui convient pas, le consommateur pourra retourner son achat, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour. De plus, il a la possibilité, si aucune des montures proposées ne lui convient, de solliciter le remboursement de son achat.

A noter : en cas de non-conformité due au professionnel (défaut du matériau ou anomalie intervenue au cours du processus de fabrication ou du montage des verres), c'est la garantie légale de conformité prévue par le code de la consommation qui s'applique.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

La santé et la dépendance

Mesure n° 15 : réduire le délai de préavis pour résilier les contrats d'assurance santé et mieux informer les consommateurs sur leurs facultés de résiliation

Que propose le projet de loi ?

- De réduire les délais de préavis de résiliation des contrats d'assurance maladie
- D'étendre aux contrats d'assurance maladie collectifs souscrites dans le cadre professionnel les obligations d'information relatives aux facultés de résiliation

94 % de la population dispose d'une complémentaire santé en France, ce qui représente environ 36 millions de contrats en 2008. L'assurance complémentaire assure désormais 13,7% des dépenses de santé tandis que les ménages en financent près de 10%.

Les mutuelles couvrent plus de la moitié des personnes bénéficiant d'une assurance santé ; elles assurent 69% des contrats individuels et 37% des contrats collectifs. Les sociétés d'assurance en assurent un peu plus du quart avec 27% des contrats individuels et 26% des contrats collectifs.

Par ailleurs, 23 millions d'assurés sont ayants-droit d'un contrat individuel. Le projet de loi permet d'aligner la durée du préavis de résiliation des contrats d'assurance maladie sur le droit commun, ce qui favorisera la mise en concurrence des assureurs par les assurés, ceux-ci étant habitués à un délai uniforme de préavis de deux mois dans l'ensemble des branches et pouvant se heurter actuellement à des préavis de trois mois prévus dans leur contrat d'assurance santé.

Le projet de loi permet également d'étendre aux contrats d'assurance collectifs à caractère facultatif autres que ceux souscrits par l'employeur, les obligations d'information des consommateurs sur les facultés de résiliation existantes, pour les contrats individuels à tacite reconduction.



Exemple

Avant la loi

Marie a souscrit un contrat d'assurance-maladie dans le cadre de son travail. Elle peut résilier son contrat tous les ans en respectant un préavis de 3 mois. Marie envisage de changer d'assureur, mais elle ne sait pas comment s'y prendre et ne sait plus quelles sont les conditions à respecter.

Grâce à la loi

Désormais, le délai de préavis de résiliation du contrat de Marie est fixé à deux mois, comme la plupart des contrats d'assurance. Comme son assureur actuel est obligé de l'avertir à l'avance des conditions de résiliation de son contrat, Marie pourra prendre sa décision en toute connaissance de cause.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

La santé et la dépendance

Mesure n°16 : dans le secteur des services d'aide à domicile des personnes âgées et handicapées, sanctionner le non respect des règles d'évolution des prix

Actuellement, plus de 7000 organismes d'aide et d'accompagnement à domicile sont agréés pour intervenir auprès des personnes âgées ou handicapées.

La loi prévoit que les services d'aide et d'accompagnement à domicile agréés fixent librement leur prix à la signature du contrat mais que l'évolution de ce prix est encadrée chaque année par un arrêté du ministre de l'économie et des finances.

Les enquêtes réalisées par la DGCCRF en 2008 (142 structures contrôlées), 2009 (187) et 2010 (206) montrent que certains opérateurs ne respectent pas cette règle d'évolution des prix.

Que propose le projet de loi ?

De sanctionner le non-respect des règles d'évolution de prix dans le secteur des services d'aide à domicile des personnes âgées et handicapées

Le projet de loi permet de sanctionner les opérateurs qui ne respectent pas l'encadrement de l'évolution des prix des prestations contractuelles des services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Les prix sont librement fixés lors de la signature du contrat conclu entre le prestataire de service et le bénéficiaire mais les variations possibles par la suite sont limitées à un pourcentage fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie. Dorénavant, la DGCCRF disposera de pouvoirs de sanctions administratives à l'encontre des opérateurs qui abuseraient d'un public vulnérable, afin de mieux le protéger.



Le non respect de la limite de la hausse des prix sera puni d'une amende administrative de 3 000 euros pour une personne physique et de 15 000 euros pour une personne morale.

En pratique

Avant la loi

Certains prestataires de services d'aide à domicile font évoluer les prix des prestations de manière illégale. Les augmentations qui en résultent sont dommageables aux intérêts des personnes âgées.

Grâce à la loi

Le non-respect de la limite de la hausse des prix sera puni d'une amende administrative de 3 000 € pour une personne physique et de 15 000 € pour une personne morale.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

La santé et la dépendance

Mesure n°17 : dans le secteur des maisons de retraite : Interdire la facturation de prestations d'hébergement après le décès du résident

La DGCCRF réalise chaque année une enquête sur les maisons de retraite non conventionnées soit environ 6000 établissements.

177 établissements ont été contrôlés en 2009, 187 en 2010. Il est apparu que malgré les recommandations de la Commission des clauses abusives, les opérateurs persistaient à maintenir dans les contrats certaines clauses induisant un reste à charge, lourd pour les familles.

De nombreux établissements prévoient, en effet, lors du décès du résident, la facturation à la famille d'un certain nombre de journées d'hébergement (de 3 à 15 jours voire plus : « tout mois commencé est dû ») alors même que la chambre a été libérée des objets personnels. Par ailleurs, les contrats prévoient des frais de remise en état des locaux sans qu'aucun état des lieux d'entrée et/ou de sortie n'ait été établi.

Que propose le projet de loi ?

- **D'interdire aux prestataires de facturer aux familles des prestations non délivrées du fait du décès de leur parent hébergé dans une maison de retraite.**

Le projet de loi permet, dans le secteur du logement collectif des personnes âgées, de mettre un terme à certaines pratiques dommageables qui consistent à faire payer un certain nombre de journées d'hébergement ou un forfait à la famille d'un résident décédé.

En pratique



Avant la loi

Certains établissements exigent, en cas de décès du résident, le paiement de huit ou quinze jours supplémentaires sans avoir à délivrer de contrepartie.

Grâce à la loi

Les établissements ne pourront plus facturer aux familles des journées d'hébergement ou un forfait systématique de remise en état des lieux après la libération de la chambre du résident décédé.

Exemple**Avant la loi**

Philippe finance l'hébergement en maison de retraite de son père, à raison de 2 000 euros par mois. Le 3 mars, celui-ci décède. L'établissement lui réclame le paiement de la totalité du mois au motif que « tout mois commencé est dû ». Il y ajoute un forfait de remise en état des locaux de 200 euros.

Au décès de son père, Philippe doit donc s'acquitter de 2 200 euros auprès de la maison de retraite sans que celle-ci ait délivré de contrepartie.

Grâce à la loi

A la suite du décès de son père, Philippe n'aura rien à payer de plus que ce qui a effectivement fait l'objet d'une prestation.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Le commerce électronique

Mesure n° 18 : doubler les pénalités au profit des consommateurs pour non respect du délai de remboursement des sommes versées en cas de rétractation

Le commerce en ligne concerne aujourd'hui en France plus de 27 millions de cyberacheteurs et représente 82% de la vente à distance.

Le non-remboursement en cas de rétractation du consommateur est un motif important des plaintes portées à la connaissance de la DGCCRF et recensées dans son Baromètre annuel des réclamations.

Que propose le projet de loi ?

- **D'obliger les opérateurs à indiquer dans le contrat plusieurs mentions essentielles relatives au droit de rétractation et ses limites, à les rendre facilement accessibles sur le site internet et sur tous les supports de publicité**
- **De doubler les pénalités pour non remboursement, dans le délai légal de 30 jours, des sommes versées en cas de rétractation du consommateur**

Le projet de loi oblige le professionnel à informer l'acheteur en ligne sur les conditions du droit de rétractation, ses limites et son absence éventuelle, dans l'écrit de confirmation de commande adressé par le professionnel au plus tard au moment de la livraison. Aujourd'hui, le code de la consommation relatif au droit de rétractation impose de mentionner ces informations uniquement au stade précontractuel.

Le projet de loi impose de faire figurer les conditions de vente directement sur la page d'accueil de tout site internet de vente, ou sur tout support de



communication de l'offre. Cette mesure clarifiera la présentation des sites des vendeurs et favorisera la lisibilité de leurs conditions contractuelles.

Le projet de loi prévoit l'augmentation des pénalités pour non remboursement des sommes versées en cas de rétractation du consommateur dans le délai légal de trente jours, pour que celles-ci soient suffisamment dissuasives pour que le remboursement se fasse dans les délais légaux. La somme non remboursée au-delà des trente jours sera productive d'intérêts au double du taux légal en vigueur (au lieu du taux légal actuellement) afin d'inciter les professionnels à respecter ce délai.

En pratique

Avant la loi

A la suite d'un achat sur internet, les consommateurs rencontrent fréquemment des difficultés à se faire restituer les sommes versées après s'être rétractés, auprès de certains professionnels peu rigoureux dans la gestion des remboursements de leurs clients.

Grâce à la loi

Le consommateur qui fait jouer son droit de rétractation sera plus rapidement remboursé des sommes versées, les professionnels négligents étant dissuadés, par l'application d'une sanction plus forte, de dépasser le délai légal de remboursement.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Le commerce électronique

Mesure n°19 : lutter contre les spams et renforcer la protection des données personnelles des cyberacheteurs

Avec un chiffre d'affaires de 31 milliards d'euros en 2010 réalisé par plus de 82.000 sites marchands, le commerce en ligne concerne aujourd'hui en France plus de 27 millions d'acheteurs en ligne.

Aujourd'hui, la prospection commerciale directe est particulièrement ressentie par les citoyens qui sont assaillis de messages et de propositions d'offres qu'ils n'ont pas sollicités.

Que propose le projet de loi ?

- De créer des sanctions administratives à l'encontre des opérateurs qui ne respectent pas les règles relatives au traitement des données personnelles des consommateurs à l'occasion de transactions sur internet ;
- D'habiliter les agents de la DGCCRF à relever, lors de leurs contrôles relatifs à la protection économique des consommateurs, les manquements aux dispositions encadrant le traitement de données à caractère personnel.

Le projet de loi vise à mieux garantir le respect des règles relatives au traitement des données personnelles par les commerçants en ligne, et instaure des sanctions administratives dissuasives, concernant notamment la prospection commerciale directe au moyen de courriers électroniques.

Jusqu'alors, le fait de prospecter commercialement une personne n'ayant pas donné son consentement était sanctionné d'une peine d'amende (contravention de 4^{ème} classe).



Dans un contexte général de dépenalisation, la sanction encourue sera désormais administrative, ce qui permettra de garantir la cessation immédiate de la pratique

Seront également sanctionnés le fait de ne pas proposer au destinataire de messages commerciaux la possibilité de les faire cesser (case à cocher le plus souvent sur la messagerie électronique) ou le fait de dissimuler son identité et/ou de mentionner un objet sans rapport avec le message commercial.

Le projet de loi habilite les agents de la DGCCRF à contrôler ces pratiques et, plus généralement, à relever, lors de leurs contrôles relatifs à la protection économique des consommateurs, les manquements aux dispositions encadrant tout traitement de données à caractère personnel (loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés) et à les signaler à la CNIL pour que celle-ci puisse prendre les sanctions appropriées.

Cette vigilance sera assurée par le service national des enquêtes (SNE), et plus particulièrement par le centre de surveillance du commerce électronique (CSCE), équipe spécialisée dans les contrôles relatifs au commerce électronique.

En pratique

L'entreprise X prospecte par voie de courrier électronique un grand nombre de particuliers sans avoir recueilli leur consentement, en infraction des dispositions du code des postes et des communications électroniques.

L'entreprise X est sanctionnée immédiatement par l'agent CCRF d'une amende administrative de 15 000 €. Elle met fin à cette pratique pour ne pas courir le risque d'être une nouvelle fois sanctionnée.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

Le commerce électronique

Mesure n° 20 : renforcer la possibilité pour le consommateur de vérifier l'état des produits livrés et le protéger en cas de non paiement du transporteur par le vendeur

En renforçant les droits des consommateurs s'agissant de biens livrés dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente.

Que propose le projet de loi ?

- **D'interdire au transporteur de se retourner contre le consommateur en cas de défaillance du vendeur à distance ;**
- **De donner au consommateur 10 jours au lieu de 3 pour émettre des protestations sur l'état du bien livré, quand le transporteur n'a pas permis au consommateur de vérifier effectivement l'état du bien livré.**

Actuellement, le transporteur qui n'aurait perçu aucune rémunération de la part du vendeur, peut demander au destinataire du produit de payer le coût du transport, en lieu et place d'un vendeur défaillant.

Cette règle ne paraît pas adaptée aux contrats de vente à distance conclus entre professionnels et consommateurs car, dans ce type de contrat, le consommateur s'acquitte des frais de livraison auprès du vendeur, lequel est d'ailleurs responsable de plein droit de l'ensemble de l'exécution du contrat jusqu'à l'acheminement des produits. Une action possible du transporteur vis-à-vis du destinataire, ne se justifie donc pas et peut même se révéler extrêmement défavorable au consommateur. Ce fût le cas notamment lors de la faillite de la Camif.



Le projet de loi vise donc à renforcer la protection du consommateur auquel le voiturier ne pourra plus réclamer les frais de transport laissés impayés par un vendeur défaillant.

Par ailleurs, le projet de loi donne le droit aux consommateurs, pour les contrats conclus à distance, d'exiger la vérification intérieure et extérieure des colis.

Lors des livraisons de marchandises, les problèmes de défaut ou de dégradation des colis sont récurrents. La loi prévoit que la réception des objets transportés éteint toute action contre le transporteur pour avarie ou perte partielle si dans les 3 jours suivant la réception, le destinataire n'a pas notifié au transporteur sa protestation motivée. Or, on constate que les transporteurs n'offrent pas toujours la possibilité aux consommateurs qui réceptionnent des marchandises d'en vérifier l'état. Dès lors que ceux-ci n'ont pas émis de réserves dans les 3 jours, ils ne disposent plus d'aucun recours. En permettant au destinataire de vérifier sur le champ l'intégrité du colis, la mesure renforce la protection du consommateur qui choisit d'acheter en ligne.

Le projet de loi donne également au consommateur la possibilité d'agir contre le voiturier si celui-ci ne lui a pas permis d'effectuer la vérification du colis. En cas de non-respect par le voiturier de ces obligations, le consommateur bénéficie d'un délai de 10 jours pour émettre des protestations.

En pratique

Avant la loi

Les consommateurs n'ont souvent pas la possibilité de vérifier la conformité de la marchandise directement à la livraison et ne disposent d'aucun recours s'ils n'ont pas porté des réserves précises sur le bon de livraison.

Grâce à la loi

Le consommateur qui reçoit en personne le colis peut exiger la vérification du colis en présence du transporteur et disposer d'un délai allongé à 10 jours si le transporteur ne respecte pas son obligation.



Renforcer la protection des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante

La Grande distribution

Mesure n°21 : renforcer la concurrence entre enseignes au bénéfice des consommateurs

Quelle est la situation aujourd'hui ?

Malgré la mise en œuvre de la LME, le secteur de la distribution alimentaire reste très concentré et les six principaux groupes détiennent près de 80% de parts de marché. En outre, sur une même zone de chalandise, les consommateurs n'ont souvent le choix qu'entre deux ou trois enseignes de la grande distribution alimentaire.

Jusqu'à présent, ce n'est que par la loi Doubin de 1989 que sont régies les relations entre certains opérateurs de la distribution, à travers les dispositions relatives à la franchise.

Des freins à l'environnement concurrentiel empêchent le consommateur de bénéficier de l'impact positif sur les prix finaux qui résulterait d'une concurrence plus vive entre les distributeurs.

Deux tiers des surfaces de ventes sont exploités par des entreprises indépendantes franchisées ou affiliées. Afin de protéger leur réseau, les opérateurs du secteur instaurent parfois des barrières à l'entrée dans les pratiques contractuelles d'accords de réseaux et de regroupement (manque d'information, durée des engagements, reconduction tacite, chevauchement des échéances contractuelles, clauses de non-concurrence et de non-affiliation, etc).

Que propose le projet de loi ?

De faciliter le changement d'enseigne

Le projet de loi prévoit de redonner de la liberté aux indépendants en facilitant, à date régulière, les possibilités de changements d'enseigne :



- il s'agit de faciliter la sortie du réseau en limitant la durée des contrats d'affiliation et des clauses post-contractuelles de non-concurrence.

- il s'agit de redonner de la clarté aux relations contractuelles existantes dans ces réseaux et regroupements. Pour améliorer l'information pré-contractuelle des candidats à l'affiliation, il est prévu de formaliser les relations établies dans un contrat spécifique soumis à certaines modalités (un accord cadre précis, l'interdiction de reconduction tacite des contrats, un délai de préavis obligatoire avant résiliation).



Renforcer l'information des consommateurs

Mesure n°22 : promouvoir une consommation de qualité en protégeant l'origine géographique des produits non alimentaires

Origine de la mesure

La France a été précurseur en matière de protection des noms géographiques, notamment pour le vin et le fromage. Depuis 1919, la notion d'appellation d'origine est définie et sa protection demeure encadrée par le code de la consommation. Il existe ainsi de nombreuses appellations d'origine pour les produits alimentaires, mais aussi pour quelques produits d'artisanat (poteries de Vallauris, mouchoirs de Cholet, dentelle du Puy...).

En 1992, la France est parvenue à convaincre ses partenaires européens d'adopter son modèle de protection des produits alimentaires à travers deux nouvelles mentions officielles européennes : les appellations d'origine protégées comme le Roquefort ou le Comté, et les indications géographiques protégées comme le jambon de Bayonne ou les pruneaux d'Agen. A l'époque, la question de la protection des produits non alimentaires, notamment artisanaux, avait été posée mais n'avait été tranchée.

Désireuse de jouer de nouveau un rôle précurseur, la France a décidé de promouvoir des indications géographiques pour les produits industriels et d'artisanat.

Quelle est la situation aujourd'hui ?

L'absence de protection du nom de ces produits contribue à l'essor de produits similaires fabriqués notamment à l'étranger, ce qui crée une concurrence déloyale pour les entreprises concernées.

En outre, les consommateurs ne sont pas informés sur l'origine exacte de ces produits lorsqu'ils désirent les acquérir.

Une enquête demandée conjointement par le secrétaire d'État chargé de la consommation et le ministre chargé de l'industrie vient de montrer qu'une centaine de produits non alimentaires sont le fruit d'un savoir-faire reconnu et spécifique à une région.



On peut citer par exemple : la tapisserie d'Aubusson, la faïence de Moustiers, l'ardoise des Pyrénées, la porcelaine du Berry, la vannerie de Vallabrègues, les chaussures de Romans, le pin des Landes, la soierie de Touraine, la faïence de Gien, les gants de Millau, la porcelaine de Limoges, la coutellerie de Thiers, la dentelle de Calais, les vases d'Anduze, la soie des Cévennes, les émaux de Briare, les couteaux de Laguiole, la dentelle de Calais, les émaux de Longwy...

Que propose le projet de loi ?

■ Promouvoir une consommation de qualité en protégeant l'origine géographique des produits industriels et artisanaux

Le projet de loi crée des indications géographiques françaises pour les produits non alimentaires de nos régions.

L'objectif est de donner la possibilité aux opérateurs français intéressés de mieux promouvoir et protéger des produits qui sont indissociables de leur origine.

Pour les entreprises industrielles ou artisanales, la démarche sera volontaire. Chaque producteur ou groupement de producteurs souhaitant s'engager dans une telle procédure élaborera un cahier des charges décrivant les règles et la zone géographique de production.

Dans l'attente de la création de l'indication géographique communautaire pour les produits industriels, ce nouveau dispositif permettra aux produits français d'obtenir une protection sur le territoire national et de relancer ainsi l'artisanat local.

Exemple

Avant la loi

Anna visite Paris à l'été 2011 et achète de la porcelaine de Limoges. En l'absence de protection de l'indication « porcelaine de Limoges », elle n'a pas la garantie que la porcelaine a bien été élaborée dans la zone traditionnelle de production. La porcelaine pourrait par exemple avoir été fabriquée en Chine.

Grâce à la loi

Anna a désormais la garantie que la porcelaine qu'elle a achetée est authentique : la porcelaine a été fabriquée à Limoges ou dans sa région et respecte bien le cahier des charges déposé.



Verbatim

« A l'heure de la mondialisation, notre pays ne doit pas se laisser distancer. Nous devons pour nous différencier, nous appuyer sur les forces que sont nos savoir-faire reconnus à travers le monde entier, et notre capacité à produire dans tous les secteurs de l'économie des produits de qualité.

Relever le défi de la qualité, c'est également favoriser la prise de conscience des consommateurs de l'importance du mieux consommer, du choix d'une consommation plus respectueuse, plus durable et plus équilibrée. Le projet de loi permet ainsi d'avancer sur le marquage de l'origine des produits à la suite du rapport d'Yves JEGO en étendant la notion d'« indication géographique protégée » aux produits artisanaux. »

Frédéric LEFEBVRE



Renforcer l'information des consommateurs

Mesure n°23 : améliorer les modalités d'information tarifaire du consommateur sur le réseau autoroutier

Que propose le projet de loi ?

■ Prévoir des modalités d'information tarifaire plus adaptées aux réalités du réseau autoroutier

Le projet de loi prévoit de concevoir d'autres modalités d'information tarifaire que celles actuellement prévues par la réglementation.

En effet, l'affichage des tarifs au niveau des postes de péage n'est plus adapté aux réalités du réseau autoroutier. Il existe désormais un nombre très élevé de trajets concevables à partir des postes de péages, et il n'est pas possible d'afficher de façon lisible tous les tarifs correspondant à ces trajets au niveau des postes de péage et sur les tickets.

Une réflexion a été amorcée, qui a d'ores et déjà abouti à des actions des sociétés d'autoroutes en matière de brochures tarifaires et de mise à disposition de l'information tarifaire sur internet.

Plusieurs outils d'information pourront être prévus et/ou modernisés :

- le renforcement de l'information en ligne sur un site internet dédié ; cela permettra en particulier la publication des tarifs kilométriques pratiqués, afin de permettre aux consommateurs de comparer les prix entre différents trajets ;
- le renforcement de l'information dans les agences commerciales et sur les aires d'autoroutes ;
- la mise en œuvre d'une information sélective pour les principaux trajets sur les panneaux électroniques à l'entrée des autoroutes ;
- l'envoi systématique d'une information aux clients abonnés à l'occasion de chaque changement de tarifs.



En pratique

Avant la loi

La multiplicité des tarifs proposés en fonction des trajets rend illisible l'information sur les prix.

Grâce à la loi

Les consommateurs disposeront d'une information tarifaire plus adaptée.



Assurer le respect du droit de la consommation

Mesure n° 24 : mieux protéger les consommateurs contre les clauses abusives

Une action dans le prolongement de la LME

La loi de modernisation de l'économie avait franchi une première étape en luttant contre la présence de clauses abusives dans les contrats conclus entre consommateurs et professionnels qui créent un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties. La LME a ainsi renforcé la cohérence juridique et le dispositif de lutte contre les clauses abusives, en reconnaissant au seul pouvoir réglementaire la faculté de déterminer une liste de clauses « noires », regardées de manière irréfugable comme abusives, eu égard à la gravité des atteintes qu'elle portent à l'équilibre du contrat, et donc interdites à ce titre, et une liste de clauses « grises », présumées abusives, à charge pour le professionnel d'apporter la preuve du contraire.

Le projet de loi constitue une seconde étape dans le renforcement des droits des consommateurs dans le domaine des clauses abusives.

Que propose le projet de loi ?

- **Faire écarter d'office par le juge une clause reconnue abusive**
- **Permettre qu'une clause abusive supprimée d'un contrat le soit également de tous les contrats identiques conclus par des consommateurs avec le professionnel concerné**

Le projet de loi prévoit que le juge écartere d'office, le cas échéant, l'application d'une clause dont le caractère abusif ressort des éléments dans le débat. En l'état actuel du droit, en l'absence de prétention des parties, l'office du juge n'est qu'une faculté. Il s'agit donc d'une avancée importante pour l'application effective des droits des consommateurs.

Le projet de loi élargit le périmètre de l'action en suppression des clauses illicites ou abusives reconnue aux associations de consommateurs agréées et à la DGCCRF.



Il permet également que, suite à leur action, une décision de justice constatant l'existence d'une ou de plusieurs clauses abusives dans un contrat conclu entre un consommateur et un professionnel, puisse produire ses effets sur l'ensemble des contrats identiques à celui examiné par le juge et déjà conclu par les consommateurs, sans s'en tenir au seul contrat examiné par le juge.

En pratique

Avant la loi

Pour voir reconnue comme abusive une clause contenue dans leur contrat, les consommateurs doivent, chacun pour ce qui les concerne, mener une action en justice.

Grâce à la loi

La reconnaissance par le juge d'une clause abusive dans un contrat entre un consommateur et un professionnel, pourra bénéficier aux consommateurs ayant conclu des contrats identiques avec ce même professionnel.

Exemple

Avant la loi

Julien a passé avec un opérateur un contrat de téléphonie comportant une clause qui a été jugée abusive à la suite d'une action engagée par la DGCCRF. Cependant cette action ne visant pas spécifiquement les clauses de son contrat, Julien ne bénéficie pas de cette suppression, qui ne s'applique qu'au contrat qui a été examiné par le juge.

Grâce à la loi

Julien, sans avoir à engager lui-même une action devant le juge, bénéficie de la suppression de la clause déclarée abusive à la suite de l'action de la DGCCRF, car celle-ci est réputée non-écrite dans l'ensemble des contrats identiques à celui examiné par le juge.



Assurer le respect du droit de la consommation

Mesure n° 25 : renforcer et moderniser les moyens d'action de la DGCCRF

Que propose le projet de loi ?

- Renforcer les pouvoirs de contrôle de la DGCCRF dans les secteurs de l'immobilier (diagnostiqueurs immobiliers, syndicats de copropriétés), de services d'aide à domicile, du commerce électronique
- Créer un régime de sanctions administratives pour diverses infractions, dans les domaines de la protection des données personnelles, de l'information précontractuelle, de la publicité.
- Créer un régime de sanctions administratives pour le non-respect des injonctions prononcées par les agents de la DGCCRF.

Le projet de loi étend la compétence des agents de la DGCCRF au contrôle des conditions d'exercice de l'activité des diagnostiqueurs immobiliers (certification de compétences, assurances, impartialité et indépendance) et des syndicats de copropriété (obligations légales et informations précontractuelles).

Il étend la compétence des agents de la DGCCRF au contrôle de la conformité des contrats de services d'aide et d'accompagnement des personnes âgées et handicapées.

Le projet de loi habilite les agents de la DGCCRF à relever, lors de leurs contrôles relatifs à la protection économique des consommateurs, les manquements aux dispositions encadrant le traitement de données à caractère personnel (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés) et à les signaler à la CNIL pour que celle-ci puisse prendre les sanctions appropriées.

Il étend les pouvoirs des agents de la CCRF aux prestataires techniques (hébergeurs et Fournisseurs d'accès à internet) commerce électronique en leur reconnaissant désormais le droit de saisir le juge, y compris en référé, aux fins de le voir ordonner toute mesure propre à prévenir un dommage ou à



faire cesser un dommage occasionné par le contenu d'un service de communication au public en ligne.

La DGCCRF pourra également demander au juge de déclarer qu'une clause abusive est réputée non écrite dans tous les contrats conclus par les professionnels identiques à celui dans lequel la clause a été relevée.

Enfin, la DGCCRF se voit reconnaître le pouvoir de prononcer elle-même les amendes prévues en respectant le principe du contradictoire lui permettant ainsi de pouvoir exercer pleinement sa mission de régulation de l'activité économique. La DGCCRF pourra exercer ce nouveau pouvoir :

- pour les infractions aux dispositions destinées à lutter contre les SPAM et le démarchage par voie électronique ;
- pour les infractions à certaines obligations d'informations précontractuelles ;
- pour les infractions à certaines obligations d'information sur les prix ;
- pour sanctionner la diffusion de publicité interdite.
- pour sanctionner le non-respect d'injonctions prononcées par les agents de la DGCCRF ;

La majorité de ces infractions ne faisaient l'objet auparavant d'aucune sanction.

Les avantages d'une procédure de sanction administrative dans le domaine du droit de la consommation résident notamment dans la rapidité de la procédure. Une telle option s'inscrit également dans un mouvement déjà enclenché de dépenalisation, qui touche l'ensemble de l'action de l'Etat.

En outre, le mécanisme de sanction appliqué au non-respect des injonctions est à même de renforcer notablement l'effectivité de l'action de la DGCCRF.

Les sanctions administratives maximales encourues s'élèvent à 3 000 euros maximum pour les personnes physiques et 15 000 euros maximum pour les personnes morales.

Exemple



Avant la loi

Un agent de la DGCCRF constate que l'étiquetage d'un produit n'est pas conforme aux dispositions légales sur l'information sur les prix. Il enjoint le vendeur concerné de se mettre en règle. Mais le vendeur ne suit pas l'injonction, dont le non-respect ne peut pas être sanctionné par l'agent de la DGCCRF.

Grâce à la loi

Dès que l'agent CCRF prononce l'injonction contre le commerçant, celui-ci se met en règle, car il ne souhaite pas encourir l'amende administrative pour non-respect de l'injonction.

Exemple 2**Avant la loi**

Un agent de la DGCCRF constate qu'un commerçant adresse des messages électroniques de prospection commerciale (SPAM) à un particulier qui a manifesté son souhait de ne plus en être destinataire (droit d'opposition). Il ne peut pas cependant sanctionner cette infraction aux dispositions du code des postes et des télécommunications, car il n'y est pas habilité.

Grâce à la loi

L'agent de la DGCCRF constate l'infraction et la sanctionne immédiatement d'une amende administrative de 15 000 euros maximum. Le professionnel met fin à cette pratique pour ne pas risquer d'encourir une nouvelle sanction.

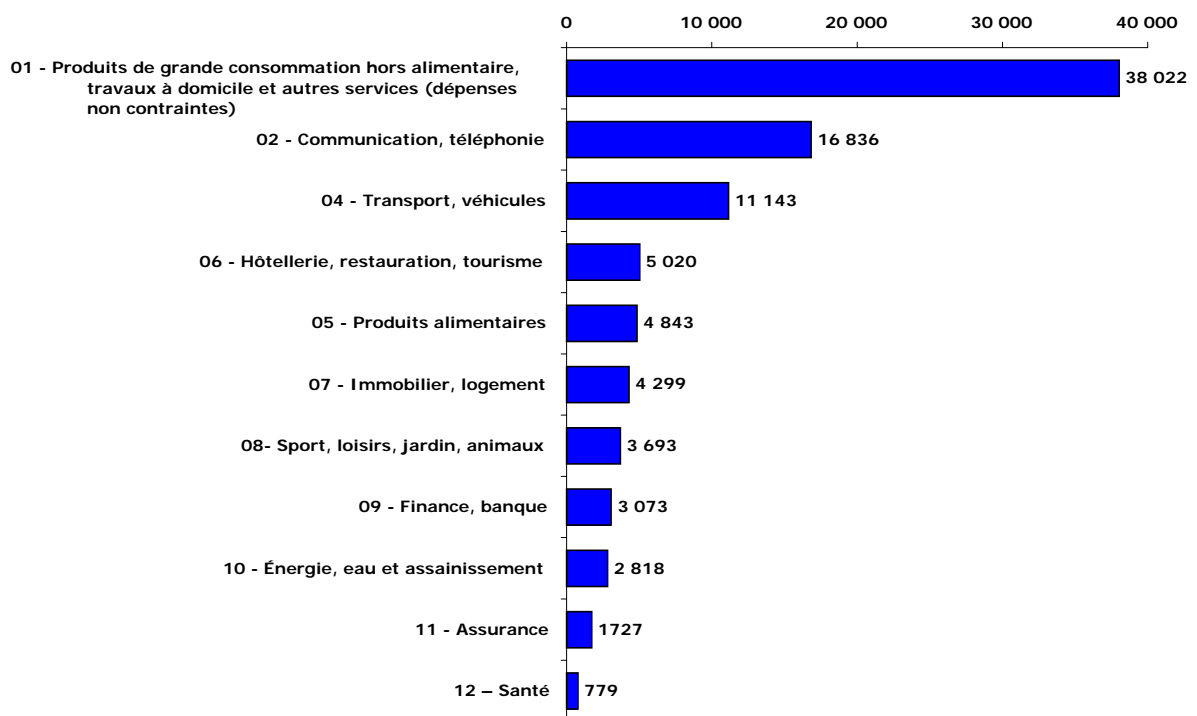


Annexe :**Le baromètre 2010 des réclamations de la DGCCRF**

En 2010, la DGCCRF a enregistré 92 253 réclamations dans le baromètre des réclamations.

Le baromètre 2010 montre que les 3 premiers secteurs concentrent plus de 70% des réclamations des consommateurs.

Ces réclamations se répartissent de la manière suivante :



Le nombre de réclamations est en baisse dans la majorité des secteurs, notamment dans le secteur des télécommunications. Les services à domicile constituent toutefois un domaine sensible, représentant une part croissante des plaintes des consommateurs.



Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs



informer



et protéger



le consommateur

informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

25 mesures pour les consommateurs

11 articles

pour agir dans l'ensemble des
secteurs de la vie courante



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

Une réponse aux réclamations des Français

92 500 réclamations auprès de la Répression des fraudes en 2010

Concertation depuis novembre 2010

Consultations des associations de consommateurs
Consultations des organisations professionnelles
Consultations des acteurs économiques

Prolongement de l'action du Gouvernement depuis 2007

Loi de janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs

Loi de février 2008 pour le pouvoir d'achat

Loi d'août 2008 de modernisation de l'économie (LME)



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

3 leviers d'action principaux

Renforcer la protection des consommateurs
dans les grands secteurs de la vie courante

Renforcer l'information des consommateurs
et promouvoir une consommation de qualité

Assurer le respect effectif du droit de la
consommation

Télécom
Energie
Immobilier
Santé
Assurances
Distribution
Alimentaire
E-commerce
Transports



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

La Téléphonie mobile

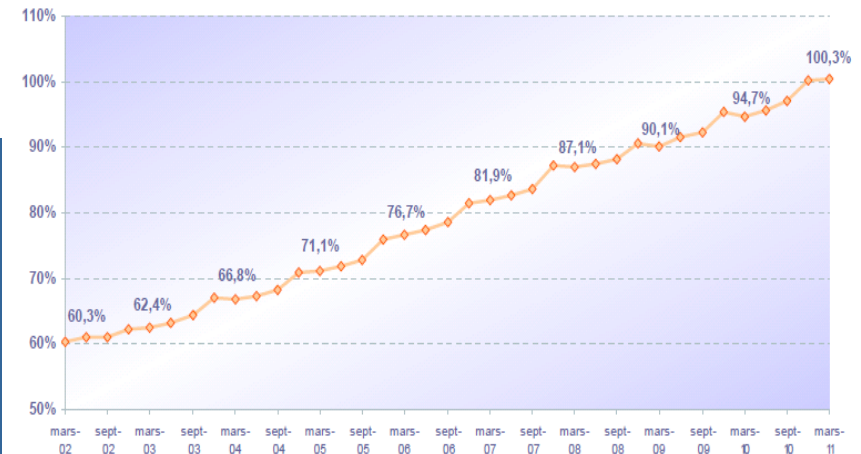
Chiffres clefs

Taux de pénétration en 2011 de 100 %

Près de 80 % des abonnés sont sous engagement

80% des abonnés engagés le sont pour 24 mois

Taux de pénétration mobile en métropole



Source ARCEP 1^{er} T 2011

→ Renforcer la concurrence au bénéfice des consommateurs :

Permettre au consommateur de déverrouiller son téléphone portable gratuitement au bout de 3 mois

Imposer aux opérateurs de proposer au moins une offre mobile sans engagement



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

La Téléphonie mobile

Chiffres clefs

2^{ème} secteur des réclamations consommateurs
16 836 réclamations en 2010 soit 18% des réclamations
(21% en 2009)

→ Renforcer la transparence et la confiance :

Mettre en place des dispositifs d'alerte et de blocage afin de prévenir les chocs de facturation

Instaurer des conseils personnalisés annuels aux consommateurs

Garantir au consommateur un espace personnalisé d'informations et de gestion de ses abonnements et un outil de calcul des montants à payer en cas de résiliation

Obliger les opérateurs à présenter de façon distinctive les restrictions à certaines offres (« 24H24 » « illimité ») et faire figurer la liste des motifs de résiliation dans le contrat.



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

Les télécommunications

→ Protéger les publics vulnérables

Instaurer un tarif social de l'internet pour les foyers modestes

Sur le modèle de la téléphonie mobile « tarif social mobile »

Des conventions entre l'Etat et les opérateurs après avis de l'Autorité de la concurrence

Proposer une offre mobile adaptée aux personnes souffrant d'un handicap auditif

Offres « sans voix » meilleur marché, avec les seuls services « SMS » et « Internet »



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

L'immobilier

Chiffres clefs

4 300 réclamations en 2010 soit près de 5% des réclamations

Dépenses de logement :

près de 30% des dépenses des ménages

Près de 80 % des dépenses « contraintes des ménages »

Parc locatif: 10 millions de logements

Soit 40% des résidences principales

Sanctionner la non-restitution dans les délais légaux des dépôts de garantie des locataires

■ 10% de pénalités par mois de retard

Rendre possible l'ajustement des loyers au profit des locataires si l'information sur la surface louée est fausse ou manquante

■ En cas d'erreur de plus de 5% dans l'information sur la surface → diminution proportionnelle du loyer



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

L'énergie

Chiffres clefs

2 509 réclamations en 2010 soit près de 3% des réclamations selon le baromètre DGCCRF
17 500 réclamations reçues par le Médiateur de l'énergie en 2010 (+25% / 2009)
Dépenses énergétiques : 7,5 % des dépenses des ménages
dont 4% pour l'énergie domestique

Mettre en place des procédures de suspension des factures anormales pour protéger le consommateur

Obliger les opérateurs à dispenser des conseils tarifaires personnalisés lors de la souscription d'un contrat et lors de l'évolution substantielle de la consommation

Prise en compte gratuite par le fournisseur des relevés réels de compteurs effectués par le consommateur



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

La santé et les assurances

Chiffres clefs des assurances complémentaires santé

2 506 réclamations soit près de 3% des réclamations

Plus de 90 % des français sont couverts par une mutuelle :

Parmi eux : 64% ont souscrit des contrats collectifs

36 % ont souscrit des contrats individuels

→ Mieux faire jouer la concurrence dans le domaine de l'assurance complémentaire santé

— Réduire le délai de préavis pour résilier les contrats d'assurance santé et mieux informer les consommateurs sur les facultés de résiliation

→ Renforcer les droits des consommateurs et leur confiance

— Instaurer un droit de rétractation et encadrer la vente en ligne de lentilles de contact



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

Les services à domicile et les maisons de retraite

Chiffres clefs

Services à domicile :

Plus de 7 000 organismes agréés pour intervenir auprès des personnes âgées et handicapées

Nombre d'établissements contrôlés : 206 en 2010, 187 en 2009

Maisons de retraite :

Maisons non conventionnées : Environ 6000

→ Protéger les publics vulnérables

Sanctionner le non respect de l'encadrement des prix pour les services d'aide et d'accompagnement aux personnes âgées et handicapées

Dans le secteur des maisons de retraite, interdire la facturation de prestations d'hébergement après le décès du résident



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

Le commerce électronique

Chiffres clefs

10 675 réclamations soit près de 12% des réclamations

Secteur en forte croissance : CA 26 Md€ en 2009/ 31 Md€ en 2010

27 millions de cyber acheteurs

→ Agir pour un développement équilibré du E-commerce :

■ Doubler les pénalités versées au consommateur pour non respect du délai de remboursement en cas de rétractation

■ Lutter contre les SPAMs par de nouveaux pouvoirs de police administrative

■ Renforcer la protection des données personnelles des cyberacheteurs.

■ Interdire au transporteur de se retourner contre le consommateur en cas de défaillance du site de E-Commerce.



informer

et protéger

le consommateur

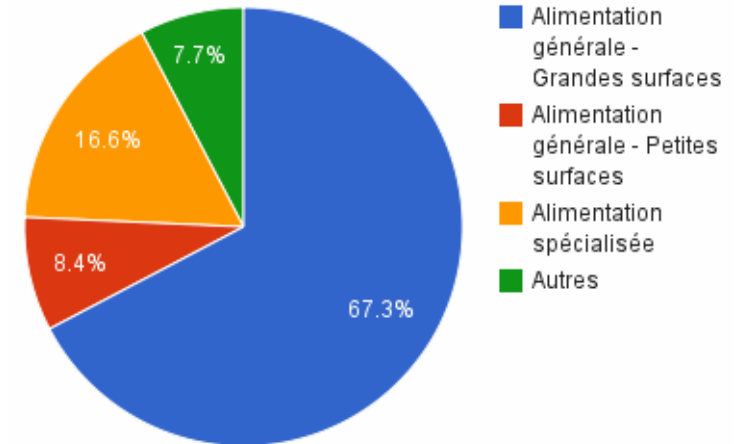
Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

La distribution alimentaire

Constat :

Décembre 2010 - Avis de l'Autorité de la concurrence :
Lacunes en matières de concurrence
Faible mobilité des enseignes

Répartition par type de distribution



Renforcer la transparence dans les relations entre les têtes de réseau et les magasins alimentaires affiliés

Limiter la durée des contrats d'affiliation (plafond de 10 ans)

Limiter les clauses de non concurrence post contractuelles



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

Promouvoir une consommation de qualité

■ Autoriser pour les produits artisanaux et industriels les « indications géographiques protégées » (IGP) qui ont fait leur preuve dans le secteur agricole

Exemples de produits qui pourraient bénéficier d'une IGP

La tapisserie d'Aubusson, la faïence de Moustiers, l'ardoise des Pyrénées, la porcelaine du Berry, la vannerie de Vallabrègues, les chaussures de Romans, le pin des Landes, la soierie de Touraine, la faïence de Gien, les gants de Millau, la porcelaine de Limoges, la coutellerie de Thiers, la dentelle de Calais, les vases d'Anduze, la soie des Cévennes, les émaux de Briare, les couteaux de Laguiole, les émaux de Longwy...



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

Renforcer l'information du consommateur

Renforcer l'information précontractuelle de l'acheteur sur la garantie légale des produits et sur le droit de rétractation

Améliorer les modalités d'information des consommateurs sur les tarifs des péages autoroutiers

Renforcement de l'information en ligne sur un site internet dédié, accessible également depuis les smartphones ;

Renforcement de l'information dans les agences commerciales et sur les aires d'autoroutes ;

Mise en œuvre d'une information sélective pour les principaux trajets sur les panneaux électroniques à l'entrée des autoroutes;

Envoi systématique d'une information aux clients abonnés à l'occasion de chaque changement de tarifs.



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

Permettre au droit de la consommation de faire cesser rapidement les préjudices subis par les consommateurs

Etendre la compétence de la DGCCRF dans différents secteurs de consommation tels que le diagnostic immobilier

Renforcer les compétences de la DGCCRF dans des secteurs tels que les syndicats de copropriété, les services d'aide à domicile, le commerce électronique, la protection des données personnelles

Sanctionner le non respect des injonctions administratives prononcées par la DGCCRF

Mieux protéger les consommateurs contre les clauses abusives :

Faire écarter d'office par le juge une clause reconnue abusive

Permettre qu'une clause abusive supprimée dans un contrat le soit également dans tous les contrats identiques conclus par des consommateurs avec le professionnel concerné



informer

et protéger

le consommateur

Projet de loi
renforçant les droits, la protection
et l'information des consommateurs

Calendrier

1^{er} juin : Conseil des Ministres

Début juillet : Examen du texte par la
Commission des Affaires Economiques de
l'Assemblée nationale

Objectif d'une adoption définitive du projet de
loi par le Parlement avant la fin de l'année



Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs



informer



et protéger



le consommateur