

# PROJET DE LOI CONSOMMATION

2013

*« Renforcer les droits des consommateurs et donner à tous  
les moyens d'une réelle citoyenneté économique »*



PRÉSENTÉ PAR

**PIERRE MOSCOVICI**

MINISTRE  
DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

**BENOÎT HAMON**

MINISTRE DÉLÉGUÉ  
CHARGÉ DE L'ÉCONOMIE  
SOCIALE ET SOLIDAIRE  
ET DE LA CONSOMMATION

## PROJET DE LOI CONSOMMATION



***Durant la campagne présidentielle, François Hollande s'est engagé en faveur de nouveaux outils de régulation économique pour rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels. Au-delà de rétablir une forme d'égalité des armes entre les acteurs économiques, ces nouveaux outils doivent lutter contre les rentes, stimulant ainsi l'activité, l'innovation et la compétitivité de notre économie. Instaurer l'action de groupe, toujours promise mais jamais mise en œuvre, est ainsi devenu une priorité politique pour le Gouvernement.***

***Le projet de loi « consommation » prend une résonance particulière dans le contexte économique que nous connaissons. Il participera de la restauration de la confiance des consommateurs, qui ne peuvent être les acteurs de la relance sans une meilleure information et sans un engagement de l'État à leurs côtés.***

***Ce projet de loi veut montrer qu'une politique de la consommation n'a pas pour unique visée de mettre la pression sur les prix et donc sur les salaires. Nous savons trop bien ce que la course aux prix bas comporte de conséquences sociales néfastes pour la collectivité dans son ensemble.***

***Si la baisse des prix ne peut être notre unique boussole, la constitution de rentes abusives liées à des monopoles de situation doit en revanche être combattue. Les économistes ont depuis longtemps démontré que la constitution de rentes ou de monopoles abusifs dans une économie mène à des choix sociaux qui nuisent à l'économie toute entière. Éviter la constitution de rentes, c'est aussi inciter une économie à être plus innovante, plus agile.***

***Nous avons conçu cette réforme en faisant le choix assumé d'une rupture avec certains dogmes économiques qui faisaient du consommateur un agent par définition rationnel, apte à faire valoir ses droits par lui-même, laissant le marché libre de s'auto-réguler seul. La crise que nous vivons depuis 2008 est aussi la crise de cette représentation économique du monde.***

***Plus que jamais, à l'heure où le pouvoir d'achat est une préoccupation majeure des Français, nous pensons que de nouveaux outils de régulation économique sont nécessaires.*** Le rôle de l'État comme garant de l'ordre public économique est ainsi fortement réaffirmé, conjuguant renforcement de la protection des consommateurs et compétitivité de notre économie.

***Ce projet, nous l'avons travaillé en application de la méthode de gouvernement définie par le Président de la République et le Premier ministre.*** Il est le fruit d'une année de travaux, de concertations, de consultations tant des associations de consommateurs que des représentants des entreprises. Nous sommes fiers d'avoir pu dégager les lignes d'un réel consensus social et économique autour de ces principales dispositions, tout en faisant les choix qui sont le propre de la décision politique. Il appartient désormais à la représentation nationale d'engager le débat politique.

***Ce projet porte enfin plusieurs engagements du Gouvernement pris au cours de l'année 2012.*** Il traduit certaines des décisions pour lutter contre le surendettement dans le cadre de la conférence pour la pauvreté. Il dote l'État de capacités de sanctions accrues contre la fraude économique suite aux infractions relevées dans le scandale de la viande de cheval. Il répond aux demandes renouvelées des petites et moyennes entreprises du secteur agroalimentaire dans le contexte d'une volatilité croissante des matières premières.

***Ces ambitions sont traduites dans les principales dispositions du projet de loi.***

***La première, l'action de groupe, offrira une voie de recours collectif efficace pour traiter les litiges de consommation de masse, la réparation des préjudices économiques qui en découlent, ainsi que celle résultant de pratiques anticoncurrentielles.*** Nous avons veillé à ce que cette réforme procédurale majeure, cette avancée démocratique dans le champ économique, ne déstabilise pas l'activité économique, ni n'importe dans le droit français les pratiques parfois observées dans d'autres pays. Les entreprises l'ont bien compris, et nous pouvons saluer l'engagement de tous dans le processus de concertation mené par le Gouvernement.

Le projet de loi porte également l'empreinte **de nouvelles mesures pour lutter contre le surendettement des ménages**, sujet de préoccupation majeur en période de crise. Des mesures techniques sont prévues pour **encadrer le crédit renouvelable**. Suite aux travaux préparatoires du Conseil d'État, le Gouvernement va formuler une demande d'avis auprès de la Haute Assemblée pour façonner un amendement du Gouvernement qui instaurera **un registre national des crédits**. Ce registre responsabilisera le prêteur au moment d'octroyer un nouveau crédit en obligeant l'accès à une vision fidèle et exhaustive des emprunts déjà contractés par le consommateur.

**Le projet de loi « consommation » met également en place de nouvelles règles pour équilibrer les relations économiques et commerciales entre les entreprises.** La loi prévoit notamment un renforcement considérable de l'effectivité de la législation sur les délais de paiement, afin d'assurer que les ETI et les PME françaises dont la trésorerie est fragilisée en période de crise puissent enfin voir leurs donneurs d'ordre les payer dans les délais définis par la loi. La loi impose également de nouvelles règles de transparence dans les relations commerciales entre la grande distribution et ses fournisseurs. Elle impose enfin à la grande distribution de prévoir une clause de renégociation obligatoire des prix dans les contrats portant sur certains produits alimentaires, pour faire face à la volatilité des prix des matières premières.

**Ce projet rendra possible la résiliation infra-annuelle des assurances multirisques habitation et responsabilité civile automobile dès le terme de la première année d'engagement.** Ce nouveau droit permettra aux consommateurs de mieux faire jouer la concurrence et donc de bénéficier d'offres plus performantes en termes de prix et de services rendus. **Il participe de l'action du Gouvernement sur les dépenses contraintes des ménages.** Il participe aussi de l'action du Gouvernement contre les risques de non-assurance, d'une part, en contraignant l'assuré à fournir la preuve de la souscription d'une nouvelle assurance pour user de son nouveau droit de résiliation (disposition prévue pour la branche responsabilité civile automobile), et d'autre part, en agissant sur le niveau des primes, dont l'inflation conduit les ménages les plus fragiles à arbitrer entre cette dépense et d'autres dépenses contraintes.

***Le projet de loi renforce l'arsenal de sanctions à disposition des pouvoirs publics pour faire respecter les règles.*** Sans sanctions réelles, l'autorégulation ne suffit pas : le projet dote donc les services de l'État de compétences accrues pour sanctionner plus rapidement, plus efficacement et plus durement les infractions aux règles du code de la consommation. ***Il prend acte des nouveaux modes de consommation et renouvelle le cadre de régulation du commerce électronique et de la vente à distance,*** également aux fins d'une concurrence loyale entre les différents secteurs économiques.

S'inscrivant dans la perspective d'une consommation responsable et génératrice d'emplois de proximité, le ***projet de loi améliore l'information des consommateurs sur les garanties légales et sur l'existence et la disponibilité de pièces détachées nécessaires à la réparation d'un produit. Il étendra enfin aux produits manufacturés la protection offerte par les indications géographiques, qui ont été un moteur de la croissance dans le domaine alimentaire.*** Le produit doit tirer ses qualités et sa renommée de ce lieu, et en se rapportant à son indication géographique, le consommateur doit retrouver les caractères liés à ce lieu de production. Ces indications géographiques sont pour le consommateur la garantie d'une certaine constance et d'une certaine qualité des produits, et peuvent aussi participer du choix du consommateur d'encourager la production locale.

***Nous souhaitons que ce projet soit l'occasion d'un moment de débat politique au sein des deux Assemblées.*** En démocratie, le citoyen ne doit jamais se résumer au consommateur, mais donner aux consommateurs des droits permet d'offrir à tous les moyens d'une réelle citoyenneté économique.



Pierre Moscovici,  
Ministre de l'Économie  
et des Finances

Benoît Hamon,  
Ministre de l'Économie  
sociale et solidaire  
et de la Consommation

# PROJET DE LOI CONSOMMATION

## SOMMAIRE

### **1. Rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels**

- Créer une action de groupe
- Lutter contre les clauses abusives
- Rendre possible la résiliation infra-annuelle des contrats d'assurance
- Protéger le consommateur contre la multi-assurance

### **2. Responsabiliser les prêteurs et lutter contre le surendettement**

- Proposer une alternative au crédit renouvelable au-delà de 1000 euros
- Créer un Registre National des Crédits aux Particuliers

### **3. Garantir l'équilibre des relations commerciales interentreprises**

- Faire respecter les délais de paiement entre entreprises
- Renforcer l'encadrement des relations commerciales entre distributeurs et fournisseurs
- Tenir compte de la volatilité des cours des matières premières agricoles

### **4. Sécuriser les nouveaux modes de consommation**

- Renforcer les moyens de contrôle dans le domaine du e-commerce
- Protéger les consommateurs dans le cadre de la vente à distance

### **5. Moderniser les moyens d'action de la DGCCRF**

- Renforcer les pouvoirs des agents publics
- Créer des sanctions administratives

### **6. Renforcer les sanctions pour fraude économique**

### **7. Favoriser la durabilité des produits et la consommation responsable**

- Améliorer l'information sur les garanties applicables
- Rendre obligatoires l'affichage et la mise à disposition des pièces détachées

### **8. Protéger les consommateurs vulnérables**

- Lutter contre l'abus de faiblesse
- Encadrer le démarchage téléphonique

### **9. Étendre les indications géographiques aux produits manufacturés**

# RÉÉQUILIBRER

LES POUVOIRS  
ENTRE CONSOMMATEURS  
ET PROFESSIONNELS

1

## RÉÉQUILIBRER LES POUVOIRS ENTRE CONSOMMATEURS ET PROFESSIONNELS



*Dans un contexte économique difficile, il est indispensable de créer de nouveaux leviers pour rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels. Plusieurs dispositions du projet de loi Consommation œuvrent en ce sens: par exemple, la plus grande liberté pour résilier son contrat d'assurance ou la lutte contre les clauses abusives.*

*Le contrat de consommation est un contrat par nature déséquilibré, car le professionnel possède beaucoup d'informations qui échappent au consommateur. Or, ces contrats embrassent un champ particulièrement vaste, recouvrant de nombreux litiges du quotidien. Face à ces litiges le consommateur lésé pâtit de l'absence d'une voie de recours collective efficace qui le dispenserait de l'avance de frais et de l'énergie nécessaire à une action en justice.*

*L'action de groupe répondra à la fois à un déficit démocratique dans le champ économique, et à un manque d'efficacité du droit en matière de recours collectif. Elle ouvre ainsi une nouvelle page dans l'histoire des relations entre consommateurs et professionnels qui verra aboutir de nombreuses procédures en réparation, mais qui aura aussi pour effet de dissuader les pratiques litigieuses de certains professionnels. L'action de groupe marque la fin de l'isolement du consommateur en matière de résolution de litiges. Faire valoir ses droits sera désormais l'apanage de tous les consommateurs »*



**Benoît Hamon,**

ministre délégué à la Consommation,

à l'occasion du colloque « 40 ans de droit de la consommation »

le 28 septembre 2012 à Montpellier.



## CREER UNE ACTION DE GROUPE

### La mesure

Traduction de l'engagement de campagne du Président de la République, le premier chapitre du projet de loi instaure enfin une procédure d'action de groupe en droit français. Elle s'appliquera pour les litiges nés des conditions de formation et d'exécution des contrats de consommation, ainsi que pour certains litiges de concurrence.

### La situation actuelle

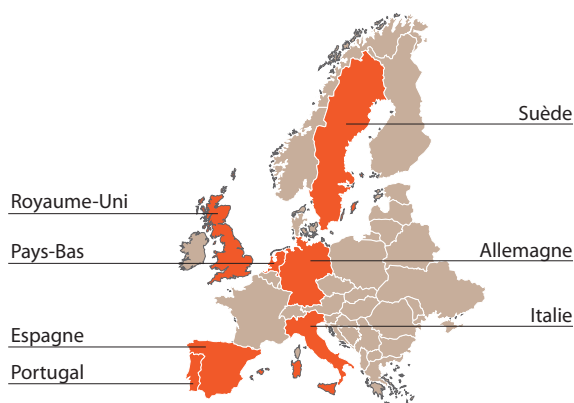
En matière de consommation, au vu parfois de la faiblesse des montants sur lesquels portent certains litiges (parfois quelques euros ou quelques dizaines d'euros), les consommateurs renoncent souvent

à toute action individuelle sur le terrain judiciaire. Ils ne peuvent donc obtenir réparation. Néanmoins, compte tenu de l'ampleur des pratiques potentiellement en cause, le nombre de personnes concernées peut être considérable, en particulier dans des secteurs où les consommateurs sont soumis à des dépenses contraintes – énergie, banque, assurance, téléphonie, etc.

L'action de groupe existe déjà dans de nombreux pays. Elle apparaît, en effet, comme la forme d'action en réparation la plus adaptée pour le traitement des contentieux de consommation de masse. Ces derniers se caractérisent par une grande homogénéité, voire une identité des situations dans lesquelles se retrouvent de nombreux consommateurs, en raison des

pratiques illicites ou abusives d'un même professionnel.

### Les pays européens dans lesquels existent déjà des actions de groupe



## Les changements portés par le projet de loi

La mesure proposée instaure une procédure équilibrée conciliant renforcement de la protection des consommateurs et compétitivité des entreprises :

- seuls les consommateurs qui en auront clairement exprimé le souhait seront représentés dans le cadre d'une procédure engagée d'action de groupe ;
- une action de groupe ne pourra être introduite devant un juge que par une association de consommateurs agréée et représentative au niveau national ;
- l'action de groupe visera exclusivement la réparation des préjudices matériels, excluant ainsi les préjudices écologiques et moraux ainsi que les dommages corporels.

**En cas d'entente  
entre  
professionnels,  
le surcoût moyen  
pour le  
consommateur  
est estimé à**  
**+20 %**  
**du prix.**

## Pour le consommateur

### Avant la loi

Un consommateur passe un contrat avec un opérateur de services financiers. Ce contrat contient une clause illicite portant préjudice au consommateur, amenant celui-ci à verser une somme pour un service non rendu. Cependant, le préjudice en question n'est pas d'un montant considérable (environ 50 euros) et le consommateur renonce à engager une procédure pour demander réparation. Pourtant, le contrat concerné étant un contrat d'adhésion, proposé sous une forme strictement identique à 500 000 clients, l'opérateur dégage au final un profit illicite de 25 millions d'euros, soit un dommage considérable pour l'ensemble de la société.

### Après la loi

Conformément à la décision d'un juge saisi préalablement par une association de consommateurs, l'opérateur est tenu d'informer ce même consommateur de l'illégalité de cette clause. Il l'invite à se joindre à l'action pour obtenir, comme les autres consommateurs lésés, réparation immédiate du préjudice qu'il a subi. Le consommateur est libre de se manifester, selon les modalités décidées par le juge que l'opérateur aura portées à sa connaissance, ou de faire le choix d'introduire seul sa propre action.

### L'action de groupes en 3 étapes

- Etape 1 : Une association de consommateurs agréée au niveau national agit en justice pour un groupe de consommateurs victimes d'un manquement d'un même professionnel.
- Etape 2 : Le juge établit la responsabilité du professionnel mis en cause, définit les modalités d'indemnisation et ordonne les mesures d'information des consommateurs potentiellement concernés, aux frais du professionnel.
- Etape 3 : Les consommateurs lésés se signalent auprès du professionnel condamné ou auprès de l'association de consommateurs et obtiennent chacun réparation.

### L'action de groupe à la française évitera les dérives des « *class actions* » à l'américaine

- Contrairement aux Etats-Unis, ce sont les associations de consommateurs qui seront habilitées à introduire l'action de groupe en justice car elles ont vocation à défendre l'intérêt général des consommateurs. L'action de groupe ne pourra donc pas être instrumentalisée par un concurrent pour attenter à la réputation d'une entreprise rivale. Ainsi, l'action de groupe ne sera pas dévoyée de son premier objectif opérationnel qui est d'offrir une voie de recours collective efficace aux consommateurs.
- Pour être indemnisés, les consommateurs manifesteront leur volonté d'obtenir réparation du préjudice au moment de la liquidation de la décision par le juge. L'entreprise condamnée aura la charge d'informer ceux de ses clients qui seront éligibles à l'indemnisation.
- L'action de groupe à la française rééquilibre les pouvoirs entre consommateurs et professionnels sans déstabiliser les entreprises.

## LUTTER CONTRE LES CLAUSES ABUSIVES

### La mesure

Deux mesures renforcent la lutte contre les clauses abusives trop souvent présentes dans les contrats de consommation proposés par les professionnels aux consommateurs. Les clauses abusives sont des clauses du contrat de nature à créer un déséquilibre significatif entre les parties, au détriment du consommateur.

### La situation actuelle

Le droit de la consommation définit une liste de clauses « noires », interdites et réputées non écrites, et une liste de clauses « grises », présumées abusives à moins que le professionnel ne puisse justifier de leur caractère équilibré. Les services de l'Etat ou les associations de consommateurs peuvent demander au juge le retrait d'une de ces clauses dans un contrat de consommation. Cette action en suppression de clause abusive est distincte de la réparation qu'un consommateur peut demander s'il s'estime lésé.

Aujourd'hui, si une clause abusive est annulée par une décision de justice, les mêmes clauses dans d'autres contrats identiques perdurent : la décision de justice ne permet pas de protéger l'ensemble des consommateurs.

### Les changements portés par le projet de loi

La première mesure vise à renforcer les pouvoirs du juge en matière de lutte contre les clauses abusives en l'obligeant, dans le cadre d'un litige entre un consommateur et un professionnel, à relever le caractère abusif de toute clause contenue dans son contrat de consommation. Jusqu'alors, il ne s'agissait que d'une simple faculté.

La seconde mesure vise à élargir l'action en suppression des clauses abusives ou illicites reconnue aux associations de consommateurs agréées et à la DGCCRF, afin qu'elles puissent non seulement demander au juge d'ordonner la suppression de clauses abusives, mais de pouvoir les déclarer non écrites dans tous les contrats identiques conclus avec d'autres consommateurs (c'est ce qu'on appelle l'effet *erga omnes*). En pratique cette faculté permet d'éliminer largement les clauses abusives.

## LUTTER CONTRE LES CLAUSES ABUSIVES

### Pour le consommateur

#### Avant la loi

Un consommateur X passe un contrat reconnaissant au professionnel un droit de modifier unilatéralement les clauses dudit contrat. Il s'agit d'une clause abusive au sens du droit de la consommation. Une association de consommateur saisit le juge civil et obtient de celui-ci la suppression de la clause abusive. Cependant, il s'agit d'un contrat-type proposé à de nombreux autres consommateurs, la même clause abusive continuera donc à figurer dans les autres contrats, à moins que d'autres personnes fassent la même démarche que le consommateur X.

#### Après la loi

Le juge civil, saisi par l'association de consommateur, prononce la suppression de la clause abusive non seulement dans le contrat duquel il a été saisi, mais aussi dans tous les autres contrats identiques contenant la même clause abusive. Des milliers de consommateurs peuvent bénéficier immédiatement de l'avancée obtenue.

#### Exemple de clause abusive

- La clause d'un contrat de fourniture d'accès à internet qui exonère le professionnel de toute responsabilité en cas d'interruption de l'accès à internet (y compris lorsque cette interruption ne correspond pas à un cas de force majeure et n'est pas le fait du consommateur) est abusive.
- Ce type de clause peut se retrouver dans de nombreux contrats de fourniture d'accès à internet. Avec le projet de loi, lorsque le juge déclarera une telle clause abusive, elle sera supprimée, non seulement dans le contrat dont le juge est saisi, mais également dans les autres contrats, identiques, où elle se trouve.

## RENDRE POSSIBLE LA RÉSILIATION INFRA-ANNUELLE DES CONTRATS D'ASSURANCE

### La mesure

Les assurés bénéficieront d'un nouveau droit de résiliation infra-annuelle de leurs contrats d'assurance. Ce droit permettra aux consommateurs de mieux faire jouer la concurrence en bénéficiant des offres les plus performantes, notamment en termes de prix et de services rendus.

### La situation

La plupart des contrats d'assurance destinés aux particuliers sont annuels et tacitement reconductibles. Les assurés peuvent opter en fin d'année pour la non-reconduction du contrat. Mais, sauf circonstance particulière, ils ne peuvent pas résilier leur contrat en cours d'année. La liberté de choix des consommateurs est donc restreinte à une courte période dont l'occurrence est peu fréquente (une fois par an). Une telle situation peut porter atteinte au bon fonctionnement de la concurrence : ce n'est que durant un laps de temps très réduit que les consommateurs peuvent comparer utilement les offres du marché pour souscrire le cas échéant à une police d'assurance plus performante. Cette restriction peut contribuer au renchérissement des primes. Ceci est préjudiciable au pouvoir d'achat des consommateurs et aggrave le risque de non-assurance.

**Les contrats d'assurance  
représentent**

**5 %**

**du budget des ménages.**

**Les primes d'assurance  
font l'objet d'une  
hausse continue**

**2 à 3 fois**

**supérieure à l'inflation.**

## RENDRE POSSIBLE LA RÉSILIATION INFRA-ANNUELLE DES CONTRATS D'ASSURANCE

### Les changements portés par le projet de loi

Le projet de loi prévoit d'autoriser la résiliation en cours d'année, à l'issue d'une période initiale d'un an, des principaux contrats d'assurance dits de masse (multirisques habitation, responsabilité civile automobile).

Cette résiliation prendra effet un mois après que l'assureur aura reçu notification de cette demande. L'assuré ne devra payer que la partie de la prime correspondant à la période couvrant le risque jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. L'assureur devra rembourser à l'assuré le solde de la prime au plus tard un mois après la date de la résiliation. Au-delà de ce délai, il devra lui verser des intérêts.

L'assureur devra rappeler régulièrement à l'assuré son droit de résiliation infra-annuelle via l'avis d'échéance annuelle.

S'agissant de l'assurance automobile, ce droit ne pourra être exercé que si l'assuré fournit la preuve de la souscription de la nouvelle assurance, cette exigence écartant tout risque de non-assurance.

La mesure permettra un gain de pouvoir d'achat des consommateurs qui pourront souscrire à des contrats aux tarifs les plus compétitifs. Ce meilleur fonctionnement du marché contribuera aussi au renforcement de la lutte contre la non-assurance, dont le risque est accru par le niveau élevé des primes.

**Le taux de résiliation  
des assurances est  
faible.**

**Exemple :**

**12 %**

**dans l'assurance  
multirisque.**

## PROTÉGER LE CONSOMMATEUR CONTRE LA MULTI-ASSURANCE

### La mesure

La mesure consiste à introduire dans le code des assurances le droit pour un consommateur de renoncer dans un délai de 14 jours à un contrat d'assurance couvrant un risque pour lequel il est déjà assuré, dans les domaines où le risque de multi-assurance a été identifié.

### La situation

Le phénomène de multi-assurance s'est développé notamment du fait de l'inclusion de prestations d'assurance dans les offres de cartes bancaires. Ce risque a été essentiellement identifié dans le domaine des produits dits « affinitaires ». Ces assurances se définissent comme celles qui constituent un complément à un produit ou à un service, à l'instar de l'assurance annulation pour un voyage, ou de l'assurance contre l'endommagement, la perte ou le vol d'un téléphone.

La multi-assurance résulte d'une mauvaise information des consommateurs sur les garanties dont ils bénéficient et d'une insuffisante sensibilisation à la nécessité de vérifier avant toute souscription que le risque n'est pas déjà couvert pour une autre assurance. Elle résulte également de l'impossibilité pour le consommateur de renoncer au nouveau contrat d'assurance s'il s'aperçoit seulement après la souscription de ce nouveau contrat que ce dernier fait double emploi avec une assurance qu'il a déjà souscrite

**Création d'un droit  
de renonciation  
dans un délai de**

**14 jours**

**en cas d'identification  
d'une multi-  
assurance.**



## PROTÉGER LE CONSOMMATEUR CONTRE LA MULTI-ASSURANCE

### Les changements portés par le projet de loi

Le projet de loi prévoit à la fois une obligation d'information des consommateurs et un droit de renonciation en cas de multi-assurance.

L'assureur devra informer l'assuré par écrit avant la conclusion d'un contrat du fait qu'il dispose d'un droit de renonciation s'il est déjà bénéficiaire d'une police couvrant au moins l'un des risques visé par le projet de contrat.

L'assuré justifiant du bénéfice d'une telle police d'assurance pourra exercer ce droit de renonciation sans frais ni pénalité dans un délai maximum de 14 jours à compter de la conclusion du contrat et à condition qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat ne soit pas intervenu durant ce délai. L'assureur devra alors rembourser le trop perçu du montant de la prime payée par l'assuré, dans un délai de 30 jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation.

Ce dispositif protecteur s'appliquera donc aux assurances dites « affinitaires » pour lesquelles le risque de multi-assurance a été identifié.

Cette mesure apportera aux consommateurs une protection importante contre le risque de multi-assurance, évitant ainsi des dépenses dépourvues de toute justification.

**L'assureur devra  
rembourser le trop  
perçu du montant  
de la prime dans un  
délai de**

**30 jours**

**à partir de la  
renonciation.**

# RESPONSABILISER

LES PRÊTEURS ET  
LUTTER CONTRE LE  
SURENDETTEMENT

2

# RESPONSABILISER LES PRÊTEURS ET LUTTER CONTRE LE SURENDETTEMENT



*Le crédit est utile et nécessaire à la vie des ménages, mais il est aussi un acte qui engage, tant les consommateurs qui le souscrivent que les établissements qui le distribuent. Face à l'augmentation du nombre de dossiers de surendettement, en hausse continue depuis plusieurs années, le gouvernement veut davantage réguler sa distribution et améliorer l'accompagnement des personnes connaissant des difficultés d'endettement.*

*Les raisons de l'augmentation du nombre de dossiers sont d'abord à rechercher dans le contexte économique et social, et dans la faiblesse des revenus pour faire face aux charges courantes. Cependant, d'aucuns se sont accommodés d'une précarisation des ménages déjà fragilisés en organisant une solvabilité factice, faisant le lit de la détresse sociale. Les ménages les plus fragiles ne sont pas les mieux protégés : 78 % des ménages surendettés ont contracté plus de 8 crédits à la consommation différents et 52 % plus de 10.*

*La loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation a permis de franchir une étape importante vers l'accès à un crédit responsable. L'impact positif de la loi se traduit notamment par la baisse de la durée et du coût moyen du crédit renouvelable et une diminution de ce dernier dans la part du crédit à la consommation.*

*Néanmoins, elle a aussi révélé des limites qu'il convient de corriger.*

*Le projet de loi, en responsabilisant davantage le prêteur, permettra de renforcer l'accès du consommateur au crédit le plus adapté à sa situation. Une première mesure développera le crédit amortissable comme alternative au crédit renouvelable lorsque le consommateur emprunte sur un lieu de vente ou dans le cadre d'une vente à distance pour financer des achats d'un montant supérieur à 1 000 €.*

*Nous souhaitons également porter une mesure structurante à destination des établissements prêteurs en instaurant un registre national des crédits aux particuliers. Ce registre aura vocation à responsabiliser le prêteur au moment d'octroyer un nouveau crédit en obligeant l'accès à une vision fidèle et exhaustive des emprunts déjà contractés par le consommateur. De cette manière, nous renforcerons enfin la prévention du surendettement. En faisant la transparence sur la réalité de l'endettement de l'emprunteur, ce registre favorisera aussi l'accès au crédit de personnes au profil « atypique », qui en sont actuellement exclues bien qu'étant solvables.*



**Pierre Moscovici,**

ministre de l'Économie et des Finances,  
à la conférence nationale de lutte contre la pauvreté, le 10 décembre 2012.

## PROPOSER UNE ALTERNATIVE AU CRÉDIT RENOUVELABLE AU-DELÀ DE 1 000 € ET PERMETTRE DES CONTRÔLES EFFICACES POUR VÉRIFIER SON APPLICATION

### La mesure

Les vendeurs qui offrent la possibilité de payer à crédit en magasin ou dans le cadre d'une vente à distance - sur un site internet par exemple - doivent proposer au consommateur un crédit amortissable comme alternative au crédit renouvelable lorsque le montant du crédit est supérieur à 1 000 €. Les agents de la DGC-CRF pourront contrôler l'effectivité de cette mesure en réalisant des contrôles « mystères » leur permettant de réaliser leur contrôle sans décliner leur identité.

Les crédits « amortissables » regroupent l'ensemble des crédits qui ont comme caractéristique de se rembourser progressivement et de prendre fin lorsque l'ensemble du capital a été remboursé. Ils se distinguent des crédits renouvelables pour lesquels le remboursement du capital emprunté donne droit à un tirage d'un montant équivalent.

### La situation actuelle

La possibilité de souscrire un crédit amortissable à la place d'un crédit renouvelable pour les crédits d'un montant supérieur à 1 000 € existe depuis la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010. Cette mesure n'a cependant eu qu'un impact limité car les vendeurs, qui continuent de privilégier le crédit renouvelable, ne mettent que rarement en avant cette alternative que beaucoup de consommateurs ignorent. Pour autant, il est difficile de caractériser un manquement à la loi :

- la rédaction actuelle de la loi n'impose aucune démarche proactive aux vendeurs pour sensibiliser les consommateurs à l'alternative du crédit amortissable puisqu'elle prévoit simplement que « le consommateur doit disposer de [cette] possibilité » ;
- la réalité d'une proposition de crédit amortissable alternative à l'occasion de l'acte de vente est actuellement invérifiable, en l'absence de traces écrites pouvant être consultées par les enquêteurs.

### Les changements portés par le projet de loi

Le projet de loi impose une démarche proactive aux vendeurs en les obligeant à proposer effectivement au consommateur l'alternative du crédit amortissable pour les achats dépassant 1 000 €.

Ce projet donne également le droit aux enquêteurs de la DGCCRF de procéder à des contrôles en se faisant passer pour un emprunteur (comme consommateur « mystère ») afin de vérifier que la possibilité de souscrire un crédit amortissable à la place d'un crédit renouvelable est bien offerte aux consommateurs, même en l'absence de demande de celui-ci.

### Pour le consommateur

#### Avant la loi

Un consommateur, qui souscrit un crédit pour acheter pour plus de 1 000 € de produits électroménagers dans un magasin offrant la possibilité de payer à crédit, a le droit de souscrire un crédit amortissable à la place d'un crédit renouvelable, généralement plus coûteux et moins adapté à une dépense ponctuelle. Toutefois, s'il ignore cette possibilité qui lui est offerte et que le vendeur ne l'en informe pas, il lui sera difficile d'en bénéficier en pratique et, sauf dans des cas particuliers (si le vendeur n'est matériellement pas en mesure de produire une offre de crédit amortissable par exemple : absence de logiciel adapté et/ou des documents nécessaire à l'édition de l'offre...), les contrôleurs de la DGCCRF ne pourront pas établir l'existence d'une infraction en l'absence de trace écrite.

#### Après la loi

Le vendeur aura l'obligation de proposer formellement les deux types de crédit au consommateur, même si ce dernier ne formule aucune demande. Les contrôleurs de la DGCCRF pourront s'en assurer en se faisant passer pour un client que les deux alternatives sont effectivement proposées.

## CRÉER UN REGISTRE NATIONAL DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS (RNCP)

### La mesure

Le registre national des crédits aux particuliers (RNCP) recensera l'ensemble des crédits accordés à chaque particulier, ainsi que l'ensemble des incidents de paiement actuellement enregistrés au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Sa consultation par les établissements de crédit sera rendue obligatoire avant l'octroi d'un nouveau crédit.

### La situation actuelle

Plus de 200 000 dossiers de surendettement sont déposés chaque année auprès de la Banque de France et près de 770 000 foyers sont actuellement en procédure de désendettement. La prévention du surendettement est donc un enjeu de société majeur.

Les dossiers de surendettement déposés font apparaître une présence quasi-systématique de dettes liées à des crédits à la consommation (90 % des dossiers). La question de la distribution du crédit est donc centrale dans la lutte contre le surendettement et sa résolution

passera notamment par une plus grande responsabilisation du prêteur. Cet objectif ne peut cependant être atteint si celui-ci ne dispose pas d'une information complète et fiable sur les crédits déjà contractés par son client.

Aujourd'hui, les éléments communiqués lors d'une demande de crédit ne permettent pas au prêteur d'obtenir une image fidèle de la situation de l'emprunteur. Or, une meilleure évaluation des risques entraînera une plus grande protection des personnes dont la situation financière est fragilisée. Elle permettra aussi une distribution du crédit plus adaptée à la situation de l'ensemble des consommateurs, en autorisant notamment l'accès à ceux qui à tort en sont exclus.

**Le nombre  
de dépôts  
de dossiers  
de surendettement  
est en  
augmentation  
continue depuis  
plusieurs années :**  
**232 492**  
**dossiers  
déposés en 2011.**

**770 000**

**foyers sont  
actuellement  
en procédure de  
désendettement.**

**90 %**

**des dossiers de  
surendettement font  
apparaître des dettes  
liées à des crédits à  
la consommation.**

**78 %**

**des ménages  
surendettés ont  
contracté plus de  
8 crédits à la  
consommation.**

**52 %**

**des ménages  
surendettés ont  
contracté plus de  
10 crédits à la  
consommation.**

### **Les changements portés par le projet de loi**

Le RNCP est un nouvel instrument de lutte contre le surendettement dont les modalités de mise en œuvre et de fonctionnement seront strictement encadrées. Il offrira en particulier toutes les garanties nécessaires en matière de protection des libertés publiques, et notamment de respect de la vie privée. C'est le sens de la consultation juridique que le gouvernement a souhaité poursuivre avec le Conseil d'Etat afin de garantir le dispositif.

Les principaux points à retenir de cet outil sont les suivants :

- Le RNCP sera confié à la Banque de France qui gère déjà le FICP ;
- Les établissements de crédit auront l'obligation légale de le consulter avant tout octroi de crédit ;
- La consultation du registre à des fins commerciales sera interdite ;
- Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, les particuliers disposeront d'un droit d'accès et de rectification aux données les concernant ;
- Les informations concernant un crédit seront radiées à la fin du contrat.

### Pour le consommateur

#### Avant la loi

Au moment de l'octroi d'un crédit, le prêteur prend sa décision au regard des renseignements communiqués par l'emprunteur. Ces éléments sont essentiellement déclaratifs, notamment pour les sommes inférieures à 3 000 €. Le prêteur peut ainsi accorder un crédit sur la base d'indications lacunaires ou, au contraire refuser de l'accorder faute d'informations suffisamment fiables.

#### Après la loi

Le prêteur appuiera sa décision sur les données transmises par le RNCP. Il disposera donc d'une photographie objectivée des crédits déjà en cours pour l'emprunteur. Cette information fiable lui permettra de mieux évaluer les risques du dossier. Il pourra ainsi refuser le crédit susceptible de faire tomber dans le surendettement. Il pourra aussi consentir un meilleur taux pour les personnes justifiant, par exemple, d'un faible endettement (et présentant donc un moindre risque).



GARANTIR  
L'ÉQUILIBRE DES  
RELATIONS COMMERCIALES  
INTERENTREPRISES

3

## GARANTIR L'ÉQUILIBRE DES RELATIONS COMMERCIALES INTERENTREPRISES



*Je souhaite que ce projet de loi garantisse un meilleur équilibre dans les relations économiques, entre les entreprises et les consommateurs, mais également entre les entreprises elles-mêmes. Le projet de loi permettra notamment de faire respecter les délais de paiement dans notre économie qui sont un enjeu réellement macroéconomique: plus de 10 milliards d'euros de trésorerie seraient rendus à nos PME et ETI si les délais de paiement légaux étaient respectés en France. Par ailleurs, le projet de loi permettra une négociation commerciale plus équilibrée entre les fournisseurs et les distributeurs, alors que la filière agroalimentaire française est aujourd'hui fragilisée.*



**Pierre Moscovici,**

ministre de l'Économie et des Finances.

Avec la loi de modernisation de l'économie (LME) du 4 août 2008, l'objectif était d'introduire davantage de concurrence dans les relations commerciales, dans l'intérêt du consommateur, tout en veillant à assurer la pérennité des entreprises et notamment des PME. Or, il est constaté que le rapport de force déséquilibré entre les partenaires commerciaux, notamment dans le domaine de la grande distribution à dominante alimentaire, conduit à la persistance de pratiques qui peuvent se révéler contraires au cadre juridique mis en place et à la transparence nécessaire à la loyauté dans les relations entre professionnels.

L'amélioration des relations commerciales suppose alors le renforcement des moyens d'action de la DGCCRF. Dans cette perspective, le projet de loi prévoit de remplacer les sanctions pénales ou civiles existantes en matière de délais de paiement et de formalisme contractuel par des sanctions administratives, plus rapides et plus efficaces. Le projet de loi va également, pour les secteurs soumis à une forte volatilité des prix des matières premières, obliger les parties à prévoir la renégociation de leurs conditions contractuelles afin de répartir équitablement la variation des coûts de production.

## FAIRE RESPECTER LES DÉLAIS DE PAIEMENT ENTRE ENTREPRISES

### La mesure

Le projet de loi renforce des moyens d'actions de l'Etat dans la lutte contre les retards de paiement, notamment par la mise en place d'un régime de sanctions administratives, en remplacement des sanctions pénales et civiles actuelles, en cas de non-respect des délais de paiement entre professionnels.

### La situation actuelle

Lors du Conseil des Ministres du 14 novembre dernier, Pierre Moscovici et Benoît Hamon ont rappelé, dans une communication relative à « l'ordre public économique au service de la compétitivité », la nécessité de respecter les règles encadrant les relations économiques, de la production jusqu'au consommateur.

Or, le mouvement de réduction des délais de paiement amorcé en 2008 s'est interrompu et, en 2011,

30 % des entreprises ne respectaient pas la loi. L'allongement des délais de paiement est l'un des symptômes de la situation économique du pays et des difficultés financières des entreprises françaises. Un tiers des entreprises voient aujourd'hui leurs factures réglées au-delà des 60 jours légaux, fragilisant leur situation financière. Des délais de paiement qui s'allongent, ce sont des besoins de trésorerie supplémentaires pour les PME et ETI alors que l'offre de crédit bancaire de court terme se contracte.

Les calculs effectués montrent que la Loi de Modernisation de l'Economie a répondu à son objectif en 2009 et 2010, allégeant le poids du crédit interentreprises de plus de 2 milliards en deux ans, pour le ramener à un montant total de 7 milliards. En 2011, les cas de non-respect du délai de référence ont cependant relevé à 11 milliards d'euros le niveau total de la charge nette de trésorerie supportée par les entreprises non financières.

*Rapport annuel de l'Observatoire  
des Délais de Paiement 2012*

L'État doit donc promouvoir une culture de paiement rapide au sein de l'économie. Pour cela, l'efficacité de la sanction du non-respect des délais de paiement interentreprises doit être améliorée. En effet, aujourd'hui une PME doit prendre l'initiative de saisir le juge - civil ou pénal - pour que ses partenaires économiques respectent leurs obligations. Le dispositif ne peut fonctionner en raison de la loi du silence et de la crainte des petites entreprises de perdre leurs grands clients. L'Etat doit donc pouvoir intervenir directement pour faire respecter les délais de paiement légaux.

### **Les changements portés par le projet de loi**

Pour dissuader les donneurs d'ordre d'enfreindre la loi, il est prévu de remplacer la sanction pénale ou civile par une amende administrative, qui sera plus efficace et plus rapide. En effet, l'entreprise victime demeure le plus souvent réticente à demander l'application des dispositions légales par crainte de mesures de représailles de la part de son partenaire commercial. Le nouveau dispositif permettra de sanctionner non-seulement les retards de paiement, mais également les pratiques de contournement de la loi ayant pour objet de retarder le point de départ des délais de paiement (« délais cachés »).

Par ailleurs, ces dispositions seront complétées suite aux recommandations du rapport du sénateur Martial Bourquin. Pour s'assurer de l'absence de manquements au respect des délais de règlement, la loi prévoit que les sociétés dont les comptes sont certifiés par les commissaires aux comptes sont tenues de publier des informations relatives à leurs délais de paiement. Un travail de concertation est actuellement

## FAIRE RESPECTER LES DÉLAIS DE PAIEMENT ENTRE ENTREPRISES

en cours pour permettre de contrôler effectivement le respect des délais de paiement à la lecture des comptes annuels des entreprises dont les comptes sont certifiés par un commissaire au compte.

Conformément à l'objectif de réduction globale des délais de paiement, il est prévu un délai de paiement spécifique au cas d'utilisation de factures récapitulatives. En effet, la facture récapitulative (utilisée lorsqu'au cours d'un même mois un professionnel effectue de nombreuses livraisons au profit d'un même client) est une dérogation au principe de facturation immédiate et décale donc, pour les secteurs concernés, le point de départ des délais de paiement. Aussi, en remplacement du plafond légal fixé actuellement à 45 jours fin de mois ou 60 jours nets, le projet de loi fixe le délai à 45 jours nets, à compter de l'émission de la facture récapitulative.

### Pour les entreprises

#### Mise en place de sanctions administratives

##### Avant la loi

Un fournisseur subit systématiquement les retards de règlement de ses gros clients, mais ne porte pas plainte de peur de perdre de tels clients et ne réclame pas non plus les pénalités de retard qui sont pourtant exigibles de plein droit. A l'occasion d'un contrôle dans le secteur d'activité concerné, les agents de l'Etat constatent ce manquement à la réglementation et rédigent un procès-verbal d'infraction à l'encontre du débiteur. Ce procès-verbal est transmis au Parquet, qui après un certain temps dû à l'encombrement des tribunaux judiciaires, préfèrent une solution transactionnelle. Cette procédure est longue et secrète, ne dissuadant pas l'entreprise de continuer à payer en retard son fournisseur. Le fournisseur doit financer ce retard de paiement et subit des tensions sur sa trésorerie.

### **Après la loi**

Les nouveaux pouvoirs conférés à l'autorité chargée de la concurrence et de la consommation lui permettront, dès le constat d'un manquement, de prendre les mesures appropriées : injonction ou amende administrative. Le contrôle sera largement facilité par l'accès à une information standardisée dans les comptes annuels des sociétés.

### **Création d'un nouveau plafond légal de règlement en cas de factures récapitulatives**

#### **Avant la loi**

Un professionnel livrant son client plusieurs fois dans le mois, émet une facture récapitulative à la fin du mois, aussi une livraison qu'il a effectuée au début du mois de janvier, et donc facturée le 31 janvier, n'était payée que le 31 mars si le délai convenu entre les parties était de 60 jours ou 45 jours fin de mois.

#### **Après la loi**

Désormais, si un professionnel livre son client plusieurs fois dans le mois et émet une facture récapitulative à la fin du mois, alors une livraison qu'il aura effectuée le 2 janvier, et facturée le 31 janvier, devra être payée au plus tard le 17 mars.

## RENFORCER L'ENCADREMENT DES RELATIONS COMMERCIALES ENTRE DISTRIBUTEURS ET FOURNISSEURS

### La mesure

Dans un contexte de fortes tensions dans les négociations commerciales entre la grande distribution et leurs fournisseurs, le projet de loi encadre plus fermement les relations commerciales, dans un objectif de transparence et d'équilibre de

la relation commerciale. Il précise les modalités de négociation de la relation commerciale ainsi que le contenu de la convention annuelle, et renforcera le dispositif de sanction.

### La négociation commerciale annuelle : comment ça marche ?

Chaque année, comme le prévoit le code de commerce, les fournisseurs et les distributeurs doivent conclure une convention annuelle (ou plan d'affaires), au plus tard le 28 février afin de formaliser le résultat de leurs négociations commerciales. En contrepartie d'une plus grande liberté de négociation offerte aux professionnels par la LME, ce cadre juridique permet la transparence dans les relations commerciales.

La convention doit donc retracer l'ensemble des conditions négociées entre les parties, c'est-à-dire le résultat de la négociation des conditions de vente du produit ou de la prestation de services, les réductions de prix et le contenu des services, matérialisant ainsi le plan d'affaires entre fournisseurs et les distributeurs.

### La situation actuelle

La loi de modernisation de l'économie (LME) a établi un cadre juridique dont l'objectif est le maintien de l'équilibre des relations commerciales au sein des filières économiques et la garantie de relations commerciales transparentes. Elle impose notamment que toute relation commerciale entre un fournisseur et un distributeur qui s'inscrit dans la durée et qui fait l'objet d'une négociation sur les prix

des marchandises, respecte certaines règles fixées dans le cadre d'une convention écrite conclue chaque année entre les parties.

Malgré ces évolutions, la persistance de certaines pratiques montre que ce dispositif n'est pas toujours pleinement respecté, en particulier dans le secteur de la grande distribution.

Les 120 agents de la DGCCRF affectés à la brigade LME ont contrôlé 400 établissements en 2012. Ces contrôles ont permis de constater que dans un certain nombre de cas, la relation entre les fournisseurs et distributeurs est déséquilibrée en particulier dans la grande distribution, se traduisant par diverses pratiques abusives.

En matière de prix, alors que les négociations commerciales doivent être finalisées dans le plan d'affaires au plus tard le 28 février, des distributeurs refusent de répercuter les hausses de prix demandées par les industriels qui ont subi de fortes hausses des prix des matières premières dans plusieurs secteurs (secteur laitier, confiserie, conserves, charcuterie, viande), ou exigent l'application du tarif de l'année passée ou un prix en baisse. Quant aux services de coopération commerciale rémunérés par le fournisseur, ils sont imposés par le distributeur sans avoir une réelle justification. Par ailleurs, les fournisseurs continuent de subir, malgré l'engagement pris par la plupart des grandes enseignes de la distribution, des déductions d'office de pénalités sans pouvoir vérifier la réalité du grief.

Enfin, si les industriels n'acceptent pas les exigences des distributeurs, ils prennent le risque de voir leurs commandes annulées ou de ne plus voir leurs produits commercialisés par l'enseigne.



## RENFORCER L'ENCADREMENT DES RELATIONS COMMERCIALES ENTRE DISTRIBUTEURS ET FOURNISSEURS

Les relations commerciales entre fournisseurs et les enseignes de la grande distribution font souvent l'objet d'un rapport de force déséquilibré, renforcé au cours des dernières années, compte tenu de difficultés conjoncturelles liées à la volatilité des cours des matières premières agricoles, des prévisions de croissance revues à la baisse et d'un pouvoir d'achat des consommateurs davantage contraint.

Ainsi, les grandes enseignes, du fait de leur puissance d'achat, refusent lors des négociations annuelles les augmentations tarifaires demandées par les fournisseurs notamment en raison de la hausse des prix des matières premières qu'ils subissent, ce qui peut fragiliser leur situation financière et mettre en péril les emplois ou nuire à l'investissement.

### **Les changements portés par le projet de loi**

Dans la pratique, ce dispositif est souvent contourné. Afin de mettre un terme aux pratiques illicites, le projet de loi poursuit trois objectifs :

#### **Le rappel des modalités de la négociation commerciale**

Le renforcement de la transparence dans les relations commerciales qu'entretiennent les fournisseurs et les distributeurs suppose tout d'abord de remédier aux lacunes identifiées en matière de respect du cadre contractuel. Le cadre juridique sera ainsi renforcé et mentionnera notamment que les parties à la convention doivent écarter toute clause susceptible de créer un déséquilibre dans les droits et obligations des parties, telle l'obligation pour le fournisseur de communiquer au distributeur une baisse du prix des

matières premières, afin que cette baisse soit immédiatement répercutée sur les prix de vente du fournisseur alors qu'en cas de hausse de prix des matières premières, seul le fournisseur supporte l'augmentation du coût de ses produits. L'objectif est aussi de leur rappeler que la négociation a pour point de départ les conditions générales de vente du fournisseur qui constituent le cadre dans lequel les conditions particulières de vente peuvent être consenties, par exemple des réductions de prix consenties par le fournisseur en fonction du volume de commandes du distributeur.

Ainsi, lors des négociations commerciales, les fournisseurs se voient quasi systématiquement refuser toute augmentation de tarifs, alors qu'ils subissent les fortes hausses des prix des matières premières, notamment dans les secteurs du lait ou des céréales. Cette situation peut conduire à mettre en péril la situation financière d'un certain nombre d'agriculteurs, voire la viabilité de certaines filières agricoles et conduire à des pertes d'emplois.

### **La préservation de l'équilibre de la relation commerciale**

Le texte cite désormais explicitement un certain nombre de mentions obligatoires de la convention commerciale unique, telles que le barème des prix unitaires du fournisseur, transmis avec les conditions générales de vente, ainsi que la mention des réductions de prix. L'objectif est de garantir une meilleure transparence des avantages financiers obtenus par le distributeur. La loi rappelle également les modalités d'entrée en vigueur de la convention : les clauses relatives aux divers avantages financiers consentis par le fournisseur ne doivent pas entrer en vigueur avant le prix convenu à l'issue de la négociation commerciale annuelle. Concrètement, il s'agit de prévenir les risques de déséquilibre entre les droits et obligations des parties par l'entrée en vigueur dissociée de différentes clauses du contrat, en particulier en ce qui concerne les réductions de prix ou les accords de coopération commerciale qui pourraient s'appliquer de manière rétroactive ce qui est interdit par la réglementation.

## RENFORCER L'ENCADREMENT DES RELATIONS COMMERCIALES ENTRE DISTRIBUTEURS ET FOURNISSEURS

### La meilleure application des sanctions

Le texte permettra enfin de sanctionner de manière plus efficace toute pratique interdite par le texte. Aujourd'hui, les sanctions pénales prévues par ce dispositif sont rarement prononcées ce qui contribue à la persistance des pratiques observées. Pour dissuader les opérateurs d'enfreindre la loi, il est prévu de remplacer cette sanction pénale par une amende administrative, qui sera plus efficace et plus rapide. En effet, l'entreprise victime demeure le plus souvent réticente à saisir elle-même le juge afin de faire appliquer les dispositions légales, par crainte de mesures de représailles de la part du distributeur.

### Pour les entreprises

#### Avant la loi

Une grande enseigne de la distribution impose à une PME qui lui vend ses produits les mêmes conditions tarifaires que l'année antérieure sans possibilité pour la PME de faire accepter son nouveau tarif comme « socle » de la négociation commerciale, c'est-à-dire comme point de départ de cette négociation.

La PME, qui doit elle-même faire face à une augmentation de ses charges, par exemple du fait de l'aug-

mentation des prix des matières premières, est contrainte d'accepter ces conditions d'achat, par crainte de perdre un client important, avec le risque de mettre en péril sa situation économique et donc ses emplois.

Le distributeur est rarement sanctionné dans ce type d'affaires, même si un procès-verbal est transmis au Parquet compte tenu des difficultés à prouver ce comportement et du nombre d'affaires que doit examiner le juge.

#### Après la loi

Lorsqu'un manquement de ce type sera constaté, la DGCCRF après avoir entendu les observations du distributeur, pourra prononcer une sanction administrative qui tiendra compte de la gravité de la situation rencontrée. Cette solution permettra de ne plus laisser impunies des pratiques qui nuisent aux entreprises et en particulier aux PME. Ces sanctions seront d'autant plus efficaces que les précisions apportées au contenu de la convention permettront de prouver plus facilement, à l'occasion de contrôles effectués par les agents de la DGCCRF, que le distributeur ne s'est pas conformé à ses obligations.

## TENIR COMPTE DE LA VOLATILITÉ DES COURS DES MATIÈRES PREMIÈRES AGRICOLES

### La mesure

La loi imposera aux entreprises qui achètent et vendent des produits alimentaires (par exemple la viande, le poisson, les produits laitiers, les œufs) de renégocier le prix de ces produits lorsque celui-ci est significativement affecté par les variations du cours de certaines matières premières. Cette renégociation devra obligatoirement être prévue dans le contrat.

### La situation actuelle

Le cours des matières premières agricoles est très instable et a augmenté de 79 % entre 2007 et 2012. Ces variations, parfois très sensibles en cours d'année, peuvent avoir des conséquences préjudiciables pour les agriculteurs ou pour les industriels qui transforment ces produits avant de les revendre aux grands distributeurs.

En effet, aujourd'hui, rien n'impose aux entreprises de faire évoluer, en cours d'exécution du contrat, le prix sur lequel ils se sont mis d'accord lors de la conclusion de ce contrat. Des clauses de rené-

gociation, ou même de révision de prix existent très rarement. Dans la plupart des cas, la relation commerciale entre le vendeur (producteur ou industriel) et l'acheteur (industriel ou distributeur) est fortement déséquilibrée, ce qui ne permet pas à la partie la plus faible d'obtenir l'inscription dans le contrat une telle clause, qui introduit un élément d'incertitude dans la relation commerciale. L'entreprise qui est en situation de force dans la négociation est également très réticente à accepter toute demande de modification du prix pour tenir compte du changement imprévu de contexte économique.

Les fortes hausses de cours des matières premières peuvent alors mettre en péril la situation du vendeur qui peut voir en cours d'année ses charges augmenter considérablement alors que son prix de vente demeure inchangé. En sens inverse, de fortes baisses des cours des matières premières devraient pouvoir bénéficier aux distributeurs, qui pourraient alors les répercuter aux consommateurs.

## TENIR COMPTE DE LA VOLATILITÉ DES COURS DES MATIÈRES PREMIÈRES AGRICOLES

### Les changements portés par le projet de loi

Le projet vise à assurer une répartition équitable de l'augmentation ou de la baisse des prix entre les différents maillons de la chaîne d'approvisionnement alimentaire : l'objectif n'est pas de répercuter intégralement cette hausse ou cette baisse, mais de réduire leur impact sur l'équilibre du contrat.

Tous les contrats portant sur la vente de produits particulièrement sensibles aux variations des cours des matières premières devront désormais prévoir les conditions de la renégociation du prix dès lors que leur durée d'exécution sera de trois mois ou plus.

Les entreprises concernées seront libres de définir les modalités de cette renégociation : indices publics de référence, dont la variation déterminera la renégociation, ampleur et durée de cette variation, impact sur le prix.

Les conditions de cette renégociation devront cependant répondre à un certain nombre de conditions fixées par la loi : elles devront être symétriques (qu'il s'agisse d'une hausse ou d'une baisse de prix) ; la renégociation devra être conduite dans un délai défini par les parties, mais qui ne pourra être supérieur à deux mois ; un compte-rendu de cette renégociation devra être établi.

Si le contrat ne contient pas de clause de renégociation, si cette clause ne prévoit aucune référence à des indices publics des prix des matières premières ou encore si le compte-rendu de la renégociation du prix n'est pas établi, une amende administrative d'un montant maximum de 75 000 € pour une personne physique ou 375 000 € pour une personne morale pourra être infligée aux parties.

### Pour les entreprises

#### Avant la loi

Un fournisseur de viande ou de produits laitiers peut rencontrer les plus grandes difficultés à introduire une clause de renégociation dans un contrat de vente à un de ses clients distributeurs. Étant en situation de force dans la négociation, celui-ci impose alors sa position à son partenaire commercial, écartant ainsi toute clause de renégociation lors de la conclusion du contrat, et rejetant en outre les demandes de renégociation qui lui seraient adressées en cas de forte variation constatée du cours des matières premières.

#### Après la loi

La renégociation du prix sera impérativement prévue au contrat, ce qui évitera que des contrats déséquilibrés continuent d'être exécutés au risque de mettre en péril la survie du fournisseur. Les conséquences, positives ou négatives, des variations des indices de référence, choisis d'un commun accord par les entreprises, seront équitablement partagées entre les partenaires commerciaux, conformément à l'objectif de préservation de l'équité des relations commerciales, à laquelle le ministre chargé de l'Économie veille.

# SÉCURISER

## LES NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION

4

## SÉCURISER LES NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION

Le commerce électronique fait désormais partie intégrante de la vie des consommateurs. Son développement rapide au cours des dernières années (le chiffre d'affaires du e-commerce a augmenté de plus de 50 % en trois ans) appelle une nécessaire adaptation de son cadre juridique dans le double souci d'assurer une protection efficace du consommateur, et de permettre aux professionnels de préserver la confiance en ce mode d'achat, qui offre d'exceptionnelles opportunités de croissance



## RENFORCER LES MOYENS DE CONTRÔLE DANS LE DOMAINE DU E-COMMERCE

### Les mesures

Le projet de loi prévoit de renforcer les moyens de contrôles de l'Etat dans le domaine du commerce électronique, en donnant à l'administration la possibilité de saisir le juge pour faire cesser des contenus illicites en ligne, en renforçant ses moyens d'action contre la prospection commerciale par voie de *spam*, et en intensifiant sa coopération avec la CNIL (Commission Nationale Informatiques et Libertés).

### La situation actuelle

Aujourd'hui, les moyens d'action dont dispose l'administration pour lutter contre les agissements illicites sur internet se révèlent insuffisants. Par exemple, lorsqu'un contenu en ligne se révèle illicite et que le professionnel qui en est responsable (l'éditeur du site) se trouve à l'étranger, il s'avère impossible de faire cesser ce contenu, sauf à engager une action auprès du prestataire technique qui héberge ou diffuse ce contenu.

De même, la prospection commerciale prenant la forme d'envoi de mails à des consommateurs qui ne les ont pas sollicités (*spam*) se développe, sans que l'administration dispose de réels moyens pour sanctionner les auteurs.

45

milliards d'euros de ventes  
sur internet en 2012

+19 %

par rapport à 2011

+50 %

en trois ans

### Les changements portés par le projet de loi

La DGCCRF pourra saisir le juge afin qu'il délivre une injonction judiciaire en vue de prévenir ou de faire cesser un dommage pour les consommateurs, inhérent au contenu illicite d'un site sur internet.

Il est également prévu d'approfondir la coopération CNIL-DGCCRF en permettant aux agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, dans l'exercice de leurs missions, de relever les manquements aux règles de protection des données personnelles et de les signaler à la CNIL pour que celle-ci puisse prendre les sanctions appropriées.

Enfin, les moyens de lutte contre la prospection commerciale par voie de spam sont améliorés. La DGCCRF pourra donc sanctionner les professionnels qui ne respectent pas les règles en la matière, c'est-à-dire qui ne donnent pas au destinataire de messages commerciaux la possibilité de les faire cesser.

### Pour le consommateur

#### Avant la loi

Un éditeur de site situé aux États-Unis diffuse sur la toile un contenu illicite causant un fort préjudice à un grand nombre de consommateurs en France. Les possibilités pour faire cesser ce contenu sont restreintes, car l'autorité en charge de la concurrence et de la consommation n'a pas les moyens d'appréhender ce professionnel situé à l'étranger.

#### Après la loi

Dès qu'elle a connaissance de ce contenu illicite en ligne, par le biais de plusieurs plaintes déposées par des consommateurs, la DGCCRF saisit le juge. Elle obtient auprès de celui-ci qu'il enjoigne l'hébergeur français de faire cesser la diffusion du contenu illicite. L'hébergeur se conforme à l'injonction du juge en cessant la diffusion de ce contenu. Le préjudice porté aux internautes français est stoppé.

**+ 28 %**  
de transactions en  
ligne en 2012 par  
rapport à 2011

**1 400** euros  
dépensés en moyenne  
par acheteur sur  
internet en 2012

## PROTÉGER LES CONSOMMATEURS DANS LE CADRE DE LA VENTE À DISTANCE

### Les mesures

Le projet de loi renforce les droits des consommateurs qui effectuent des achats à distance :

- les professionnels du commerce en ligne devront fournir une liste d'informations précontractuelles plus complète, permettant aux consommateurs de s'engager en toute connaissance de cause, et des précisions spécifiques sur l'obligation de paiement lors de la passation de la commande et d'éventuelles restrictions de livraison ;
- les règles inhérentes au droit de rétractation reconnu au consommateur, grâce auquel il peut revenir sur son engagement sont renforcées ;
- les règles applicables à la livraison de biens par le professionnel sont améliorées ;
- le consommateur sera mieux protégé, lorsqu'à l'occasion d'un achat à distance, il est la cible de ventes forcées, sans commande préalable.

#### **Exemple de vente forcée : la case pré-cochée sur internet.**

Un consommateur achète un billet d'avion en ligne. Sur le site internet, au moment d'acheter le billet, il ne s'aperçoit pas qu'une case « assurance annulation » est pré-cochée. Il y souscrit donc sans s'en rendre compte et paye deux euros qui viennent s'ajouter au prix du billet.

Le projet de loi vise à mieux protéger le consommateur contre ce type de pratiques : il interdit au professionnel de mettre à la charge du consommateur un quelconque paiement pour ces ventes forcées.

### La situation actuelle

Dans le cadre de la vente à distance, la protection des consommateurs n'est pas toujours suffisante. Les consommateurs disposent souvent d'une information moins complète sur les biens et services achetés à distance que dans le commerce traditionnel. Les consommateurs sont de surcroît victimes de pratiques abusives spécifiquement liées aux caractéristiques de la vente à distance, telles que des défauts de livraison et des ventes forcées.

### Les changements portés par le projet de loi

Le projet de loi adapte le droit national aux nouvelles règles de l'Union européenne, ce qui a pour effet, s'agissant de la vente à distance et du commerce en ligne :

- d'imposer au professionnel de donner au consommateur achetant à distance, préalablement à la conclusion du contrat, un certain nombre d'informations obligatoires, allant des caractéristiques de la marchandise et

de son prix aux précisions sur les modalités de paiement et les éventuelles restrictions de livraison ;

- d'augmenter le délai pendant lequel le consommateur a le droit de se rétracter (en le faisant passer de 7 à 14 jours) ;
- de définir un délai de livraison d'un maximum de 30 jours à compter de la conclusion du contrat, et de limiter la responsabilité du consommateur en cas de perte ou d'endommagement du bien expédié par le professionnel (la responsabilité du consommateur ne court qu'à compter de la prise de possession physique du bien, sauf s'il a choisi lui-même le transporteur).

Enfin, en cas de vente forcée, le texte interdit que le consommateur soit tenu à un quelconque paiement, ce qui a pour effet, notamment, de protéger l'internaute contre la pratique des options supplémentaires payantes sous forme de cases pré-cochées sur les sites web.

### Pour le consommateur

#### Avant la loi

Un consommateur achète un téléphone portable sur internet, sans s'informer suffisamment sur les fonctionnalités de l'appareil. 8 jours après réception, il change d'avis car se rend compte que l'appareil ne possède pas toutes les fonctionnalités qu'il souhaitait. Comme le délai de rétractation auquel il a droit a expiré, il ne peut pas retourner l'appareil au vendeur.

#### Après la loi

Le même consommateur disposera encore de plusieurs jours pour user de son droit de rétractation, c'est-à-dire celui qui autorise le renvoi du téléphone au vendeur et obtenir remboursement.

**Le délai  
de rétractation  
sera allongé**

**7 → 14 jours**

**Le délai de livraison  
ne pourra plus  
excéder**

**30 jours**

# MODERNISER

## LES MOYENS D'ACTION DE LA DGCCRF

5

## MODERNISER LES MOYENS D'ACTION DE LA DGCCRF



*Une protection efficace des consommateurs nécessite un dispositif de contrôle, d'enquête et de sanctions qui soit non seulement adapté aux manquements constatés sur le terrain, mais aussi dissuasif afin de limiter, pour l'avenir, le nombre d'infractions.*

*Les agents de la CCRF disposent d'ores et déjà de moyens d'action larges, mais l'efficacité réelle des outils juridiques qui sont à leur disposition est parfois mise à mal par une inadéquation eu égard à la nature et à la gravité des manquements résultant des pratiques des professionnels. En particulier, la forte augmentation du commerce sur internet ces dernières années rend nécessaire l'adaptation des moyens d'action des agents à ce mode d'achat.*

*Je souhaite que ces moyens d'action soient profondément modernisés. Les pouvoirs d'enquête et de contrôles des agents vont être renforcés. Enfin, un régime de sanctions administratives sera créé. La prévention et la répression constituent les deux faces d'un bouclier robuste pour les consommateurs.*



**Benoît Hamon,**

à l'occasion de la présentation du bilan d'activité 2012  
de la DGCCRF, le 26 février 2013.

## RENFORCER LES POUVOIRS DES AGENTS PUBLICS

### Les mesures

Le projet de loi comporte une série de mesures visant à renforcer les pouvoirs des agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) afin d'améliorer l'efficacité de leur action en faveur de la protection du consommateur.

### La situation actuelle

La DGCCRF et ses agents disposent de pouvoirs de natures diverses, dont l'efficacité est dans certains cas limitée par un encadrement strict, parfois déconnecté de la réalité du terrain qui appelle des réponses rapides et dissuasives.

### Les changements portés par le projet de loi

Le projet de loi prévoit la modernisation des moyens de contrôle et d'enquête des agents de la DGCCRF :

- La possibilité pour les agents de la DGCCRF de ne pas décliner leur qualité lors de leurs contrôles, lorsque la preuve d'une infraction ou d'un manquement ne peut être recueillie autrement, est prévue. Le recours à ce dis-

positif de « client mystère » peut s'avérer utile, notamment pour la constatation des infractions en matière de commerce électronique, pour lesquelles il est souvent nécessaire de procéder à des simulations de commande pour vérifier le respect de la réglementation.

Le projet de loi prévoit donc la modernisation des moyens d'action de la DGCCRF et de ses agents :

- Une nouvelle procédure administrative, au profit de la DGCCRF, est prévue. Elle permettra la suspension temporaire de toute prise de paiement par un professionnel avant la livraison intégrale du produit ou l'exécution effective d'un service pour les entreprises de vente à distance. Cette possibilité sera ouverte quand les entreprises ne sont manifestement pas en mesure de livrer leurs clients dans les délais convenus et dont la défaillance génère, ou est susceptible de générer, un préjudice pour un grand nombre de consommateurs.
- Les pouvoirs des agents de la DGCCRF seront renforcés dans le domaine du commerce électronique. Désormais, le droit de saisir le juge leur sera reconnu, y compris en référé (procédure qui permet de mettre fin rapidement aux manquements), 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 site en ligne.

- De plus, afin de mieux garantir la protection des données personnelles des consommateurs, les agents de la CCRF pourront signaler à la CNIL les manque-

ments et infractions à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, constatés lors de leurs contrôles. La CNIL pourra ainsi prendre les mesures appropriées.

### Pour le consommateur

#### Avant la loi

Un consommateur souhaitant acheter des médicaments découvre un site internet qui propose de tels produits à la vente. Il les achète, puis se les fait livrer et les consomme, sans savoir qu'il s'agit de produits non conformes aux règles prévues en la matière, et sans soupçonner qu'il met sa santé en danger.

Pourtant, avant même que le consommateur procède à l'achat, un agent de la DGCCRF a lui aussi découvert, de son côté, dans le cadre des contrôles qu'il effectue, ce site internet. Constatant que les services proposés sont illégaux, l'agent déclenche la procédure de signalement. Mais cette procédure est longue, et de nombreux consommateurs auront été piégés avant que le site internet ne soit sanctionné.

#### Après la loi

Dès la découverte de l'illégalité du site internet, l'agent de la DGCCRF saisit le juge en référé afin de faire cesser ce grave manquement. Le juge peut donner suite à la saisine de la DGCCRF et l'activité du site internet vendeur de médicaments illicites est suspendue.

## CRÉER DES SANCTIONS ADMINISTRATIVES

### Les mesures

Le projet de loi propose de créer des pouvoirs de sanctions administratives au profit de la DGCCRF et de ses agents afin de renforcer l'effectivité des injonctions prononcées. L'objectif est d'éviter des procédures judiciaires longues et parfois inadaptées. L'amélioration de la protection des consommateurs implique une meilleure adéquation entre le manquement constaté chez un professionnel d'une part, et la nature et l'importance des sanctions encourues d'autre part.

### La situation actuelle

La nature des sanctions applicables dans le champ de la consommation a dernièrement peu évolué : les sanctions prévues sont quasi-exclusivement de nature pénale. Les agents de l'Etat ont cependant la possibilité, dans certains cas, de privilégier des suites administratives comme des injonctions. Mais ils n'ont pas le pouvoir de prononcer des sanctions administratives pour des infractions au droit de la consommation.

### **Les changements portés par le projet de loi**

Le projet de loi prévoit l'instauration de sanctions administratives comme alternative aux sanctions pénales pour certaines infractions. Ce sont notamment les infractions caractérisées sur la base de simples constatations matérielles et pour lesquelles la saisine des autorités judiciaires, qui n'ont pas les moyens de prendre en charge la totalité du contentieux du droit de la consommation, n'est plus adaptée. Ces infractions correspondent au non respect des obligations d'informations précontractuelles, au non respect des règles de publicité des prix, de publicités illicites pour des opérations de ventes réglementées (soldes, liquidations, vente au déballage) et au manquement aux dispositions encadrant les publicités par voie électronique.

Par ailleurs, le projet de loi prévoit qu'une amende administrative puisse être prononcée si un professionnel ne respecte pas une injonction délivrée par un agent de l'Etat lui enjoignant de cesser son comportement illicite. Cela renforcera les possibilités d'action des services de répression des fraudes et le respect de leurs injonctions.

## CRÉER DES SANCTIONS ADMINISTRATIVES

### Pour le consommateur

#### Avant la loi

Un professionnel vend des produits sans afficher les prix, ce qui constitue une infraction au Code de la consommation. Il est contrôlé par un agent de la DGCCRF, qui constate l'infraction et dresse un procès-verbal transmis au Parquet. Débordé de travail, le Parquet ne donne pas suite au procès-verbal, considérant que l'infraction est de trop faible gravité. L'infraction perdure, ainsi que le préjudice porté aux consommateurs.

#### Après la loi

Désormais, lorsque le même manquement est constaté, et que le professionnel a refusé de prendre les mesures correctrices nécessaires, la DGCCRF, après avoir entendu ses observations, prononce à l'encontre du professionnel une amende administrative, proportionnée en fonction de la gravité des faits. Il est sanctionné, mais préfère de loin cette solution à une procédure pénale, qui aurait été pour lui longue, infamante, alors que le manquement dont il est coupable présente une faible gravité.

# RENFORCER

## LES SANCTIONS POUR FRAUDE ÉCONOMIQUE

6

## RENFORCER LES SANCTIONS POUR FRAUDE ÉCONOMIQUE



*La tromperie économique à l'origine de la crise de la viande de cheval a mis en lumière des circuits frauduleux d'une ampleur suffisante pour altérer la confiance des consommateurs dans toute une catégorie de produits alimentaires.*

*Des filières entières de l'industrie agro-alimentaire paient aujourd'hui les conséquences des comportements professionnels déloyaux de quelques uns.*

*Le gouvernement a voulu tirer les enseignements de cette affaire en renforçant les sanctions dévolues aux contrevenants au Code de la consommation. La multiplication par dix de l'amende relative aux fraudes majeures, ainsi que l'application d'un pourcentage du chiffre d'affaires pouvant aller jusqu'à 10%, apparaît comme une réponse à la fois proportionnée aux dommages causés aux consommateurs lésés et aux professionnels éclaboussés par le scandale, et d'un montant suffisamment important pour être dissuasive.*

*Le délit économique s'il eut payé, ne paiera plus.*



**Benoît Hamon,**

ministre délégué à la Consommation,  
au Parlement européen de Strasbourg  
le 12 mars 2013.

## AUGMENTATION DES SANCTIONS PÉNALES

### Les mesures

Le projet de loi relatif prévoit une augmentation conséquente des peines associées à certaines infractions qui concernent la protection des consommateurs, notamment en matière de tromperie économique.

#### Aujourd'hui

■ **Vol d'une barquette de lasagnes en supermarché :**

Amende de **45 000 euros** et peine maximale de **3 ans** d'emprisonnement.

■ **Organisation d'une fraude économique de l'ampleur de celle de la viande de cheval :**

Amende de **37 500 euros** et **2 ans** d'emprisonnement.

### La situation actuelle

Certaines peines prévues pour des infractions au Code de la consommation n'ont pas été réévaluées depuis de nombreuses années. A titre d'exemple, concernant le délit de tromperie (article L. 213-1 du Code de la consommation), les sanctions prévues n'avaient pas été modifiées depuis 1978 :

- peines principales prévues pour les personnes physiques :
  - 2 ans d'emprisonnement ;
  - 37.500 € d'amende ;
- peines complémentaires pour les personnes physiques : interdiction d'exercer (prévue à l'article L.131-27 du code pénal) ;
- peines principales prévues pour les personnes morales :
  - 87.500 € d'amende ;
- peines complémentaires pour les personnes morales : peines prévues à l'article L.131-39 (2° à 9°) du code pénal.

Ce niveau de peine apparaissait peu dissuasif et sans proportion avec le montant des bénéfices illicites susceptibles d'être réalisés par les entreprises.

### Les changements portés par le projet de loi

Afin de rendre plus dissuasif le dispositif pénal actuel et d'en améliorer la cohérence, le projet de loi prévoit :

- d'augmenter le montant de la peine d'amende associée au délit de tromperie et à d'autres infractions assimilables :

Le montant de l'amende prévue pour le délit de tromperie et d'autres délits dont la sanction était directement ou indirectement définie par rapport à celle de la tromperie est fortement augmenté.

Concernant la tromperie, mais également, et notamment, la falsification, la pratique commerciale trompeuse, le recours frauduleux à une appellation d'origine protégée, le montant de l'amende pénale pour les personnes physiques passe de 37.500 € à 300.000 € et, pour les personnes morales, de 187.500 € à 1.500.000 €.

- d'organiser, au bénéfice des juridictions, un déplafonnement du montant maximal de l'amende en fonction du chiffre d'affaires

et des bénéfices réalisés par l'entreprise :

Le dispositif actuel ne permet pas de sanctionner suffisamment fortement certains comportements. En effet, le profit réalisé par les entreprises du fait de la commission d'une infraction peut être supérieur au montant maximal de l'amende encourue.

Le projet de loi prévoit donc de permettre au juge de prononcer une amende qui, au-delà de ce seuil maximal, pourrait atteindre 10 % du chiffre d'affaires réalisé par la personne condamnée au cours de l'exercice précédent la condamnation.

- d'étendre les possibilités de mise en œuvre des peines complémentaires contre les personnes physiques et morales :

Les peines complémentaires prévues pour la tromperie ont été étendues aux autres infractions assimilables directement ou indirectement à ce délit.



## AUGMENTATION DES SANCTIONS PÉNALES

### Pour le consommateur

#### Avant la loi

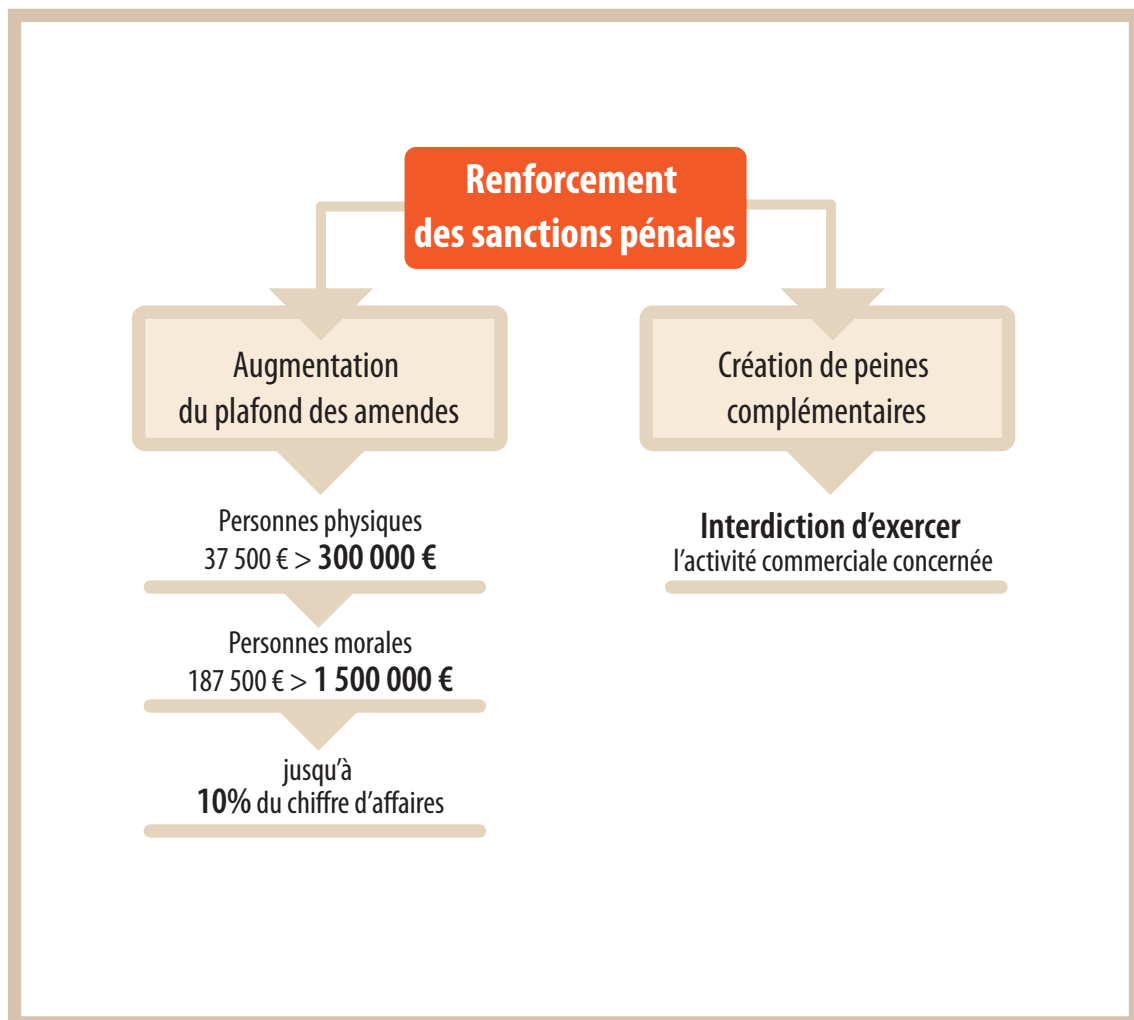
Une entreprise commercialise un produit en recourant à un argumentaire de vente qui repose sur des indications fausses portant sur les caractéristiques substantielles du bien : supposé selon son étiquette être constitué de matière noble, il s'agit en réalité d'un produit « bas de gamme ». La vente de ce produit lui a rapporté plus de 2.000.000 € de bénéfices alors que cette entreprise réalise un chiffre d'affaires de 50.000.000 €.

L'entreprise, si la pratique commerciale trompeuse est qualifiée, ne peut être condamnée qu'à une amende dont le montant sera plafonné à 187.500 €, soit beaucoup

moins que le bénéfice tiré de la vente du produit objet de la pratique frauduleuse. Le respect de la loi et les obligations de loyauté de l'information vis-à-vis du consommateur ne sont pas appréciés à juste titre par la loi qui n'en fait pas un motif pénal dissuasif.

#### Après la loi

Le juge pourra tenir compte du bénéfice tiré de la vente du produit et prononcé une amende d'un montant supérieur au plafond prévu jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires réalisé au cours de l'exercice précédent, soit 5.000.000 €. L'amende pourra donc atteindre et dépasser le cas échéant, le profit jugé illicite.



# FAVORISER

LA DURABILITÉ  
DES PRODUITS ET  
LA CONSOMMATION  
RESPONSABLE

7

## FAVORISER LA DURABILITÉ DES PRODUITS ET LA CONSOMMATION RESPONSABLE



*Le développement de modes de consommation plus responsables constitue non seulement une nécessité, mais aussi une demande de la part des consommateurs. « Consommer mieux » est une démarche citoyenne et volontaire, pour laquelle le consommateur s'érige, à raison, en acteur éclairé.*

*Toutefois, trop souvent, des défauts d'information empêchent les consommateurs de faire leurs choix en toute connaissance de cause. Comment consommer de manière plus durable sans savoir si un appareil défectueux peut être simplement réparé au lieu d'être remplacé? La lutte contre l'obsolescence programmée et l'application effective des droits des consommateurs en matière de garantie impliquent un renforcement de l'information. Un consommateur que l'on informe est un consommateur auquel on offre la possibilité d'être un acteur responsable.*



**Benoît Hamon,**

ministre délégué à la Consommation,

au Sénat le 23 avril 2013

à l'occasion d'un débat sur l'obsolescence programmée.

## AMÉLIORER L'INFORMATION SUR LES GARANTIES APPLICABLES

### La mesure

Elle permettra d'améliorer l'information des consommateurs sur l'étendue de leurs droits légaux et contractuels en matière de garantie sur des produits de la vie courante.

### La situation actuelle

Aujourd'hui, lors de l'achat d'un produit (électroménager...), la loi prévoit deux types de garanties pour le consommateur :

- la garantie légale de conformité, prévue par le Code de la consommation : le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la livraison ;
- la garantie légale des vices cachés, prévue par le Code civil : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine.

Par ailleurs, de nombreux professionnels proposent des garanties optionnelles payantes, allant parfois au-delà, en durée et en couverture,

des garanties légales. Toutefois, rares sont les professionnels qui informent les consommateurs sur l'existence des garanties légales en question, laissant à croire aux consommateurs que le seul moyen pour eux de bénéficier d'une garantie est de souscrire à une garantie optionnelle payante.

### Les changements portés par le projet de loi

Le projet de loi prévoit que les consommateurs disposent d'une information complète sur leurs droits à garantie, incluant en sus de l'information sur la garantie légale de conformité, une information sur la garantie relative aux vices cachés, tant sur les lieux de vente qu'à la lecture des conditions générales de vente indiquées dans les contrats de consommation.

Le projet de loi exige que cette information soit claire et intelligible, afin de lutter contre des indications trompeuses sur la portée des droits légaux des consommateurs en matière de garantie.

## Pour le consommateur

### Avant la loi

Un consommateur achète dans une boutique un appareil électroménager. Pour pouvoir obtenir une réparation ou un remplacement de l'appareil en cas de dysfonctionnement, il souscrit, comme le professionnel l'y invite, une garantie optionnelle payante couvrant une période de deux ans à compter de l'achat. Dans la mesure où le professionnel ne l'en a pas informé, le consommateur ignore que cette garantie, pour laquelle il a payé un supplément, est tout à fait inutile. En effet, la garantie légale de conformité, à laquelle le professionnel est de toute manière tenu, lui confère exactement les mêmes droits, gratuitement.

### Après la loi

Le même consommateur est informé par le professionnel qu'il dispose, de droit et gratuitement, de la garantie légale de conformité et de la garantie légale des vices cachés. Le consommateur juge donc inutile de souscrire à la garantie payante que lui propose par ailleurs le professionnel.

## RENDRE OBLIGATOIRES L’AFFICHAGE ET LA MISE À DISPOSITION DES PIÈCES DÉTACHÉES

### Les mesures

Avec ces mesures, les vendeurs seront tenus d’informer les consommateurs sur l’existence et la disponibilité de pièces détachées nécessaires à la réparation d’un produit.

Les vendeurs seront également tenus de fournir aux consommateurs les pièces indispensables à l’utilisation d’un produit pendant la période, indiquée par le fabricant ou l’importateur, durant laquelle ces pièces sont disponibles.

### La situation actuelle

Aujourd’hui, le vendeur n’a pas l’obligation d’informer le consommateur sur la durée de disponibilité des pièces détachées nécessaires à la réparation d’un produit.

En cas de panne du produit, le consommateur peut, de fait, se retrouver dans l’impossibilité de le faire réparer parce qu’il ne connaissait pas la durée de disponibilité des pièces détachées et que celles-ci ne sont plus disponibles.

### Les changements portés par le projet de loi

Le fabricant ou l’importateur d’un produit devra informer le vendeur de la période durant laquelle les pièces indispensables à l’utilisation du bien seront disponibles sur le marché.

Lors de l’achat, le vendeur devra indiquer par écrit la période durant laquelle les pièces indispensables à l’utilisation du produit seront disponibles, selon l’information fournie par le fabricant ou le constructeur.

Durant toute cette période, le vendeur sera tenu de fournir ces pièces détachées au consommateur qui en fera la demande.

## Pour le consommateur

### Avant la loi

Un consommateur souhaite acheter une machine à laver. Pour effectuer son choix parmi toute une gamme de produits, il se fonde sur plusieurs critères tels que les caractéristiques techniques et le prix des machines.

Trois ans après l'achat, sa machine à laver tombe en panne. Le consommateur souhaite la faire réparer. Cela lui éviterait d'avoir à acheter une nouvelle machine, représentant un coût moindre et correspondant à un mode de consommation plus durable.

Le propriétaire de la machine se renseigne donc auprès du vendeur sur les possibilités de réparation du produit. Mais celui-ci l'informe que le produit n'est pas réparable car la pièce défectueuse n'est plus produite depuis déjà trois ans. Le consommateur est donc contraint d'acheter une nouvelle machine.

### Après la loi

Le consommateur souhaite acheter une machine à laver. Alors qu'il hésite entre plusieurs produits, il est informé que les pièces détachées de l'une des machines qui l'intéresse ne sont d'ores et déjà plus produites. Dans la perspective d'une éventuelle panne, le consommateur écarte ce produit et choisit une machine pour laquelle il est indiqué que les pièces détachées sont toujours disponibles.

Mieux informé, le consommateur peut orienter ses achats vers des produits plus durables.



# PROTÉGER

## LES CONSOMMATEURS VULNÉRABLES

8

## PROTÉGER LES CONSOMMATEURS VULNÉRABLES

La protection des consommateurs vulnérables est l'une des priorités que le gouvernement assigne à la politique de la consommation. Toutes les mesures renforçant la protection des consommateurs y concourent, mais des mesures de protection renforcée sont nécessaires. Du fait de leur vulnérabilité, de nombreux consommateurs ont du mal à comprendre les choix auxquels ils sont confrontés et ne sont pas disposés à agir en cas de difficulté. Cela est d'autant plus préoccupant que les secteurs dans lesquels ces consommateurs sont confrontés à des difficultés sont souvent ceux qui correspondent en grande partie à des dépenses contraintes (énergie, logement, santé) et/ou les engageant sur du long terme (services financiers, crédit).

## LUTTER CONTRE L' ABUS DE FAIBLESSE

### La mesure

Le projet de loi renforce le dispositif de lutte contre l'abus de faiblesse, déjà prévu en droit de la consommation.

### La situation actuelle

L'abus de faiblesse se définit comme une pratique commerciale qui consiste à solliciter le consommateur, afin de lui faire souscrire un contrat (souvent lors d'un démarchage à domicile) en abusant de la situation de faiblesse ou d'ignorance de la personne. Le consommateur vulnérable (dont la vulnérabilité peut découler de son âge, de sa situation de handicap...) est donc la cible privilégiée de ce type de pratique commerciale.

### Les changements portés par le projet de loi

Le projet de loi prévoit de renforcer les dispositions pénales sanctionnant l'abus de faiblesse et :

- faire passer l'amende délictuelle prévue par le code de la consommation pour sanctionner l'abus de faiblesse de 9 000 à 375 000 €, avec la possibilité de faire porter l'amende jusqu'à 10 % du chiffre d'affaire réalisé lors de l'exercice précédent ;
- ouvrir la possibilité d'infliger aux personnes morales responsables d'un délit d'abus de faiblesse des peines complémentaires prévues par certaines dispositions du droit pénal.

### Pour le consommateur

#### Avant la loi

Au terme d'un démarchage particulièrement agressif, un commerçant sans scrupules parvient à faire acheter à prix d'or par une personne âgée une marchandise dont la valeur est dix fois inférieure à la somme payée. Cette personne lésée dépose une plainte. Après enquête, il est prouvé que le professionnel a abusé de la situation de faiblesse du consommateur. Un procès-verbal constatant un abus de faiblesse est dressé à l'encontre du professionnel, puis transmis au Parquet. Toutefois, in fine, le juge prononce une condamnation se limitant à une amende de 9 000 euros (le droit de la consommation, en l'état actuel, ne lui permet pas d'aller au-delà). Cette sanction, insuffisamment dissuasive, n'empêchera pas le professionnel de récidiver, car le montant de cette sanction pénale sera bien inférieur au profit qu'il aura dégagé par les biais de ces pratiques délictuelles.

#### Après la loi

Le même professionnel se voit infliger une amende d'un montant bien supérieur aux 9 000 euros actuellement prévus par la loi. En effet, compte tenu de la gravité des faits, le juge décide de faire porter l'amende à 10 % du chiffre d'affaires réalisé lors de l'exercice précédent. Cette sanction est plus appropriée à la gravité des faits constatés et dissuade le professionnel de récidiver.

## ENCADRER LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

### La mesure

Il s'agit d'imposer aux professionnels la consultation d'une liste d'opposition préalablement à toute activité de démarchage téléphonique. Les agents de la DGCCRF seront habilités à rechercher, constater et sanctionner (par le biais d'amendes administratives) les manquements à cette obligation.

### La situation actuelle

La question du démarchage téléphonique intrusif est une question d'actualité essentielle, car elle implique la nécessité de renforcer les droits du consommateur face au développement de pratiques commerciales de plus en plus agressives, notamment à l'égard de personnes vulnérables.

La liste « anti-prospection » existante, dite « liste orange », qui s'organise sur la base de l'annuaire téléphonique universel, ne correspond plus aujourd'hui à la réalité du marché des fichiers de prospection. En effet, la plupart des fichiers utilisés dans des opérations de prospections par téléphone ne sont pas issus de l'annuaire téléphonique. Les numéros de téléphone utilisés dans des opérations de prospection téléphonique sont d'abord issus des fichiers détenus par les entreprises. Ces dernières démarchent leurs clients ou prospects à défaut d'opposition de la part de ces derniers, en utilisant leurs coordonnées.

## Les changements portés par le projet de loi

La mesure proposée entend :

- créer une liste d'opposition au démarchage téléphonique ;
- interdire aux professionnels de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste ;
- créer des amendes administratives sanctionnant les manquements à ces nouvelles dispositions.

## Pour le consommateur

### Avant la loi

Un consommateur, lassé de recevoir chaque jour plus de trois appels téléphonique de prospection commerciale, décide de s'inscrire sur liste orange. Pourtant, même après cette inscription, il continue à recevoir des appels téléphoniques de la part de professionnels utilisant des fichiers de prospection dont les données ne sont pas recroisées avec celles contenues dans l'annuaire téléphonique et la liste orange.

### Après la loi

Le même consommateur décide de doubler son inscription sur liste orange d'une inscription sur la nouvelle liste d'opposition au démarchage téléphonique. De ce fait, il ne reçoit plus d'appels téléphoniques à vocation commerciale non sollicités. Et quand bien même il continuerait à en recevoir, il pourra signaler ces appels à la DGCCRF, qui disposera du pouvoir de sanctionner le professionnel qui en est l'auteur.

# ÉTENDRE

## LES INDICATIONS GÉOGRAPHIQUES AUX PRODUITS MANUFACTURÉS

## ÉTENDRE LES INDICATIONS GÉOGRAPHIQUES AUX PRODUITS MANUFACTURÉS

L'exigence actuelle des consommateurs en faveur d'une plus grande traçabilité des produits se porte aujourd'hui de manière légitime sur les informations liées au lieu de production. De nombreux produits associent leurs qualités aux vertus véhiculées par l'image d'un territoire. Ce capital immatériel, cette réputation, issus d'une tradition géographiquement ancrée, doit être vérifiable. De la même manière, les industriels qui localisent leur production pour faire correspondre le lieu où il est manufacturé à la promesse du produit, doivent pouvoir le valoriser aux yeux du public. C'est l'objet de la création des indications géographiques qui pourront devenir les garantes des différents « made in » qui existent en France.



## ÉTENDRE LES INDICATIONS GÉOGRAPHIQUES AUX PRODUITS MANUFACTURÉS

### La mesure

Le projet de loi vise à étendre aux produits manufacturés les indications géographiques à l'instar de ce qui existe déjà pour les produits naturels, agricoles et viticoles. Une indication géographique met en évidence un lieu ou une région de production précis qui détermine les qualités caractéristiques du produit originaire de ce lieu. La création d'indications géographiques renforcera non seulement l'information des consommateurs, mais constituera également un soutien important au développement économique local.

### La situation actuelle

À ce jour, en France, seuls les produits naturels, agricoles et viticoles, sont protégés par une indication d'origine géographique. Celles-ci participent du développement économique du territoire tout en protégeant les savoir-faire d'une concurrence déloyale.

### Les changements portés par le projet de loi

Le projet de loi prévoit d'étendre les indications géographiques aux produits manufacturés.

Les professionnels seront eux-mêmes à l'origine des demandes de création d'indications géographiques. Ils devront établir ensemble un cahier des charges délimitant notamment l'aire géographique ainsi que les modalités de fabrication et de contrôle des produits. Les collectivités territoriales pourront leur apporter un soutien juridique et financier.

Ce cahier des charges sera ensuite adressé à l'Institut national de la propriété intellectuelle (INPI) avec une demande d'enregistrement. L'INPI examinera le cahier des charges puis procédera à une enquête publique. Il s'assurera enfin de la compatibilité du dispositif avec le droit européen en notifiant la décision d'enregistrement de l'indication géographique à la Commission européenne et aux autres États membres.

### Pour le consommateur

#### Avant la loi

Le consommateur achète un produit valorisé géographiquement et en attend la qualité et les caractéristiques qui sont liées au territoire indiqué. Après achat, il réalise que cette valorisation géographique est une simple communication commerciale masquant une partie de la réalité du produit.

#### Après la loi

Le consommateur qui portera son choix sur des produits bénéficiant de l'indication géographique le fera en vraie connaissance de cause. Les qualités substantielles du produit en lien avec le territoire d'origine bénéficieront d'une certification d'origine.

#### Exemples d'indications géographiques qui pourraient être créées

La porcelaine de Limoges, la dentelle du Puy, la dentelle de Calais, le linge basque, la coutellerie de Thiers, les granits de Bretagne...

De nombreux emplois seront potentiellement concernés.

**Par exemple,  
la porcelaine de Limoges emploie  
localement**

**1 500  
personnes.**

La création d'une indication géographique pourra inciter certains industriels à relocaliser leur production pour pouvoir en bénéficier.

