



Paris, le 15 octobre 2009

## **Assises de la consommation**

### **Groupe 2**

#### **Les secteurs nécessitant des améliorations de droit**

Dans le cadre des travaux du groupe de travail n°2, l'afoc considère que les améliorations devraient porter principalement sur les sujets suivants :

- protection des consommateurs en cas de faillite des entreprises,
- sécurité des consommateurs,
- immobilier,
- énergie.

#### **Protection des consommateurs en cas de faillite des entreprises**

Les faillites récentes d'un grand acteur de la vente par correspondance et de plusieurs sites de commerce électronique ont mis en évidence les carences du dispositif législatif actuel pour protéger les consommateurs. Afin d'éviter que cette situation se renouvelle et fasse de nouvelles victimes, l'afoc appelle de ses vœux l'adoption rapide de mesures adaptées.

Par courrier du 21 novembre 2008, Luc Chatel, secrétaire d'Etat à l'industrie et à la consommation, avait demandé à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad) de « réfléchir à un ou plusieurs dispositifs permettant d'apporter aux consommateurs des garanties sur le bon déroulement de leurs actes d'achat », ces dispositifs pouvant revêtir la forme « de fonds de garantie éventuellement mutualisés, de mécanisme d'assurance ou de règles de paiement à l'expédition du bien ».

Le 3 mars 2009, la Fevad a remis son rapport sur le renforcement des garanties accordées aux consommateurs en cas de défaillance d'une entreprise de vente à distance ou sur internet. Si celui-ci préconise certaines modifications législatives ou réglementaires, l'essentiel des garanties envisagées prend la forme d'engagements déontologiques que seront tenus de suivre les adhérents de cette fédération professionnelle. Il s'agit essentiellement de différer l'encaissement des paiements par carte au moment de l'expédition de la commande ou de mettre en place un mécanisme de garantie par un tiers. Or, si l'afoc ne peut que se féliciter de la volonté de la Fevad d'intégrer ces deux nouvelles règles de conduite à sa Charte de Qualité, il n'en reste pas moins qu'elle ne peut ignorer les inconvénients liés au caractère volontaire et donc forcément limité de la démarche.

De son côté, le Forum des droits sur Internet a émis le 15 juillet 2009 une recommandation sur le thème « Commerce électronique et procédure collective » qui vient compléter sa recommandation relative au droit de la consommation appliqué au commerce électronique du 31 août 2007.

Le Parlement s'est également saisi du problème, trois propositions de loi ayant été déposées à ce sujet :

- Proposition de loi n° 1339 de MM. Jean-Michel Ferrand, Jean Bardet et Patrick Beaudouin et plusieurs de leurs collègues visant à protéger les clients d'entreprises de vente à distance, déposée le 18 décembre 2008,
- Proposition de loi n° 1342 de M. Jean-Pierre Nicolas tendant à protéger les consommateurs victimes de la faillite des sociétés de vente par correspondance, déposée le 18 décembre 2008,
- Proposition de loi n° 1940 de M. Jean-Pierre Nicolas et plusieurs de ses collègues visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de vente à distance, déposée le 29 septembre 2009.

**Au regard de ces divers éléments, l'afoc souhaite que les pistes suivantes soient explorées et donnent lieu à l'adoption de mesures législatives ou réglementaires.**

**- Mesures destinées à éviter aux consommateurs les risques de faillite des entreprises :**

- **Assurer l'information des consommateurs sur la situation de l'entreprise**  
Il s'agit d'améliorer la transparence concernant la santé financière de l'entreprise, en rendant par exemple obligatoire l'indication claire et visible de la situation de liquidation judiciaire sur les pages d'accueil et de validation de la commande du site Internet.
- **Différer l'encaissement des paiements par carte au moment de l'expédition de la commande.**  
En l'état actuel de la réglementation, le consommateur n'a pas de recours juridique pour obtenir le remboursement d'un bien qu'il a commandé et payé et qui ne lui a pas été livré du fait de la défaillance de l'entreprise. Tout au plus, peut-il déclarer sa créance auprès du mandataire judiciaire, avec de très faibles chances de récupérer les sommes versées lors de la commande.  
Il est donc nécessaire d'imposer aux professionnels de la vente à distance d'attendre l'expédition des marchandises commandées pour encaisser le paiement correspondant. Cette disposition est déjà appliquée par un certain nombre d'entreprises de vente à distance et fait partie des engagements volontaires de la FEVAD. Compte tenu de l'importance des enjeux, l'afoc considère que cette démarche déontologique est insuffisante et qu'elle doit faire l'objet d'une réglementation applicable à tous.  
L'afoc souhaiterait par ailleurs que ce principe du différé de l'encaissement ne soit pas réservé aux entreprises de vente à distance mais soit également applicable aux commerces physiques lorsque la délivrance du produit n'est pas concomitante à la vente. L'encaissement serait alors différé à la mise à disposition de la commande.
- **Accorder de nouveaux pouvoirs à la DGCCRF** dans le domaine contractuel (sous réserve de recours ouverts à l'entreprise) en complément de ses nouveaux pouvoirs d'injonction et de saisine de l'autorité judiciaire. Il s'agit, par exemple, de veiller à la bonne exécution des contrats, d'interdire le cas échéant d'enregistrer de nouvelles commandes (sur tout ou partie des produits et services offerts), voire de décider une suspension administrative de l'activité lorsque le risque pour les consommateurs est manifeste. Dans les cas les plus graves, la DGCCRF pourrait également alerter le Président du tribunal de commerce des difficultés financières d'une entreprise.

## **- Mesures destinées à aider les consommateurs dont le contractant a fait faillite :**

- **Accorder au consommateur la faculté de contester les paiements effectués par carte bancaire dans le délai de 3 mois qui précède le jugement de liquidation judiciaire**

Il s'agit de permettre au consommateur de demander le remboursement d'un paiement, à l'instar du dispositif prévu en cas d'utilisation frauduleuse des données de la carte par les articles L.132-4, L.132-5 et L.132-6 du code monétaire et financier.

Certains envisagent cette modification comme un élargissement du droit d'opposition prévu par l'article L.132-2 du code monétaire et financier, ce qui n'est pas tout à fait exact dans la mesure où l'opposition a pour but d'empêcher l'exécution d'un paiement, et non, comme en l'espèce, de le contester a posteriori.

Cette disposition permettrait ainsi de clarifier et de rendre effective la protection des consommateurs offerte par le code monétaire et financier en cas de procédure collective du vendeur bénéficiaire du paiement.

- **Exclure l'action directe du transporteur contre le destinataire** dans les contrats de consommation en clarifiant et limitant la portée de l'article L.132-8 du code de commerce. L'exemple récent d'un transporteur de la Camif se retournant contre les consommateurs pour obtenir le paiement des frais afférant à une livraison déjà intervenue témoigne de cette nécessité.

- **Mettre en place un mécanisme de garantie par un tiers**

L'objectif de ce dispositif est de garantir au consommateur le remboursement du montant de sa commande lorsque la livraison de celle-ci serait rendue impossible du fait d'une procédure collective du vendeur.

Ce mécanisme pourrait prendre la forme d'un mécanisme de garantie extrinsèque telle qu'une garantie bancaire, d'un fonds de garantie ou d'un système d'assurance couvrant le montant des encours de commandes à livrer, à l'instar de ce qui existe pour les agences de voyages.

- **Permettre au consommateur de revendiquer la marchandise payée mais non livrée**

Il s'agit de faciliter l'exercice par le consommateur de l'action en revendication des marchandises en possession de l'entreprise en difficultés (et dont il est devenu propriétaire lors de la commande).

## **La sécurité des consommateurs**

Signataire de la charte pour la prévention des accidents de la vie courante, l'afoc estime nécessaire que les pouvoirs publics l'érige en grande cause nationale. L'afoc soutient donc tout naturellement l'ensemble des propositions d'évolutions législatives et réglementaires proposées par la Commission de Sécurité des Consommateurs. L'afoc considère qu'il s'agit de mesures à prendre d'urgence.

En outre, l'afoc demande que les pouvoirs de la CSC soient renforcés afin de lui permettre de conduire les auditions qu'imposent ou permettent les textes et de s'assurer de la communication des documents nécessaires à l'instruction de ses avis.

En effet, ainsi que l'indique l'Office parlementaire d'évaluation de la législation dans son rapport consacré aux autorités administratives indépendantes publié en juin 2006, « la

capacité des AAI à obtenir de la part des personnes physiques ou morales des informations pertinentes conditionne l'exercice de leur mission ». A cet égard, il juge indispensable « que la loi attribue à chaque autorité des prérogatives adaptées afin d'assurer son efficacité et sa légitimité ».

Il apparaît donc vivement souhaitable de dissuader toute tentative de faire obstacle au bon fonctionnement de la Commission ou d'en retarder les travaux d'instruction.

Dans ce but, l'afoc propose que soit modifié l'article L. 224-4 du code de la consommation de façon à rendre passible d'une amende de 7.500 € toute personne dont le comportement constituerait une entrave au déroulement des travaux de la Commission. Il appartiendrait au président de la Commission, chaque fois qu'il le jugerait utile, de saisir la juridiction répressive aux fins de mettre en œuvre cette sanction.

Cette mesure de nature essentiellement dissuasive renforcerait la capacité de la CSC à mener à bien les larges missions qui lui ont été confiées en matière de sécurité et de prévention des risques.

## **Immobilier**

Dans ce domaine qui représente une part importante du budget des ménages, l'afoc souhaite que deux sujets ayant trait à la transparence des prix fassent l'objet d'évolutions législatives ou réglementaires :

- les prix pratiqués par les syndicats de copropriété,
- les prix pratiqués par les professionnels intervenant dans les transactions immobilières.

Sur le premier point, l'afoc demande, avec d'autres associations de consommateurs, que l'avis du CNC du 27 septembre 2007 serve de base à un texte normatif sous réserve de quelques modifications rédactionnelles permettant de limiter les divergences d'interprétation.

Sur le second point, l'afoc demande qu'un arrêté soit publié de façon à permettre aux consommateurs de mieux appréhender le coût de la transaction et de comparer les prix pratiqués par les agents immobiliers.

Cet arrêté modifierait le 4ème alinéa de l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 29 juin 1990 relatif à la publicité des prix pratiqués par des professionnels intervenant dans les transactions immobilières, qui prévoit dans toute publicité relative au prix de location ou de vente d'un bien déterminé la mention du montant TTC de la rémunération de l'intermédiaire lorsqu'elle est à la charge du locataire ou de l'acquéreur, et qu'elle n'est pas incluse dans le prix annoncé.

Le nouvel arrêté prévoirait d'afficher cette rémunération dans tous les cas, en distinguant toutefois le cas d'une vente et le cas d'une location :

- dans le cas d'une vente, devraient être mentionnés à la fois le montant TTC de la rémunération de l'intermédiaire en pourcentage de la valeur totale du bien, et le prix total TTC en valeur absolue de ce bien ;

- dans le cas d'une location, devraient être mentionnés à la fois le montant TTC en valeur absolue de la rémunération de l'intermédiaire lorsqu'elle est à la charge du locataire et le montant TTC du loyer charges locatives incluses.

Dans le cas de la location en effet, l'expression du montant de la rémunération de l'intermédiaire en valeur absolue est plus pertinente car les frais sont prélevés une seule fois.

## **Energie**

Dans le cadre du projet de loi Nouvelle Organisation des Marchés de l'Energie (NOME), il est impératif que les principes suivants soient garantis :

- maintien des tarifs réglementés pour les abonnés résidentiels au-delà de 2010,
- homogénéisation et automaticité d'obtention des tarifs sociaux pour les abonnés résidentiels,
- réversibilité des tarifs du gaz naturel pour les abonnés résidentiels.