



## REFORME DU MOUVEMENT CONSUMERISTE

---

### POSITION DE LA CGPME

L'univers de la consommation est assez complexe.

Les attentes des consommateurs et les pratiques de consommation évoluent constamment. Les consommateurs français bénéficient d'un droit très protecteur en matière de consommation. Cependant, un manque de confiance persiste.

Les relations entre professionnels et consommateurs sont difficiles à appréhender. Même s'ils leur arrivent d'être en conflit, il ne faut pas oublier qu'ils restent malgré tout complémentaires.

Sans consommateurs, pas d'entreprises et sans entreprises, pas de consommateurs. Un certain équilibre doit donc être trouvé entre les attentes des consommateurs et les contraintes des entreprises.

Un dialogue constructif entre professionnels et consommateurs s'est installé au sein du Conseil National de la Consommation (CNC).

Ce lieu de concertation a permis aux parties prenantes de faire valoir leur expertise. En effet, d'un côté, les entreprises considèrent d'une manière positive les actions en faveur de la défense des consommateurs qui contribuent à sanctionner les mauvais comportements et, de ce fait, à assainir la concurrence et d'un autre côté, les associations et organisations de consommateurs tiennent de plus en plus compte de l'économie de marché.

Néanmoins, le consommateur manque de lisibilité. Le rôle du CNC n'est pas assez concret pour lui. Les consommateurs ont besoin d'être rassurés plus particulièrement dans ce contexte de crise économique. Pour cela, ils doivent être bien informés, éduqués et également protégés.

La CGPME considère qu'il est nécessaire d'avoir un cadre, une structure qui coordonnerait les différentes actions menées par les pouvoirs publics et les discussions entre professionnels et consommateurs. C'est pourquoi, la Confédération attache une grande importance à la conservation du CNC mais propose quelques évolutions afin que cette instance reprenne sa place centrale et devienne une référence réelle et efficace pour le consommateur.

## **I. EVOLUTION DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION :**

### **► SUR LA FORME :**

Le CNC est un organisme paritaire consultatif composé de représentants des associations de consommateurs et usagers et de représentants des professionnels réunis en deux collèges.

- **La CGPME est attachée au paritarisme et demande la conservation des deux collèges existants.**

Le CNC est un lieu de confrontation et de concertation entre les consommateurs et les professionnels. De plus, la Confédération observe que cette institution est un lieu de rencontre et de dialogue, reconnu comme tel par les parties prenantes.

Compte tenu de sa composition, le CNC dispose également d'une analyse et d'une expertise réelle sur tous les sujets de consommation. De ce fait, la Confédération demande le maintien du paritarisme et la conservation des deux collèges existants.

- **La CGPME propose une gestion administrative des collèges consommateurs et professionnels par les services de la DGCCRF.**

La CGPME ne peut s'exprimer pour le collège « consommateurs » mais pour le collège « professionnels », elle regrette que la représentation professionnelle soit dévolue à une organisation professionnelle particulière. Cette hégémonie se retrouve également dans la répartition des sièges au sein même du collège.

Cet état de fait pourrait conduire à penser que les autres professionnels n'ont qu'une action passive. Or, la CGPME a constaté, par exemple, que la nomination des rapporteurs des avis n'est pas toujours faite dans la concertation. C'est pourquoi, la Confédération demande la réforme du mode de fonctionnement actuel du collège professionnel. Elle propose que les services de la DGCCRF s'occupent de la gestion des deux collèges et que les moyens nécessaires pour cela soient mis à leur disposition.

### **► SUR LE FOND**

Le Conseil national de la consommation exerce une double mission de :

- concertation entre consommateurs, usagers et professionnels,
- consultation pour les orientations des pouvoirs publics en matière de politique de la consommation. En effet le CNC est obligatoirement consulté préalablement à la publication de tout arrêté en matière de prix ou de publicité de prix.

- **La CGPME propose que le CNC soit obligatoirement consulté sur toutes les questions touchant à la politique de consommation.**

Pour permettre au Conseil National de la Consommation d'occuper un rôle central dans le mouvement consumériste, il est nécessaire de mettre en valeur ses compétences. Compte tenu de sa composition, il doit être systématiquement consulté par les pouvoirs publics sur les questions touchant à la politique de consommation.

Exemple : la consultation du CNC devrait être obligatoire sur le projet de loi relatif au crédit à la consommation.

- **La CGPME souhaite que le CNC participe plus activement aux travaux européens en matière de consommation.**

Le développement du e-commerce va permettre une augmentation croissante des échanges transfrontaliers. La Direction générale « santé et protection des consommateurs » de la Commission européenne effectue actuellement un certain nombre de consultations afin de trouver les moyens de rendre le marché unique plus sécurisé pour les consommateurs.

Les directives européennes prévalant sur la législation des états-membres, il est important que le CNC soit plus présent au niveau européen et puisse être force de proposition dans ce cadre. A cet effet, la CGPME propose qu'au sein du CNC une veille juridique soit faite et que ses membres soient régulièrement interrogés sur les sujets « consommation » intéressant la Commission Européenne.

Exemple : le CNC aurait pu prendre position sur le projet de directive sur les droits des consommateurs.

- **La CGPME demande qu'une campagne de communication soit faite sur les différents travaux du CNC.**

A cet effet, l'Institut National de la Consommation (INC) a son rôle à jouer. Régies par le code de la consommation, ses missions actuelles sont les suivantes:

- fournir un appui technique aux organisations de consommateurs agréées ;
- produire, analyser et diffuser des études, enquêtes et essais ;
- mettre en œuvre des actions de formation et d'éducation à la consommation.

Pour une meilleure information du consommateur, l'INC pourrait avoir pour mission d'établir une campagne de communication des avis du CNC et également de la mettre en place.

#### ► CONCERNANT LES AUTRES INSTITUTIONS CHARGÉES DE LA CONSOMMATION:

La CGPME tient notamment à rappeler son attachement à la **Commission des Clauses Abusives (CCA)** et à la **Commission de Sécurité des Consommateurs (CSC)**.

Comme le prouve le nombre de visiteurs en constante augmentation du site internet de la CCA, cette instance est une source d'information très importante et appréciée des professionnels comme des consommateurs. En effet, bien que les recommandations de la CCA ne soient pas contraignantes, elle guide de nombreux professionnels dans la rédaction de leur contrat. Les petites et moyennes entreprises n'ont pas toujours la possibilité d'avoir un service juridique. Dans le meilleur des cas, elles ont un juriste généraliste à leur disposition. Aussi, les travaux de cette instance sont une aide précieuse pour ces petites structures.

Concernant la CSC, elle a également son importance compte tenu de son efficacité. Elle a un impact positif sur les consommateurs et sur les professionnels. C'est une instance paritaire au sein de laquelle se dégage de véritable consensus.

## **II- LA REPRESENTATION DU MOUVEMENT CONSUMERISTE**

Les conditions d'octroi de l'agrément aux associations de défense des consommateurs sont prévues par le code de la consommation.

L'agrément peut être accordé aux associations locales, départementales, régionales ou nationales pour 5 ans renouvelables. Les associations doivent répondre à des critères liés à :

- l'activité (avoir une année d'existence et justifier d'une activité effective et publique en vue de la défense des intérêts des consommateurs),
- la représentativité (avoir un nombre de cotisants individuellement au moins égal à 10 000 pour les associations nationales),
- l'indépendance de toutes formes d'activités professionnelles.

Cet agrément permet aux associations de consommateurs de défendre en justice l'intérêt collectif des consommateurs, d'exercer des représentations dans les instances pour lesquelles la condition d'agrément est exigée (ex. Conseil national de la consommation), de saisir certaines instances (ex. saisine de la Commission des clauses abusives).

- **La CGPME demande le maintien de l'obtention de l'agrément par les associations de défense des consommateurs**

Cet agrément est synonyme d'une certaine efficacité, représentativité et d'indépendance compte tenu de ses critères d'obtention.

La CGPME souhaite attirer l'attention sur les associations de consommateurs d'origine syndicale. Leur indépendance peut éventuellement être sujette à caution.

- **La CGPME souhaite que les associations de défense des consommateurs restent généralistes**

Il existe des associations nationales non agréées spécialisées dans des secteurs particuliers tels que l'association des usagers des transports ou encore l'association des usagers des assurances. Leur expertise pourra éclairer le CNC sur certains sujets mais l'agrément ne doit être attribué qu'aux seules associations généralistes.

- **La CGPME demande que les modes de financement des associations de consommateurs soient transparents**

Les associations de consommateurs doivent pouvoir justifier d'un comportement responsable et efficace.