



<p style="text-align: center;">ASSISES DE LA CONSOMMATION GROUPE DE TRAVAIL N°2 CONTRIBUTION DE LA CONFEDERATION SYNDICALE DES FAMILLES</p>
--

1) La proposition de directive sur le droit des consommateurs

La proposition de directive sur les droits des consommateurs, vise à refondre quatre directives sectorielles : la directive sur les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, la directive sur les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, la directive sur les contrats conclus à distance et celle sur la vente et les garanties des biens de consommation. Elle constate dans son dispositif que de nombreuses disparités sont apparues dans leur mise en application par les Etats membres, et qu'elles représenteraient un obstacle à la réalisation effective du marché intérieur.

D'application minimale, elles autorisent, en effet, que des régimes plus stricts, beaucoup plus protecteurs des consommateurs, coexistent entre les Etats membres.

La Commission européenne souhaite remédier à ce morcellement en imposant des règles uniformes à tous les Etats membres par l'adoption d'une directive d'application maximale.

La CSF ne remet pas en cause l'utilité de cette réforme. Il importe, en effet, que les consommateurs ne subissent pas les conséquences négatives d'une disparité entre les droits de la consommation des Etats membres. L'exercice par les entreprises de leur activité sera facilité et leur offre auprès des consommateurs diversifiée. L'information de ces derniers se verra également facilitée, quelque soit le contexte dans lequel ils noueront leur relations contractuelles.

Néanmoins, la CSF ne saurait soutenir ce projet en raison de la méthode utilisée pour parvenir à ces objectifs et des conséquences qu'elle est susceptible d'avoir sur les consommateurs.

La CSF a pris note qu'une étude était en cours, au niveau de la Commission européenne, pour mesurer l'impact des mesures proposées sur les législations nationales. Cette étude n'est pas encore achevée à ce jour.

Elle demande à ce que cette étude soit rendue publique afin que puisse s'instaurer un débat entre les parties prenantes, y compris la Commission européenne, à la lumière de ces résultats.

Par ailleurs, la CSF juge que la refonte des directives ne doit pas se faire au détriment du niveau de protection acquis au sein des Etats membres et notamment en France. Elle constate, en effet, le peu de place laissé à la protection du consommateur et l'importance accordée au marché.

Ce choix transparait du choix de la base juridique de la proposition de directive qui repose non sur l'article 153 du Traité CE, qui vise un niveau élevé de protection du consommateur, mais sur l'article 95 du Traité CE consacré à la réalisation du marché intérieur.

La proposition comporte également le risque d'un nivellement vers le bas du droit de la consommation français, en imposant des dispositions d'application maximale, ne laissant aucune marge de manœuvre aux Etats membres.

Adopter la directive en l'état aurait un impact visible sur le droit de la consommation français qui deviendrait moins protecteur pour le consommateur par rapport à la législation actuelle.

➤ **La réglementation applicable en matière de conformité des produits sera remise en cause si la directive devait être adoptée en l'état.**

Elle prévoit d'enfermer le délai d'action dans un délai de deux mois qui suit la découverte du défaut, ce que ne prévoit l'actuelle réglementation.

La CSF estime que cette restriction priverait d'effet utile le dispositif sur la garantie légale de conformité.

En effet, un consommateur ne pensera pas nécessairement à exercer une action dans les délais prévus par la proposition. Il ne dispose pas systématiquement de l'information lui permettant de connaître ses droits et un défaut de conformité peut se révéler après un temps d'utilisation pour certains produits ou un consommateur peut n'utiliser le produit qu'après un laps de temps plus ou moins long après achat (ce qui entame d'autant plus le délai de deux mois).

La CSF est particulièrement sensible à cette question, dans la mesure où elle représente des familles populaires qui n'ont pas toujours accès à cette information.

Imposer un délai d'action de deux mois reviendrait donc à les pénaliser.

➤ **Le consommateur se verrait privé de l'action sur le fondement des vices cachés.**

La directive étant d'application maximale, cela implique qu'elle ne tolère en aucun cas le maintien d'un régime juridique concurrent, ce qui est le cas de la garantie de vices cachés.

Ce serait tout un volet majeur de l'action en matière de conformité des produits qui disparaîtrait.

➤ **La proposition de directive prévoit une réforme des clauses abusives.**

Le fait qu'elle soit d'application maximale aura un impact majeur sur le droit de la consommation français.

Elle rendrait impérative la définition du champ d'application du régime des clauses abusives qui ne vise que les clauses sur lesquelles le consommateur n'a disposé d'aucun pouvoir de négociation.

Or, lors de la transposition de la directive 93/13/CE qui était d'application minimale, la France avait veillé à étendre son régime aux clauses sur lesquelles le consommateur disposait a priori d'un pouvoir de négociation, afin de tenir compte de sa position de faiblesse face à un professionnel lors de la négociation d'un contrat.

Il faudrait donc renoncer à cette extension qui apparaît pourtant pleinement justifiée.

Par ailleurs, la proposition de directive prévoit la création d'une liste noire et d'une liste grise de clauses abusives. Les clauses énumérées dans la première sont réputées abusives de manière irréfragable. Celles recensées au sein de la seconde sont présumées abusives sauf preuve contraire.

La France n'a pas attendu l'adoption d'un cadre européen pour se doter d'un système équivalent. En effet, le Décret n° 2009-302 du 18 mars 2009 portant application de l'article L. 132-1 du code de la consommation, met en place deux listes de clauses abusives, une noire et une grise avec un fonctionnement équivalent.

Cependant, il n'y a pas d'identité dans les contenus entre les listes françaises et européennes. La liste française est beaucoup plus étoffée que la liste proposée par la Commission européenne.

Le fait que la proposition de directive prévoit son application maximale signifierait que la France devra renoncer à un grand nombre de clauses dans ces deux listes alors même que leur présence au sein d'un contrat représente un réel danger pour les consommateurs.

Compte tenu de ces constats, la CSF souhaite que la Commission européenne revoie sa position et ouvre de nouveau le débat lorsque les résultats de l'étude d'impact lui seront parvenus.

2) Les améliorations à apporter à certains secteurs ou aspects sectoriels

La CSF regrette que le manque de temps accordé à la réflexion du groupe de travail ait fait obstacle à l'examen de secteurs autres que ceux définis dans la feuille de route présentée au début des travaux.

Elle tient à préciser que d'autres secteurs sont tout aussi prioritaires (alimentation, le secteur bancaire ne serait-ce que dans la typologie des litiges rencontrés,...) et mériteront un examen plus approfondi à l'issue des assises de la consommation ; proposition qui semble t il a bien été accueillie par le groupe/

- **La vente à distance et faillite d'entreprise**

La faillite de nombreuses entreprises de vente à distance a poussé la CSF à réfléchir aux mesures les plus appropriées pour protéger les consommateurs lésés. Les professionnels du secteur doivent inévitablement réfléchir à de nouveaux garde fous pour s'adapter à ce nouveau phénomène.

A ce titre, elle réaffirme le soutien à la majorité des mesures suggérées par les associations de consommateurs dans le cadre de ce groupe de travail. Elle considère, en outre, que ces mesures doivent être envisagées par les professionnels de manière cumulative afin d'éviter les écueils constatés lors des précédentes faillites d'entreprise de vente à distance.

- mettre en place une garantie financière ;
- améliorer la transparence sur la situation financière de l'entreprise, aux fins d'une meilleure information des consommateurs ;

Sur ce point, la CSF estime que cette transparence exige que le consommateur puisse aisément vérifier la santé financière de l'entreprise avant de passer toute commande. Cette possibilité doit au moins apparaître clairement sur la page d'accueil du site internet, avec un lien renvoyant à des données objectives. (type registre du commerce,...)

La CSF pose également la question des mesures qui pourraient être prises contre le professionnel de vente à distance qui ne rendrait pas accessible cette information.

- prévoir que les paiements par carte bancaire ne soient pas encaissés **avant la livraison** de la commande, voire que les paiements en général soient sécurisés, mais **à réception** de celle-ci par le consommateur ;
- prévoir la possibilité pour le consommateur de contester les paiements par carte bancaire ;
- exclure l'action directe des transporteurs contre le destinataire (en l'occurrence, le consommateur) ;
- permettre au consommateur de revendiquer la marchandise payée non livrée, ou de réclamer le remboursement de la somme versée ;
- renforcer les pouvoirs de la DGCCRF (ce qui rejoint la mise en œuvre de l'effectivité du droit).

- **L'éco consommation**

La CSF tient à rappeler que la production de produits éco responsables est une condition sine qua none pour atteindre l'objectif d'éco consommation. Beaucoup de consommateurs, bien que désireux d'adopter un comportement plus responsable d'un point de vue environnemental, ne disposent pas de l'ensemble de la gamme de produits pour parvenir à cet objectif. Cela ne pourra se faire que par une amélioration de l'offre des professionnels.

En outre, en tant que représentante de familles populaires, la CSF juge indispensable que cette gamme de produits soit financièrement accessibles pour les familles, afin que les familles avec un budget modeste ne soit pas exclues de ce processus et s'en déresponsabilisent.