



ASSISES DE LA CONSOMMATION

Groupe 2 Contribution d'INDECOSA CGT sur la proposition de directive relative aux droits des consommateurs.

1- Observations générales sur la proposition de directive

La Commission européenne a présenté le 8 octobre 2008 une proposition de directive relative aux droits des consommateurs. L'objectif recherché étant de contribuer à un meilleur fonctionnement du marché intérieur ; et de simplifier et/ou compléter le cadre réglementaire existant tant pour les professionnels que pour les consommateurs et, « si nécessaire d'améliorer la protection offerte à ces derniers ».

L'aspect le plus fondamental tient, à ce que le texte proposé par la Commission présente un caractère d'harmonisation totale. Il s'agit donc, d'un mini code de droit communautaire de la consommation applicable en termes identiques dans chacun des états membres, sans possibilité d'aménagements nationaux. Il est l'expression d'un droit qui se veut uniforme.

Avec cet objectif en vue, les directives actuelles sur les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, sur les contrats à distance, sur les clauses abusives et sur les ventes aux consommateurs et de garanties, devraient être révisés afin d'améliorer le contenu et d'offrir un plus large et plus efficace de protection aux consommateurs dans tous les États membres.

La proposition aura un impact sur la vie quotidienne de tous les consommateurs européens. Il représente un point tournant dans l'approche de l'UE envers la politique et la législation pour les droits des consommateurs. Elle l'abandonne le principe de l'harmonisation minimale, adoptée depuis plus de 25 ans, qui a permis aux États membres de maintenir ou d'introduire des dispositions dans leurs systèmes de niveau plus élevé de protection des consommateurs alors que prévue par la directive.

Cette approche est remplacée par le principe de l'harmonisation complète, selon laquelle les États membres ne seront pas en mesure d'offrir aux consommateurs une meilleure protection que celle prévu par la réglementation communautaire.

Afin de garantir la protection efficace des consommateurs dans le traitement des questions, nous estimons que la présente proposition de directive ne peut pas laisser de côté l'examen les points suivants:

- Aucun paiement avant la date d'expiration de la renonciation pour mieux protéger les consommateurs et à éviter la difficulté d'obtenir la restitution du dépôt de l'argent, l'obligation qui est souvent violé dans démarchage et la vente à distance.
- Le droit des consommateurs à choisir parmi les voies de recours prévues en cas de défaut de conformité du bien acheté (réparation, remplacement, réduction de prix, de remboursement): il est nécessaire de garantir le libre choix des consommateurs.

- Les défauts de conformité doivent être présumés exister au moment de la livraison pour toute la période de garantie (24 mois): prouver le contraire doit être à la charge du vendeur, en éliminant le fardeau de la preuve au frais du consommateur, car il est extrêmement complexe et parfois impossible à réaliser pour lui.
- Responsabilité directe du producteur pour les défauts de conformité: les producteurs doivent avoir le même niveau de responsabilité que les vendeurs pour chaque qualité ou défaut de fonctionnement du produit.
- Hôtel et location de voitures de contrats devraient être inclus dans la directive: en particulier, dans les dispositions relatives à la vente à distance (droit de renonciation, l'obligation d'information et ainsi de suite.
- Les produits numériques, doivent être soumis à la garantie de la conformité: un nombre croissant de consommateurs à achètent des logiciels et de musique en ligne, mais aucune disposition n'existe pas encore d'assurer le remplacement, la réparation et le remboursement des produits défectueux, même si les consommateurs ont identifié et signalé problèmes de conformité.
- Obligations générales de l'information, qui font partie intégrante du contrat de vente, doit inclure non seulement les grandes lignes de l'opérateur, mais également de références et l'adresse, les conditions de livraison et de paiement, la forme de l'affirmation de la garantie, les modalités pour l'affirmation du droit de renonciation et les conditions pour le retrait d'un contrat, le prix et les frais supplémentaires, y compris le coût d'une communication à distance et les frais de livraison.

Pour réaliser tout cela, il est nécessaire d'éviter l'harmonisation complète qui aboutira à l'abaissement des niveaux de protection des consommateurs dans les États membres.

La confiance des consommateurs est un enjeu non seulement à l'égard du marché européen, mais aussi dans la même direction des institutions communautaires et il est l'idée d'une "Europe des citoyens", ainsi, cela devrait être rétabli et renforcé pour aller au-delà de la crise de crédibilité que les citoyens ont montré dans plusieurs occasions récentes.

En réalité, l'harmonisation totale souhaitée par la commission a été conçu dans l'intérêt des professionnels pour faciliter leurs pratiques commerciales.

Il n'empêche que, dans un pays comme le nôtre, l'adoption en l'état de la présente proposition de directive conduirait, sur plusieurs points importants, à un recul de la protection jusqu'à alors reconnu aux consommateurs.

Il suffira de 3 exemples pour s'en convaincre :

-le 1er, touche aux droits de l'acheteur des biens de consommation

-le 2^{ème}, le délai de 2 mois à compter de la constatation du défaut pour en informer le professionnel.

-le 3^{ème} concerne la rétractation du consommateur dans l'hypothèse d'un démarchage à domicile

De notre point de vue, l'harmonisation totale ne doit pas s'appliquer aux droits reconnus aux consommateurs. Il existe à ce jour une trop grande diversité culturelle et trop de divergences des traditions juridiques et des pratiques judiciaires en matière de protection des consommateurs entre les différents états de l'union pour permettre l'adoption d'une règle uniforme acceptable par tous.

S'agissant d'un texte relatif, non pas aux droits de professionnels, mais à ceux des consommateurs le système de l'harmonisation minimale basé sur l'article 153 du traité CE serait juridiquement et pratiquement préférable.

2- Les secteurs nécessitant des améliorations de droit

- Vente à distance

Les faillites successives des sociétés de vente à distance, ont mis en évidence les carences du dispositif législatif actuel.

Afin de mieux protéger les consommateurs, nous pensons que l'adoption des nouvelles mesures réglementaires doit être une priorité :

*Pour les ventes à distance, valider les paiements par carte ou par chèque au moment de la réception de la commande.

- Immobilier

Instaurer une réglementation :

- Sur les prix pratiqués par les syndics de copropriété.
- Les prix pratiqués par les professionnels intervenant dans les transactions immobilières et les porter à la connaissance du public.

- Energie

Il est nécessaire que les principes suivants soient garantis :

- Maintien des tarifs réglementés pour les abonnés résidentiels au-delà de 2010
- Réversibilité des tarifs du gaz naturel pour les abonnés résidentiels
- Automaticité et homogénéisation des tarifs sociaux pour les abonnés résidentiels.

- Accidents de la vie courante

- Renforcement des préventions au quotidien, ainsi que des normes de sécurité, pour toutes les catégories d'âge.
- Renforcement des moyens de contrôle pour l'application des textes.

- Développement durable

Des produits de consommation de qualité, accessibles à tous.

Des normes de qualité, prenant en compte le respect de l'aspect social et environnemental.