

## Observations du MEDEF sur les évolutions du droit discutées au sein du groupe de travail n° 2 des Assises de la consommation

Le groupe de travail n°2 des Assises de la consommation a abordé au cours de sa troisième séance, la question des évolutions du droit dans les domaines suivants : vente à distance, accidents de la vie/sécurité, énergie, immobilier. Les participants ont également évoqué la question de l'effectivité des règles.

Le MEDEF tient à faire part de ses observations sur l'effectivité et les évolutions des règles de protection des consommateurs.

### 1. Effectivité des règles

---

1.1 **L'effectivité du droit ne peut pas être résumée aux sanctions**, comme certains l'envisagent. En revanche, la question de l'application effective du droit doit nécessairement conduire à **poser la question de son élaboration**.

Le constat est partagé par l'ensemble des parties prenantes : le droit de la consommation s'apparente à une compilation de textes à la lisibilité insuffisante. Certains éléments de cet ensemble sont obsolètes et redondants. Les acteurs, tant entreprises que consommateurs, sont régulièrement face à des cumuls de dispositions qui nuisent à la **bonne compréhension des textes** et à la **sécurité juridique**.

Ceci altère l'application effective du droit de la consommation. Il convient donc de faire porter les réflexions sur une meilleure élaboration des règles qui pourrait s'inspirer de certains principes de l'initiative « Mieux légiférer » développée au niveau européen.

**C'est une logique de simplification, de lisibilité et de praticabilité des textes qui doit être privilégiée**. Parallèlement, lorsque le constat est fait d'une mauvaise application de dispositions législatives ou réglementaires, il convient de rompre avec une logique qui consiste à demander un nouveau texte. En effet, cette orientation contribue à un empilement de dispositions.

1.2 Cette logique d'ajout de textes porte également atteinte à la **stabilité du droit** dont les acteurs ont besoin pour assurer son application. La création d'un environnement favorable à la compétitivité des entreprises suppose en effet sa stabilité. Des modifications trop fréquentes du cadre législatif et réglementaire sont sources d'incertitudes et ont des conséquences préjudiciables sur le fonctionnement des entreprises. La réalité opérationnelle dans les entreprises est faite d'anticipation, de compréhension, de traduction opérationnelle des règles de droit, de formation des réseaux et d'adaptation des *process*. Tenir compte de ces réalités opérationnelles permettra de contribuer à l'effectivité du droit. A ce titre, le MEDEF considère qu'il convient de renforcer l'association des autres ministères, notamment de la Chancellerie, mais aussi de certaines directions du Ministère de l'Economie, en particulier la DGCIS et la DGTPE, à l'élaboration du droit de la consommation. La stabilité de l'environnement réglementaire doit également être recherchée dans l'intérêt des consommateurs, notamment pour développer leur connaissance et leur confiance dans les mécanismes de protection.

1.3 La question de l'effectivité pose aujourd'hui celle des **contrôles** qui devrait appeler l'attention des parties prenantes et des pouvoirs publics. En effet, la DGCCRF a vu une partie de ses compétences en matière de concurrence transférée à l'Autorité de la Concurrence, son réseau territorial en matière de protection des consommateurs réorganisé (intégration des agents de la DGCCRF appelés à exercer leur activité dans les départements dans une des directions départementales interministérielles placées sous

l'autorité du préfet) et des interrogations se posent quant au traitement des affaires liées à la sécurité générale des produits.

Le rôle de la DGCCRF est déterminant et les travaux en cours doivent répondre aux incertitudes qui pèsent aujourd'hui sur sa capacité à mener son action dans une logique d'efficacité et de dialogue avec les entreprises, en particulier au niveau territorial.

1.4 Par ailleurs, **la réflexion sur l'effectivité ne peut pas être circonscrite à l'effectivité des dispositions législatives et réglementaires**. Il convient de **s'attacher à l'effectivité de l'ensemble des règles de protection des consommateurs, quelle que soit leur source**.

L'évolution des textes législatifs et réglementaires ne doit pas être systématiquement privilégiée. Une palette d'instruments (Cf. infra.) répond à certaines réalités économiques et aux évolutions rapides des comportements et des pratiques. Par exemple, le MEDEF considère que la régulation professionnelle concertée est permet d'assurer l'effectivité des règles de protection des consommateurs.

## **2. Evolutions des règles transversales ou sectorielles**

---

Le groupe de travail n°2 des assises de la consommation a abordé la question des évolutions sectorielles. Le MEDEF tient à rappeler certains principes concernant l'évolution de règles transversales ou sectorielles.

2.1 Comme évoqué précédemment, l'environnement législatif et réglementaire est complexe et marqué par l'accumulation de textes successifs. Si certains textes contribuent à assurer la confiance des consommateurs et les conditions d'une concurrence loyale entre les acteurs, il convient d'**éviter l'empilement de textes**.

2.2 Par ailleurs, avant de s'engager dans la voie d'évolutions législatives ou réglementaires, il est nécessaire de **tenir compte du niveau de confiance et de satisfaction des consommateurs** qui sont parfois très élevés chez les clients de certains secteurs. Par exemple, selon trois enquêtes d'opinion réalisées au cours des douze derniers mois, le niveau de satisfaction chez les « cyber-acheteurs » se situe autour de 97% avec des intentions de « réachat » supérieures à 99%<sup>1</sup>.

2.3 Au-delà de la réflexion sur les évolutions sectorielles du droit, il convient de **considérer le besoin d'autres initiatives telles que l'information des consommateurs et la sensibilisation des entreprises**. Dans plusieurs domaines, le constat est fait de la nécessité d'une amélioration de l'information des consommateurs. La loi n'est pas le bon instrument. Il conviendrait de privilégier des actions volontaires et communes issues de la concertation entre pouvoirs publics et parties prenantes. La sensibilisation des entreprises est le pendant de cette démarche pour assurer un environnement favorable aux consommateurs et aux entreprises.

2.4 Dans ce contexte, **l'apport de la déontologie, le développement de bonnes pratiques et l'incitation à la régulation professionnelle concertée sont à encourager** comme complément du législatif et du réglementaire.

Les **règles de déontologie** permettent bien souvent de répondre à des problèmes d'application ou d'interprétation de la loi face à l'apparition de nouvelles pratiques.

---

<sup>1</sup> Enquête Médiamétrie//NetRatings sur les comportements d'achats des Internautes : octobre 2008 et juin 2009. La question posée était : « En prenant en compte tous les aspects de la vente (livraison, délais, service après-vente...), diriez-vous que vous êtes satisfait des achats que vous avez réalisés au cours des 6 derniers mois sur Internet ».

Compte tenu de la rapidité d'évolution des technologies, la déontologie offre de sérieux atouts en matière de régulation supplétive. Par exemple, plusieurs initiatives dans le secteur de l'e-commerce ont montré que les professionnels étaient prêts à s'engager et ont reçu le soutien des pouvoirs publics et des autorités de contrôle. C'est le cas notamment du Code de l'e-mailing approuvé par la CNIL en 2005, de la Charte des plateformes de vente entre internautes, signée en 2006 sous l'égide du Ministère du Commerce ou encore plus récemment de la Charte de confiance des sites comparateurs de prix, lancé avec le Secrétariat d'Etat en charge de l'Economie numérique.

Dans le secteur de la sécurité des produits électriques, certaines **bonnes pratiques des professionnels** ont démontré leur utilité. Par exemple, l'Association Sécurité Électrique et Conformité (ASEC) a été créée par des organismes et des entreprises du secteur de l'électricité afin d'agir contre les produits électriques dangereux présents sur le marché français. L'association, dans un cadre de collaboration avec les autorités réglementaires et dans le respect des règles d'éthique et de la libre concurrence, a pour objet de contribuer à préserver la sécurité des utilisateurs d'équipements électriques en détectant et en faisant interdire les produits dangereux. Ses moyens d'action sont notamment :

- détecter sur le marché des produits d'équipement électrique dangereux et/ou non-conformes aux normes européennes mis en évidence par des tests réalisés par des laboratoires indépendants ;
- poursuivre ceux qui diffusent des produits d'équipement électrique dangereux ;
- agir contre les fausses déclarations de conformité aux normes européennes ;
- informer les consommateurs et les professionnels pour : les mettre en garde, leur signaler les produits identifiés comme dangereux et les aider à éviter d'acheter ces produits dangereux.

Au titre des réalisations de cette initiative, à l'été 2009, un premier coup d'arrêt a été donné à la prolifération des appareils électriques de sécurité non conformes et dangereux. Alertée par les professionnels, la Direction Régionale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DRCCRF) de Rhône-Alpes a ordonné à une société la suspension, le retrait de commercialisation et le rappel d'appareils électriques de sécurité de type disjoncteurs et interrupteurs différentiels qui ont été détectés comme dangereux<sup>2</sup>. Les lots testés par le DRCCRF en laboratoire ont en effet révélé un risque de choc électrique pour l'usage de ces appareils.

En outre, la **régulation professionnelle concertée** est un système qui a montré des résultats. En effet, Jean-Louis BORLOO, ministre d'Etat, ministre de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de la Mer a signé, en avril 2008, avec le Bureau de Vérification de la Publicité - remplacé en juin 2008 par l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité - une charte d'engagements concrets permettant de faire évoluer le dispositif de régulation de la publicité. Le Grenelle Environnement a fait apparaître qu'une publicité responsable doit renforcer sa vigilance pour éviter que certains annonceurs n'aient recouru de façon ambiguë ou parfois abusive à des arguments environnementaux. Le récent bilan de cette charte a démontré que tous les engagements étaient mis en œuvre. **Il convient aujourd'hui de maintenir cette dynamique positive et de la prévoir pour d'autres domaines, secteurs ou problématiques.**

2.5 Enfin, le MEDEF tient à rappeler que les règles transversales ou sectorielles de protection des consommateurs doivent être **euro compatibles**. Des règles communautaires harmonisées sont essentielles pour une consommation et des marchés qui sont européens, voire globaux. Le groupe de travail n°2 des assises de la

---

<sup>2</sup> Arrêté du 26/06/2009 publié le 25/08/2009.

consommation a d'ailleurs abordé la question de l'harmonisation maximale<sup>3</sup>. Cette dernière est un moyen de mieux construire le marché intérieur tout en assurant un niveau de protection des consommateurs français dont une part croissante peut-être amenée à contracter avec des entreprises étrangères<sup>4</sup>. Au cours des échanges au sein de ce groupe de travail, certaines parties prenantes ont soulevé la question de la capacité de réaction en situation d'urgence au niveau national qui pourrait être limitée par le principe de l'harmonisation maximale. Le MEDEF considère qu'une réponse devrait être apportée par la Commission européenne. Cependant, il rappelle qu'il s'agit de cas exceptionnels et souligne que la régulation professionnelle concertée est une alternative au législatif et au réglementaire plus rapide et aussi efficace.

2.6 Par ailleurs, le groupe de travail n°2 des assises de la consommation a discuté de la protection des consommateurs en cas de défaillance d'une entreprise de vente à distance mais aussi dans d'autres secteurs.

En novembre 2008, la faillite de l'entreprise CAMIF, entreprise emblématique de vente à distance, est venue poser la question de la protection des consommateurs face au risque de défaillance d'une entreprise de vente à distance. Même si au total le nombre de consommateurs victimes de ces faillites est relativement faible (quelques milliers dont plus des deux tiers ont pu finalement récupérer leurs biens ou être remboursés) au regard du nombre de transactions à distance sur l'année (plus de 250 millions), les pouvoirs publics et les professionnels ont tenu à réfléchir sur les moyens de renforcer la protection des consommateurs en cas de défaillance d'une entreprise. Le 3 mars 2009, la FEVAD a remis au Ministre son rapport sur le renforcement des garanties accordées aux consommateurs en cas de défaillance d'une entreprise de vente à distance ou sur internet. A l'occasion de la présentation de son rapport, la FEVAD s'est engagée à faire progresser certaines pratiques par le biais de nouvelles règles déontologiques qu'elle a fait adopter par ces adhérents en juin 2009.

Le MEDEF considère que la protection des consommateurs en cas de défaillance d'une entreprise de vente à distance ou d'autres entreprises est un **sujet complexe qui nécessite d'être examiné attentivement**. Il estime que **le calendrier** très court des travaux préparatoires des assises de la consommation **est incompatible avec cet impératif**.

En tout état de cause, le MEDEF souligne que le **contexte économique actuel** appelle à une démarche pragmatique qui permette aux entreprises et notamment aux PME de maintenir leurs activités.

D'autres voies que l'encadrement devraient donc être envisagées de manière approfondie car elles sont progressives et évitent de percuter les mesures de relance.

Si des mesures d'encadrement sont envisagées, elles doivent être **justifiées, proportionnées et réalistes**.

Le MEDEF demande enfin que toute initiative fasse l'objet d'**études d'impact** permettant de mesurer précisément leur **faisabilité**, leurs **conséquences économiques et sociales** ainsi que leur **efficacité réelle au regard de l'objectif de protection recherché**.

---

<sup>3</sup> Voir contribution du MEDEF à la deuxième séance du groupe de travail n°2 consacrée au droit européen.

<sup>4</sup> Par exemple, 5 millions de Français achètent sur des sites étrangers. Des règles communes applicables à l'Europe sont un élément de protection des consommateurs.