

PÔLE CONCURRENCE, CONSOMMATION, REPRESSION DES FRAUDES ET METROLOGIE DE LA DIRECTION RÉGIONALE DES ENTREPRISES, DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION, DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI

## Loi consommation

### Un pas de géant dans le rééquilibrage des forces entre acteurs économiques



#### Une nouvelle étape dans l'édification du droit de la consommation

La loi 2014-434 du 17 mars 2014 relative à la consommation, impulsée par Benoît Hamon, est un des textes législatifs-phare du droit de la consommation en France.

Elle s'inscrit dans la cohorte des grandes lois de protection du consommateur, codifiées en 1993, avec la loi fondatrice au tout début du XXe siècle sur la répression des fraudes, puis les lois des années 1970, marquant l'essor du consumérisme, que ce soit en matière de publicité mensongère ou trompeuse, de démarchage et de vente à domicile, de protection du consommateur par rapport au crédit, de sécurité du consommateur, de prévention des situations de surendettement des particuliers.

Cette loi constitue, par l'étendue de ses dispositions, une nouvelle étape dans l'édification du droit de la consommation. Une nouvelle codification interviendra d'ici mars 2016.

1. Création d'une action de groupe
2. Lutte contre les clauses abusives
3. Modernisation et renforcement des moyens d'action de la DGCCRF
4. Renforcement des sanctions pour les auteurs de fraudes économiques
5. Lutte contre le surendettement et encadrement du crédit à la consommation



6. Assouplissement des conditions de résiliation des contrats d'assurance
7. Renforcement des droits des consommateurs sur internet
8. Création d'indications géographiques pour les produits manufacturés
9. Développement de modes de consommation responsables

Les neuf mesures-clés de la loi "Hamon" répondent à plusieurs objectifs majeurs :

- rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels,
- rétablir une forme d'égalité des "armes" entre les acteurs économiques
- agir sur les dépenses contraintes des consommateurs à l'heure où le pouvoir d'achat est une préoccupation majeure des Français.

Cette loi est donc un événement conséquent, non seulement pour les consommateurs et leurs associations qui par leurs actions font évoluer sans cesse ce droit spécifique, mais aussi, pour les fonctionnaires en charge de la protection du consommateur, au premier rang desquels ceux de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

## REDONNONS DU POUVOIR AUX CONSOMMATEURS



## 2

Pour améliorer la protection du consommateur et rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, les 6 chapitres de la loi du 17 mars 2014 (JORF du 18/03/2014) s'articulent autour de 9 mesures-clés

## 1

**La création d'une action de groupe**

Elle est une des mesures emblématiques de la loi. Cette procédure apparaît comme la forme d'action en réparation la plus adaptée pour le traitement des contentieux de masse dans le domaine de la consommation. Il s'agit d'un dispositif équilibré garantissant la défense effective des droits des consommateurs tout en assurant aux entreprises la sécurité juridique à laquelle elles aspirent légitimement.

Avec l'action de groupe, les consommateurs obtiennent une voie de recours collective en réparation des **préjudices matériels** qui sera prise en charge uniquement par les associations nationales de consommateurs agréés (*les préjudices moraux ou environnementaux et les dommages corporels ont été exclus du champ de l'action de groupe pour en garantir son efficacité ; il pourra néanmoins être élargi par la suite*). En plus des manquements au code de la consommation, les préjudices économiques du fait de l'existence de pratiques anticoncurrentielles visées par le code de commerce sont également couverts par cette procédure, dès lors qu'une décision est devenue définitive.

Par souci d'efficacité et afin d'éviter la dispersion des saisines, l'action de groupe sera introduite devant les tribunaux de grande instance.

## LITIGES

## 2

**Lutte contre les clauses abusives**

Pour purger les contrats de consommation de toutes leurs clauses abusives, la loi prévoit que, à la suite d'une décision de justice, la suppression d'une clause abusive au sein d'un contrat pourra être appliquée à l'ensemble des contrats identiques, conclu par le même professionnel avec d'autres consommateurs. Ainsi, se trouve renforcé le dispositif de lutte contre les clauses abusives par cette faculté reconnue à la DGCCRF ou aux associations de consommateurs agréées de demander au juge d'étendre sa décision à tous les contrats identiques.

## DÉMARCHAGE ABUSIF

## 3

**Modernisation et renforcement des moyens d'action de la DGCCRF**

Les moyens d'actions des agents de la DGCCRF et le dispositif de sanctions sont renforcés en vue de lutter plus efficacement contre les pratiques frauduleuses.

Ainsi, les **agents de la DGCCRF disposent dorénavant de nouvelles habilitations**, parmi lesquelles la possibilité de relever l'identité d'une personne contrôlée, d'intervenir sans révéler de prime abord leur qualité d'enquêteur lorsque cela s'avère nécessaire (pratique dite « des clients-mystères »), de recourir à une fausse identité, de faire appel à une personne qualifiée pour l'accomplissement de leurs missions, de saisir le juge judiciaire en référé. Leur pouvoir d'injonction est également élargi.

De même en matière de conformité et de sécurité des produits, non seulement la loi simplifie certaines procédures comme celles relatives aux prélèvements d'échantillons mais renforce aussi les mesures de police administrative pouvant être mises en œuvre pour garantir la sécurité des produits et services.

Par ailleurs, la loi confère à certains fonctionnaires chargés de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes le pouvoir de procéder à des opérations de visite et de saisie (perquisitions) en tous lieux sur autorisation du juge des libertés et de la détention. Certains de ces fonctionnaires dûment habilités par le ministre de la justice peuvent également recevoir des juges d'instruction des commissions rogatoires. Les pouvoirs d'intervention sont ainsi fortement renforcés pour détecter certaines infractions au code de la consommation, en particulier les fraudes « économiques ».

## 3

**La loi introduit également un régime d'amendes administratives** prononcées par l'autorité en charge de la concurrence et de la consommation pour sanctionner certains manquements au code de la consommation ou au code de commerce caractérisés à partir de simples constatations matérielles ou par l'autorité en charge de la métrologie pour certaines infractions concernant les instruments de mesure réglementés. Ces sanctions administratives s'appliqueront aussi pour renforcer le dispositif de lutte contre les clauses abusives ainsi qu'en cas d'inobservation par un professionnel d'une mesure d'injonction pour mettre fin à une pratique illicite.

De plus, dans le cadre de l'objectif de réduction des délais de paiement, le texte renforce le régime de sanctions en cas de non respect des délais par la création dans le code de commerce d'une amende administrative se substituant aux sanctions civiles et pénales existantes.

## 4

#### **Renforcement des sanctions pour les auteurs de fraudes économiques**

La loi rend plus dissuasif le dispositif pénal actuel prévu par le code de la consommation et en améliore la cohérence, d'une part en augmentant le plafond des amendes du délit de tromperie (à la lumière de l'affaire de la viande de cheval et de ses conséquences pour la filière), d'autre part en réévaluant de façon proportionnelle les sanctions des autres délits du code de la consommation qui renvoient aux sanctions de la tromperie (falsifications, pratiques commerciales trompeuses ou agressives, abus de faiblesse). Ainsi pour le délit de tromperie, le niveau des amendes pénales, en plus de l'emprisonnement de 2 ans, est multiplié par 10 (de 37 500 € à 300 000 € pour la personne physique et de 187 500 € à 1 500 000 € pour la personne morale), avec la possibilité pour le juge de porter le montant jusqu'à 10% du chiffre d'affaires pour proportionner l'amende à la réalité du bénéfice induit. Elle crée en plus une peine complémentaire d'interdiction d'exercice d'activité commerciale pouvant aller jusqu'à 5 ans.

## 5

#### **Lutte contre le surendettement et encadrement du crédit à la consommation**

Le dispositif de protection du consommateur en matière de crédit est renforcé par toute une série de dispositions.

➔ **La première série de mesures a trait au crédit renouvelable.** Ainsi, sur un lieu de vente ou dans le cas d'un achat à distance, le prêteur est obligé de proposer le choix entre un crédit renouvelable et un crédit amortissable pour tout achat supérieur à 1000 €. De même, le dispositif encadrant les cartes de fidélité liées à un crédit renouvelable est étendu aux programmes proposant des avantages de toute nature ainsi qu'à tous les moyens de paiement dématérialisés auxquels peut être attaché un tel crédit. En outre, la loi introduit un dispositif pour lutter contre les lignes de crédit renouvelables dormantes et réduit la durée des plans conventionnels de surendettement.



**LUTTE CONTRE  
LE SURENDETTEMENT**

➔ **La deuxième série de mesures tend à parfaire d'autres aspects du dispositif de protection du consommateur en matière de distribution de crédit.** Ainsi, notamment :

- Les publicités pour des opérations de regroupement de crédits seront davantage encadrées ;
- Les prêteurs devront conserver pendant toute la durée du prêt la fiche de dialogue destinée à faire le point sur les ressources et charges de l'emprunteur pour les crédits souscrits à distance ou sur un lieu de vente ;
- L'interdiction de rémunérer les vendeurs en fonction de la nature ou du taux du crédit souscrit par le consommateur sera étendue à tous les achats ;
- Pour les achats à crédit, y compris dans les foires et salons, une interdépendance totale est instaurée entre le contrat de vente et le contrat de crédit afin que la rétractation sur ce dernier entraîne automatiquement l'annulation de la vente.
- En matière d'assurance-emprunteur, la substitution d'un contrat présentant des garanties équivalentes à celui proposé par le prêteur sera possible pendant un an à compter de la signature de l'offre de prêt.

Enfin, l'habilitation des agents de la DGCCRF est étendue à l'ensemble des dispositions encadrant le crédit à la consommation et le régime de sanctions concernant le crédit à la consommation et le crédit immobilier est durci pour les infractions les plus graves

### **Assouplissement des conditions de réalisation des contrats d'assurance**

La protection du consommateur en matière d'assurances est améliorée.

La loi ouvre la possibilité au consommateur qui souscrit un contrat d'assurance en complément de l'achat d'un bien ou d'un service de renoncer à ce nouveau contrat, dans un délai de 14 jours, sans frais ni pénalités, s'il justifie qu'il est déjà couvert par une assurance antérieurement souscrite pour l'un des risques couverts par le nouveau contrat. Cette mesure doit permettre au consommateur de faire l'économie d'une assurance qui ferait double emploi.

Elle permet par ailleurs au consommateur de résilier sans frais ni pénalité un contrat d'assurance tacitement reconductible, à l'expiration d'un délai d'un an après la date de la première souscription, sans attendre la date de prochaine échéance annuelle. Cette mesure a pour but de faciliter la résiliation en rendant celle-ci possible, à tout moment, à l'issue d'une période initiale d'un an.

Elle prévoit en outre que sera mentionnée dans les contrats d'assurance de responsabilité civile automobile la faculté pour l'assuré de choisir, en cas de sinistre, le réparateur auquel il souhaite recourir. Cette mesure ne remet pas en cause la possibilité pour les assureurs d'agréer des réparateurs mais rappelle au consommateur qu'il peut s'adresser au garagiste ou carrossier de son choix.

5

7

### Renforcement des droits des consommateurs sur internet

La loi accompagne le développement du commerce en ligne en sécurisant les achats des consommateurs

Elle instaure ainsi un délai de rétractation de 14 jours au lieu de 7 et encadre strictement les délais de remboursement.

Elle protège en outre d'un **démarchage commercial abusif** par la création d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique et par l'obligation de l'envoi par le professionnel d'une offre écrite acceptée par le consommateur, interdit la prise de paiement à la commande dans le cadre du **démarchage** et en **renforçant la sanction de l'abus de faiblesse**.

E-COMMERCE

8

### Création d'indications géographiques pour les produits manufacturés

Une indication géographique pour les produits industriels et artisanaux locaux est instituée.

Elle permettra aux produits français d'obtenir une protection sur le territoire national et de valoriser les productions manufacturées, comme cela existe déjà pour les produits alimentaires. Ainsi, le code de la propriété intellectuelle est modifié en ce sens. Pour renforcer la protection des noms de collectivités territoriales, il est introduit également dans le même code un mécanisme leur permettant d'être mieux informées des dépôts de marque contenant leur nom ou le nom d'un pays se situant sur leur territoire, grâce à un système d'alerte sur demande formulée auprès de l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) qui gère tout le dispositif. Ces collectivités ont enfin la possibilité de s'opposer à l'enregistrement d'une marque dès lors que cette marque porte atteinte à leur nom.

TRAÇABILITÉ

9

### Développement de modes de consommation responsables

La loi enfin encourage le développement de modes de consommation responsables et améliore l'information du consommateur.

*Pour limiter le gaspillage et faciliter la réparation d'un bien*, la loi fait obligation au vendeur d'informer les consommateurs, lors de l'achat d'un bien, sur la période durant laquelle les pièces indispensables à l'utilisation du bien seront disponibles, par l'obligation de mettre effectivement à disposition des consommateurs ces pièces durant la période considérée.

*Elle améliore également les conditions d'information des consommateurs* sur l'existence et les conditions de mise en œuvre de la garantie légale de conformité prévue par le code de la consommation et de la garantie des défauts de la chose vendue, définie au code civil, compte tenu des insuffisances observées en ce domaine. Elle allonge à 24 mois contre 6 aujourd'hui la période durant laquelle, à compter de la délivrance du bien, le défaut du produit est présumé exister, lors de la mise en œuvre de la garantie légale de conformité des biens. Cette dernière mesure prendra effet deux ans après l'entrée en vigueur de la loi.

*L'information du consommateur sur son droit de ne pas reconduire un contrat de service* conclu pour une durée déterminée et tacitement reconductible doit, désormais, être assurée par lettre nominative ou courrier électronique dédié.

*Elle comprend, également, des dispositions particulières visant à améliorer l'information des consommateurs*, avec l'obligation d'indiquer le pays d'origine pour toutes les viandes et produits agricoles et alimentaires à base de viande ou encore, dans les secteurs de la restauration commerciale et de la vente à emporter, la mention « fait maison » pour les plats préparés sur place à partir de produits bruts.

CONSOMMATION RESPONSABLE

**A**vec ces 161 articles, la loi « Hamon » comporte donc de nouveaux outils structurels de **régulation économique** ; il en est ainsi de l'action de groupe ou des mesures visant à mieux encadrer la distribution du crédit à la consommation et par là même à mieux prévenir le surendettement. De même, le renforcement des sanctions en cas de tromperie économique crée un cadre juridique renouvelé pour dissuader de nouvelles fraudes d'ampleur.

Ces mesures, structurantes pour l'économie, ne doivent cependant pas faire oublier une autre vocation du texte : **améliorer la vie quotidienne des Français**. En effet, en plus d'une meilleure information du consommateur-acheteur, (il en est ainsi de l'information obligatoire de l'absence de délai de rétractation dans les foires et salons) elle vise à une amélioration du pouvoir d'achat en allégeant les petits péages du quotidien par des mesures emblématiques sur l'optique et les parkings payants, en passant par le permis de conduire et les conditions de résiliation des assurances auto et habitation.

A la lecture de ces lignes, il est possible de mesurer toute l'importance de cette loi relative à la consommation qui constitue une pierre de taille dans l'édifice de notre droit de la consommation.

#### Sources :

Présentation générale de la loi relative à la consommation – DGCCRF, Sous-direction 3

Dossier presse Loi consommation – Géci - DGCCRF

La loi du 1er août 1905 sur la répression des fraudes, La documentation française, Paris, 2005

#### Responsable éditorial :

Serge LOPEZ  
Directeur régional

#### Conception graphique :

Service Communication Direccte

#### Rédaction

Pôle C – Pierre VEIT

#### DIRECCTE Aquitaine

Immeuble le Prisme  
19, rue Marguerite Crauste  
33074 BORDEAUX cedex

☎ : 05 56 99 96 12

☎ : 05 56 99 96 69

✉ : dr-aquit.direction@direccte.gouv.fr