



Le billet parlementaire

Juillet 2011

PROJET DE LOI RENFORCANT LES DROITS, LA PROTECTION ET L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Droit de la consommation = source de l'économie du pays, ne l'oubliez pas !

Le droit de la consommation régit tous les secteurs (ou presque) qui intéressent, et plus largement, qui concernent l'ensemble des français dans leur quotidien.

Il faut se replacer dans une situation de fait : la consommation est le moteur du pays. En effet, si les ménages consomment, alors c'est tout le système économique qui s'élanche. Ainsi, les Gouvernements ont intérêt à inciter à consommer. Mais l'incitation passe, nous en sommes convaincus, par la confiance. C'est pourquoi, améliorer la protection du consommateur dans des secteurs où celle-ci est défailante est indispensable pour rétablir la confiance et ainsi inciter à consommer.

C'est la raison pour laquelle Familles de France est très attaché à sans cesse améliorer la protection du consommateur dans les relations contractuelles avec les professionnels. Car nous constatons que les professionnels sont en position de force face aux consommateurs, lesquels se sentent en tout état de cause en situation d'infériorité car eux, « ne connaissent pas ». C'est souvent ce que l'on entend de la part de nos adhérents et lorsqu'ils sont face à un litige ce sentiment s'accroît, atteignant souvent le stade du découragement.

Nous pensons que dans certains secteurs, la protection du consommateur doit sans aucun doute être améliorée. Parmi ces secteurs, l'énergie, les communications électroniques ou encore les foires et salons, pour ne citer que quelques exemples.

***Familles de France** continue à croire et à affirmer que sans protection efficace des consommateurs, leur pouvoir d'achat ne peut être valorisé et ainsi la consommation ne peut pas partir à la hausse*

***Familles de France** demande que les dispositions régissant certains secteurs soient complétées afin d'assurer aux consommateurs et ainsi à l'ensemble des français, une protection efficace de leurs droits, renforçant ainsi leur confiance dans les relations commerciales et ainsi dans l'économie.*

Henri JOYEUX
Président de Familles de France



Le billet parlementaire

Article 2

I. - Le cinquième alinéa de l'article 22 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 est remplacé par un alinéa ainsi rédigé : « A défaut de restitution dans le délai prévu, le solde du dépôt de garantie restant dû au locataire, après arrêté des comptes, est majoré d'une somme égale à 10 % du loyer mensuel en principal par mois de retard. » [...]

V. - 1° A l'article 3 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, après le huitième alinéa sont insérés les alinéas suivants :

« Lorsque la surface habitable est inférieure de plus d'un vingtième à celle exprimée dans le bail, le bailleur supporte, à la demande du locataire, une diminution du loyer proportionnelle à la moindre mesure constatée. L'action en diminution du loyer doit être intentée par le locataire dans un délai de six mois à compter de la prise d'effet du bail, à peine de déchéance.

« En cas d'absence de cette mention, le locataire peut, dans un délai de trois mois à compter de la prise d'effet du bail, demander au bailleur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par acte d'huissier de la lui communiquer, afin de l'inscrire par avenant dans le contrat de location. Sans réponse du bailleur dans un délai de deux mois, le locataire informe, dans les mêmes formes, le bailleur de la superficie calculée par lui-même ou par un professionnel. Les frais éventuels sont à la charge du bailleur.

Si la surface habitable du logement est inférieure de plus d'un vingtième à celle mentionnée dans tout document publié ou communiqué au locataire antérieurement à la conclusion du contrat de bail, les dispositions de l'alinéa précédent sont applicables. Dans ce cas, l'action en diminution du loyer doit être intentée par le locataire dans un délai de six mois à compter, soit de la date à laquelle l'avenant a été conclu dans le contrat de location, soit de celle à laquelle le locataire a informé le bailleur de la superficie du logement. » ;

2° Après le premier alinéa de l'article L. 632-1 du code de la construction et de l'habitation, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés :

« Le contrat de location précise la surface habitable de la chose louée. Lorsqu'il s'avère que cette surface est inférieure de plus d'un vingtième à celle exprimée dans le bail, le bailleur supporte, à la demande du locataire, une diminution du loyer proportionnelle à la moindre mesure constatée. L'action en diminution du loyer doit être intentée par le locataire dans un délai de deux mois à compter de la prise d'effet du bail, à peine de déchéance.

« En cas d'absence de cette mention, le locataire peut, dans un délai de un mois à compter de la prise d'effet du bail, demander au bailleur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par acte d'huissier la communication de cette information, afin de l'inscrire par avenant dans le contrat de location. Sans réponse du bailleur dans un délai de un mois, le locataire informe, dans les mêmes formes, le bailleur de la superficie calculée par lui-même ou par un professionnel. Les frais éventuels sont à la charge du bailleur.

Si la surface habitable du logement est inférieure de plus d'un vingtième à celle mentionnée dans tout document publié ou communiqué au locataire antérieurement à la conclusion du contrat de bail, les dispositions de l'alinéa précédent sont applicables. Dans ce cas, l'action en diminution du loyer doit être intentée par le locataire dans un délai de deux mois à compter, soit de la date à laquelle l'avenant a été conclu dans le contrat de location, soit de celle à laquelle le locataire a informé le bailleur de la superficie du logement. » ;

3° Les dispositions du 1° et du 2° sont applicables aux contrats de location conclus postérieurement à la publication de la présente loi.

VI. - Après le quatrième alinéa du I de l'article 6 de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce est inséré un nouvel alinéa ainsi rédigé :

« L'appartenance à un réseau d'échange d'informations. »

VII. - L'article 7 de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Est réputée non écrite toute clause autorisant la reconduction tacite de la convention parvenue à son terme. »

VIII. - A.- Le code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié [...]

4° L'article L. 342-3 est complété par un alinéa ainsi rédigé : « Nonobstant toute stipulation du contrat, au décès du résident, dès lors que la chambre a été libérée de ses objets personnels, seules les prestations d'hébergement délivrées antérieurement au décès mais non acquittées peuvent être facturées aux ayants droit.

Les sommes perçues d'avance correspondant à des prestations non délivrées en raison du décès doivent être remboursées. Aucune somme ne peut être exigée ou retenue pour la remise en état du logement si elle n'est pas justifiée par un état des lieux à l'entrée et à la sortie. »

Commentaire

L'article 22 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs sanctionne la non restitution du dépôt de garantie dans un délai maximum de deux mois par le propriétaire par la production d'intérêt au profit du locataire au taux d'intérêt légal. L'article 2 du présent projet de loi introduit une sanction plus stricte pour le propriétaire en ce qu'il majore cette pénalité de 10 % du loyer mensuel en principal par mois de retard.

Il est également introduit une action en diminution du loyer du locataire contre le propriétaire lorsque la surface habitable est en réalité inférieure de plus d'1/20^{ème} de celle exprimée dans le bail.

Cet article 2 sanctionne également la clause autorisant la reconduction tacite parvenue à son terme concernant les contrats de mandat des gestionnaires d'immeubles.

Il interdit également la facturation de prestation d'hébergement de personnes âgées en structure d'accueil après la date du décès du résident.

Position et proposition de Familles de France

Cet article introduit des modifications dans le secteur du logement, mesures qui se situent dans un sens favorable au locataire mais qui peuvent s'avérer difficile dans la mise en œuvre.

- Ainsi, afin que dans les faits les mesures en faveur du locataire soient appliquées et que ce dernier fasse valoir ses droits, nous suggérons que les Commissions départementales de conciliation voient leurs compétences élargies quelque peu pour intégrer ces deux champs d'action complémentaires.

En outre, le secteur de l'immobilier a besoin de mesures supplémentaires :

- Il faut mettre fin à la pratique des agences immobilières qui font payer l'envoi des quittances de loyer à leur locataire alors que l'article 21 de la loi n°89-462 du 06/07/89 l'interdit. Il nous semble important d'ajouter à cet article que cette quittance « doit être obligatoirement envoyée ou mise à disposition dans les 7 jours suivant le paiement du loyer du mois en cours. »

- Concernant les gestionnaires d'immeuble, ceux-ci devraient être obligés d'informer par écrit, dans un délai de deux mois avant l'échéance du terme du contrat de mandat, de la date de fin dudit contrat. Ceci afin de rendre le consentement du mandant plus libre : il a ainsi connaissance des éléments lui permettant de reconduire ou non ce contrat.

- Ce projet de loi n'aborde également pas le domaine de la copropriété.

Il nous semble important que la séparation du compte du syndic de copropriété et du compte de la copropriété elle-même soit obligatoire, ceci afin de rendre plus transparente la comptabilité de la copropriété et de permettre à cette dernière de recouvrer les sommes déposées en cas de faillite du syndic.

Article 3

Communications électroniques I. - L'article L. 121-83 du code de la consommation est ainsi modifié :

1° Au début de cet article, il est inséré l'alinéa suivant : « Pour l'application de la présente section, on entend par fournisseur de services tout fournisseur de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques. » ;

2° Le e est complété par les mots : « ainsi que les motifs de résiliation du contrat en application de l'article L. 121-84-7 » ;

3° Au dernier alinéa, les mots : « en tant que de besoin, ces informations » sont remplacés par les mots : « ces informations, notamment, les motifs de résiliation du contrat mentionnés au e ».

II. - Au deuxième alinéa de l'article L. 121-84-1 du même code, les mots : « de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32 précité, » sont supprimés.

III. - A l'article L. 121-84-4 du même code, après les mots : « l'accord exprès du consommateur à qui ces services sont proposés » sont ajoutés les mots : « , qui peut être recueilli par écrit ou au moyen de tout support durable ».

IV. - L'article L. 121-84-6 du même code est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, les mots : « d'un service » sont remplacés par les mots : « de services » ;

2° Il est ajouté deux alinéas ainsi rédigés :

« Tout fournisseur de services subordonnant la conclusion ou la modification des termes d'un contrat qui régit la fourniture d'un ou de services de communications électroniques mobile à l'acceptation par le consommateur d'une clause contractuelle imposant le respect d'une durée minimum d'exécution est tenu de proposer à ce consommateur au moins une offre sans engagement pour ce ou ces mêmes services.

« Tout fournisseur de services doit proposer au moins une offre relative à un terminal mobile incluant les services de SMS et d'internet mobile sans service de téléphonie destinée aux consommateurs handicapés et mettre à la disposition des consommateurs les informations relatives aux produits et services destinés aux consommateurs handicapés qu'il propose. »

V. - L'article L. 121-84-7 du même code est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, les mots : « d'un service » sont remplacés par les mots : « de services » ;

2° Au deuxième alinéa, après les mots : « qu'il a effectivement supportés au titre de » sont ajoutés les mots : « l'activation de l'accès aux services ou de » ;

3° Il est ajouté un alinéa ainsi rédigé : « Le contrat comprend la liste des motifs de résiliation fixés par l'arrêté mentionné à l'article L. 121-83 et, le cas échéant, les autres motifs, pour lesquels ne peut être exigé du consommateur ni le paiement des frais visés au deuxième alinéa du présent article, ni le paiement du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimale d'exécution du contrat, sans préjudice du premier alinéa de l'article L. 121-84. »

VI. - Après l'article L. 121-84-10 du même code, il est inséré un article L. 121-84-11, un article L. 121-84-12, un article L. 121-84-13 et un article L. 121-84-14 ainsi rédigés : « Art. L. 121-84-11. - Tout fournisseur de services est tenu :

« 1° De mettre à la disposition du consommateur sur son site internet un espace sécurisé lui donnant accès à tous les documents contractuels et conditions générales de ventes qui lui sont applicables, y compris leurs modifications, aux services qui lui sont accessibles et à leur tarifs, et à des informations sur sa consommation de services de communications électroniques ;

« 2° D'indiquer au consommateur, au moins une fois par an, si, pour une consommation identique de services de communications électroniques, une offre qu'il commercialise serait plus adaptée à ses besoins et les conditions de cette offre ;

« 3° De mettre à disposition du consommateur au moins sur son site internet un outil lui permettant d'estimer la somme totale qu'il doit payer en cas de résiliation de son contrat ainsi que les informations nécessaires à l'utilisation de cet outil.

« Les services mentionnés aux 1° à 3° ne donnent lieu à la perception d'aucun frais.

« Un arrêté conjoint du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé des communications électroniques, pris après avis du conseil national de la consommation, précise, dans le respect des dispositions de l'article L. 34-1 du code des postes et des communications électroniques, les informations qui doivent figurer sur l'espace sécurisé mentionné au 1°, la durée et les conditions de leur

conservation, les modalités de l'information mentionnée au 2°, y compris les conditions dans lesquelles le consommateur y consent. Il définit également les modalités d'estimation de la somme à acquitter en cas de résiliation du contrat.

« Les modalités d'application du 1° sont prises après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

« Art. L. 121-84-12. - Tout fournisseur de services met gratuitement en place un dispositif d'alerte et de blocage des services de communications électroniques en vue de faciliter la maîtrise par le consommateur de sa consommation.

« Un arrêté conjoint du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé des communications électroniques, pris après avis du conseil national de la consommation, précise les services auxquels ce dispositif s'applique, les modalités selon lesquelles le consommateur peut désactiver ce dispositif à sa demande, les conditions de mise en œuvre des alertes ainsi que du blocage des services et de leur reprise.

« Art. L. 121-84-13. - Tout fournisseur de services qui commercialise un terminal verrouillé, seul ou avec un service, est tenu, dès la fin du troisième mois suivant l'acquisition du terminal par le consommateur :

« 1° De lui communiquer gratuitement le code de déverrouillage du terminal ;

« 2° De déverrouiller gratuitement le terminal à sa demande.

« Le fournisseur de services met à la disposition du consommateur les informations relatives aux opérations associées à la procédure de déverrouillage par téléphone dans les conditions prévues par l'article L. 121-84-5 du présent code et dans son réseau de distribution s'il en dispose.

« Art. L. 121-84-14. - Dans toute publicité, document commercial ou document contractuel, quel qu'en soit le support, d'un fournisseur de services proposant un service de communications électroniques,

directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, les restrictions et exclusions apportées aux offres qualifiées d'« illimitées », « vingt-quatre heures sur vingt quatre » ou comportant des termes équivalents doivent être mentionnées de façon claire, précise et visible comme rectifiant la mention principale et figurer de façon distincte des autres mentions informatives, rectificatives ou légales. »

VII. - Aux articles L. 121-83, L. 121-84-1, L. 121-84-3, L. 121-84-5, L. 121-84-6 et L. 121-84-7 du même code, les mots : « de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques » sont supprimés.

Commentaire

Cet article ajoute que tout contrat conclu avec un opérateur de communication électronique doit comporter également les « motifs de résiliations », motifs de résiliation qui seront également listés par arrêtés ministériels.

Il prévoit également que la poursuite des options à titre onéreux du contrat principal de communication électronique, options initialement gratuites, doit être acceptée de manière écrite par le consommateur.

En outre, article impose également aux fournisseurs de service l'obligation de proposer au consommateur une offre sans engagement, de mettre à disposition du consommateur un espace sécurisé lui donnant accès aux documents contractuels le concernant, proposer des services adaptés à sa consommation, mettre à disposition du consommateur un outil permettant de calculer les frais de résiliation, offrir gratuitement un dispositif d'alerte et de blocage en cas de surconsommation, de déverrouiller gratuitement le mobile dès le 3^{ème} mois.

Ces mesures vont codifier les engagements pris par la Fédération Française des Télécom (FFT) auprès de l'ancien Secrétaire d'état chargé de la consommation, Hervé Novelli, le 23 septembre 2010.

Position et proposition de Familles de France

Le projet de loi codifie une partie des engagements de la FFT (Fédération française des télécoms) et inclura ainsi des opérateurs et fournisseurs non membres de la FFT. Cependant il faut impérativement :

- Décliner toutes les offres des opérateurs de téléphonie mobile en « sans mobile » et donc « sans engagement » afin de ne pas obliger le consommateur à prendre sans cesse un nouveau téléphone lors de la souscription d'un nouveau forfait, téléphone qui est lui-même la source du réengagement des consommateurs.

- Concernant les options gratuites qui deviennent payantes au bout d'un certain temps, nous préconisons que le consommateur, avant le terme de la gratuité, soit informé par écrit que la gratuité de l'option prend fin et qu'il doit apporter sa signature s'il veut un prolongement payant. Si le consommateur ne renvoie pas le document signé, l'option prend fin.

- Plafonner à 12 mois les durées d'engagement des consommateurs auprès des fournisseurs de services.

- Quand le consommateur reste client à l'issue de la période d'engagement, le prix de son forfait doit être réévalué et lui coûter le même prix qu'à un nouveau client.

-La liste de motifs légitimes de résiliation à laquelle il est fait référence doit inévitablement être complète.

Il est nécessaire que les associations de consommateurs participent aux travaux d'élaboration de l'arrêté ministériel cité. Les motifs de résiliation qui nous posent problème aujourd'hui avec les professionnels lorsqu'un consommateur subit une situation particulière, sont ceux que Familles de France souhaite voir inclus dans un arrêté listant les motifs dits « légitimes » de résiliation. Parmi eux :

1- les départs à l'étranger d'étudiants pour effectuer des stages, quelle qu'en soit la durée (jusqu'à 6 mois généralement) car chaque université, école, entreprise applique la durée qui lui convient. De plus, les opérateurs opposent le fait que l'étudiant avait connaissance du fait avant la souscription, or les étudiants effectuent de nombreuses demandes de stages et parfois ne les voient jamais aboutir.

2- Les départs à l'étranger d'étudiants le sont généralement pour un ou deux semestres (car une année universitaire n'est pas une année calendaire)

ce qui souvent est l'argument avancé par les opérateurs pour refuser la résiliation sans frais.

3- Prendre en compte le fait que parfois, même après la majorité, un parent peut avoir souscrit lui-même le contrat de téléphonie, contrat dont le bénéficiaire dans les faits est son enfant. Ce sont des cas très développés mais que les opérateurs ne veulent pas souvent reconnaître. De plus, prendre en compte les nouvelles compositions familiales et le fait que parfois la ligne est au nom de la belle-mère ou du beau-père alors que c'est l'enfant du conjoint qui l'utilise.

4- Pour les cas de surendettement, c'est la notification de la recevabilité du dossier déposé par la Commission de surendettement qui doit être prise en compte et non tout document ultérieur.

5- Il est nécessaire que soient inclus les ruptures de contrats de travail à l'initiative de l'employeur, tant pour un CDD qu'un CDI.

6- Les opérateurs opposent souvent le fait générateur d'une situation qui était connue avant la souscription du contrat. Or, comment utiliser cet argument quand une personne avait simplement déposé des dossiers de candidatures, dossier pour lesquels un très fin pourcentage se voit accepté ? Ou lorsqu'un individu a commis des infractions et qu'il est mis en détention après qu'il ait souscrit le contrat ? Il n'y a pas de pertinence à ce que cette condition du fait générateur soit remplie. Tous les consommateurs ne peuvent pas être pénalisés pour une très faible minorité de fraudeurs.

- Les options souscrites en cours de contrat ne doivent pas réengager le consommateur pour une nouvelle période d'abonnement.

- L'utilisation du mot « illimité » et de tout autre mot et expressions équivalents doit être interdite pour des offres qui ne sont en réalité limitatives et qui créent ainsi une confusion pour le consommateur.

- Rendre transparente la pratique de la « subvention » que les constructeurs accordent aux opérateurs lors de la vente d'un mobile à un consommateur. Il est indispensable et urgent que le consommateur d'une part sache que dans le prix du forfait est incluse la part du « remboursement » du mobile (défaut d'information) et d'autre part, une fois le terminal « remboursé », que le prix mensuel qu'il paie à son opérateur diminue pour ne payer que le prix du forfait (paiement indu)

Article 4

Secteur de l'énergie

I. - Le code de la consommation est ainsi modifié [...]

2° Au 4° de l'article L. 121-88, après le mot : « souscrits » sont insérés les mots : « à l'aide des conseils tarifaires personnalisés donnés par le fournisseur » ; [...]

4° Au cinquième alinéa de l'article L. 121-91, après les mots : « au client » sont insérés les mots : « , sans percevoir de frais, » ;

5° Après l'article L. 121-91, il est inséré un article L. 121-91-1 ainsi rédigé :

« Art. L. 121-91-1. - I. - En cas d'évolution substantielle de la consommation réelle, le fournisseur communique au client, à sa demande, un bilan gratuit établi au vu des données dont il dispose et comportant ses conclusions sur l'adaptation du contrat souscrit.

« II. - Dès que le fournisseur constate une augmentation anormale du montant à facturer, ou s'il est alerté par le consommateur qui a reçu une facture d'un montant anormal, il procède à une vérification des données ayant conduit à ce montant. Tant que le fournisseur n'a pas effectué cette vérification, et sauf si le consommateur y fait obstacle, le délai de paiement de la facture est suspendu. Une fois cette vérification effectuée, le fournisseur notifie au consommateur le montant de la facture, le cas échéant rectifié, ainsi que le délai de paiement restant à courir.

« III. - L'arrêté mentionné au deuxième alinéa de l'article L. 121-91 précise les critères de détermination d'une évolution substantielle de la consommation réelle et d'une augmentation anormale du montant à facturer, le contenu et les modalités de réalisation du bilan et de la vérification, les conditions de prise en charge de cette dernière ainsi que la procédure de régularisation de la facture après vérification. »

Commentaire

Cet article introduit une modification de l'article L. 121-88 du code de la consommation, permettant ainsi aux consommateurs de recevoir une information tarifaire personnalisée de la part de son fournisseur d'énergie.

Cette mesure s'inscrit dans l'obligation générale d'information imposée aux professionnels.

Le professionnel devra, en cas « d'évolution substantielle » de la consommation du client :

- lui proposer un bilan gratuit en vue d'adapter son contrat à sa consommation.
- suspendre le paiement de la facture correspondante et contestée par le client, tant que le fournisseur n'a pas recherché les causes de cette consommation anormale

Un arrêté définira les critères de détermination d'une « évolution substantielle » de la consommation réelle et d'une « augmentation anormale » du montant à facturer, le contenu et les modalités de réalisation du bilan et de la vérification, les conditions de prise en charge de cette dernière ainsi que la procédure de régularisation de la facture après vérification.

Position et proposition de Familles de France

La loi n°2010-1488 du 07/12/10 dite loi NOME avait apporté des améliorations sur l'information contractuelle due aux consommateurs, sur la faculté de résiliation du contrat de fourniture d'énergie et le changement de fournisseur. Cette loi a également modulé le système des taxes locales de l'électricité ce qui a entraîné un coût supplémentaire pour les consommateurs.

En 1 an, la hausse du prix de l'électricité avoisine les 6 % pour les particuliers et le prix du gaz a augmenté de plus de 20%.

Malgré tous ces constats alarmants, le projet de loi ne préserve pas le pouvoir d'achat des français dans le secteur de l'énergie.

Familles de France préconise de :

- Revaloriser les aides au paiement des factures de gaz et d'électricité ;

- Elargir le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie en augmentant le plafond de ressource.

- Face aux campagnes agressives de communication des professionnels du secteur, que le site www.energie-info.fr fasse l'objet de plus de communications pour une meilleure information du consommateur.

Article 5

Le tarif social de l'internet

L'article L. 33-9 du code des postes et des communications électroniques est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Des conventions conclues après avis de l'Autorité de la concurrence entre l'État et les fournisseurs d'accès à l'internet peuvent déterminer les conditions dans lesquelles ceux-ci fournissent une offre tarifaire spécifique à destination des personnes rencontrant des difficultés particulières dans l'accès à l'internet à haut débit en raison de leur niveau de revenu. »

Commentaire

Afin de permettre l'accessibilité des nouvelles technologies aux personnes à faibles revenus, cet article propose d'instituer des offres sociales pour l'internet.

Position et propositions de Familles de France

Il est indispensable d'étendre le tarif social de l'internet au plus grand nombre : il ne faut pas que les personnes visées ne soient limitées qu'aux seuls bénéficiaires du RSA. Ce sont les revenus qui doivent être pris en considération. Les étudiants devraient également pouvoir en bénéficier dans la mesure où l'Internet est devenu un outil indispensable au niveau des études supérieures.

Cette offre pourrait également être déclinée entre internet seul/double play/triple play.

Article 8

La vente à distance

II. - l'article L. 121-18 du code de la consommation est ainsi modifié :

1° Le 5° est remplacé par les dispositions suivantes :

« 5° La durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci, les informations relatives à la garantie légale de conformité définie par les articles L. 211-4 et suivants pour les contrats mentionnés à l'article L. 211-1 ainsi que, le cas échéant, les informations relatives à la garantie commerciale et aux prestations de services après-vente respectivement visées à l'article L. 211-15 et aux articles L. 211-19 et suivants ; »

2° Après le neuvième alinéa, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« L'ensemble des conditions contractuelles, générales ou particulières, applicables à la fourniture d'un bien ou d'une prestation de services à distance doivent être facilement accessibles, au moment de l'offre, à partir de la page d'accueil du site internet ou sur tout support de communication de l'offre. »

III. - L'article L. 121-19 du code de la consommation est ainsi modifié :

1° Le 2° est remplacé par les dispositions suivantes :

« 2° Une information sur l'existence ou non d'un droit de rétractation, ses limites éventuelles ainsi que ses conditions et modalités d'exercice ; »

2° Le 4° est remplacé par les dispositions suivantes :

« 4° Les informations relatives à la garantie légale de conformité, définie par les articles L. 211-4 et suivants pour les contrats mentionnés à l'article L. 211-1 ainsi que, le cas échéant, les informations relatives à la garantie commerciale aux prestations de service après-vente respectivement visées à l'article L. 211-15 et aux articles L. 211-19 et suivants. »

IV. - A la deuxième phrase de l'article L. 121-20-1 du code de la consommation et à la dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L. 121-20-3, après les mots : « d'intérêts au », sont insérés les mots : « double du ».

Commentaires

Cet article ajoute une mention obligatoire relative à l'existence de la garantie légale de conformité, la garantie commerciale et les prestations de services après-vente qui devront figurer dans l'offre de contrat conclu à distance.

Il est également prévu, dans le cadre de l'exercice du droit de rétractation par le consommateur, que faute de remboursement par le professionnel dans le délai de 30 jours, la somme sera productive d'intérêt au double du taux légal en vigueur (au lieu du taux légal actuellement).

Position et proposition de Familles de France

Ce projet de loi ne règle pas les problématiques liées aux liquidations judiciaires des sociétés et des conséquences catastrophiques dont elles sont à l'origine, sur le plan financier, pour les consommateurs (comme tel a été le cas pour la société CAMIF ou VOGICA).

Pour tenter de renforcer la protection des consommateurs dans ce type de situation, il faudrait que :

- le paiement de la commande se fasse dès l'expédition du bien de sorte que le consommateur ne fasse plus l'avance d'un bien qu'il n'est pas sûr de recevoir.
- Interdire les sites internet marchands de recevoir des paiements, sous quelques formes que se soient, dès lors qu'un jugement de liquidation judiciaire a été prononcé à leur encontre car malheureusement, à l'heure actuelle, ces sites acceptent encore des paiements alors même qu'ils sont en situation de faillite.

Proposition d'amendement :
Instituer une action de groupe

L'action en cessation telle que prévue par le droit français de la consommation ne permet pas d'indemniser individuellement les consommateurs lésés car les montants alloués au titre de la réparation du préjudice subi vont directement à l'association de consommateurs qui les aura représentés.

L'action en représentation conjointe, très peu utilisée en France est vraisemblablement celle qui ressemblerait plus à une « action de groupe », mais a, elle aussi, des limites indéniables en termes de lourdeur de procédure, de coûts pour l'association et d'absence de publicité en amont de la procédure afin de collecter les mandats des consommateurs lésés.

Il est donc nécessaire d'instaurer un recours collectif efficace et efficient en matière de protection du consommateur.

Ainsi, serait créé au sein du titre II du livre IV du Code de la consommation, un Chapitre III, intitulé :

« Recours collectif »

Familles de France demande :

➤ L'instauration d'une action de groupe dont l'initiative serait confiée aux associations de consommateurs agréées

➤ L'action de groupe devrait avoir un champ d'application étendu afin de protéger et garantir les droits des consommateurs au maximum ;

➤ Laisser au juge le contrôle de la recevabilité de l'action afin d'éviter les recours abusifs ;

Un fonds spécial devrait être inéluctablement créé afin que les associations de consommateurs disposent des moyens financiers pour exercer une action collective. Plusieurs pistes ont déjà été avancées concernant l'alimentation de ce fonds, notamment : une partie de l'amende infligées aux entreprises dans le cadre d'une procédure par l'Autorité de la concurrence mais également par une partie de l'indemnisation allouée par le juge dans le cadre d'un recours collectif ;

➤ L'action de groupe ne doit pas être subordonnée préalablement à une démarche de conciliation amiable et ceci dans l'esprit de libre accès à la justice.

Proposition d'amendement : instaurer un droit de rétractation pour les achats sur foires et salons

Nous constatons que nombre de consommateurs rencontrent le même problème lorsqu'ils se sont rendus dans une foire ou un salon : ils achètent des biens, ils signent un bon de commande. Mais une fois rentrés à leur domicile, et donc après réflexion, ils nous contactent pour revenir sur leur engagement. Nous constatons que, certes les foires et salons ne constituent pas un démarchage au domicile du consommateur, mais ils s'assimilent à un démarchage stricto sensu. En effet, souvent les consommateurs voient dans les foires et les salons plus des lieux de promenade et de divertissement que des lieux d'achats. Contrairement à une grande surface, à un magasin en tout genre, ou encore aux foires sur un thème particulier (marché aux fleurs ; salon des antiquaires ; etc.), les foires et salons généralistes sont constitués de différents professionnels de divers secteurs. Le consommateur vient rarement dans une foire généraliste avec la volonté d'acheter un produit en particulier. C'est alors que la notion de démarchage prend tout son sens : en se promenant il est démarché par des professionnels, professionnels qui sont payés à l'acte conclu. Et tout le risque réside là.

L'article L 121-21 du Code de la consommation est ainsi rédigé :

« Est soumis aux dispositions de la présente section quiconque pratique ou fait pratiquer le démarchage, au domicile d'une personne physique, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, afin de lui proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services. Est également soumis aux dispositions de la présente section le démarchage dans les lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé et notamment l'organisation par un commerçant ou à son profit de réunions ou d'excursions afin de réaliser les opérations définies à l'alinéa précédent.

Familles de France propose qu'un troisième alinéa soit ajouté, ainsi rédigé :

« Les achats effectués sur des foires et des salons, en plein air ou à l'intérieur d'un ou plusieurs bâtiments,

dans la mesure où il s'agit d'une foire ou d'un salon de type généraliste, c'est-à-dire avec plusieurs exposants d'au moins deux secteurs professionnels, quelque soit la saison et les organisateurs, ne sont pas soumis aux dispositions de la présente section, à l'exception de la disposition relative à la possibilité de rétractation. Ainsi, c'est l'article L 121-25 du Code de la consommation qui s'applique pour les achats effectués sur ces foires et salons.»

Proposition d'amendement :

Augmenter la durée du délai de dénonciation d'un contrat de vente ou d'un contrat de prestation de service en cas de retard dans la livraison du bien ou de la fourniture de service par le professionnel

Dans le cadre d'un contrat de vente d'un bien ou de fourniture de service, le consommateur dispose de 60 jours pour dénoncer le contrat lorsque le professionnel n'a pas livré le bien ou exécuter la prestation de service conformément au contrat.

Dans la pratique, de nombreux consommateurs relancent de manières orales le professionnel afin que celui-ci exécute son obligation de livraison ou d'exécution de la prestation de service et ce, au delà de la période initialement prévu au contrat. Bien souvent, le professionnel laisse croire au consommateur qu'il s'exécutera bientôt alors qu'en réalité, ce n'est pas le cas et le consommateur, au delà de 60 jours suivant la date prévue au contrat, ne peut plus dénoncer ledit contrat.

Familles de France propose que la durée de dénonciation offerte au consommateur dans le cadre d'un retard dans la livraison du bien ou de la prestation de service soit allongée à 90 jours ouvrés et non plus 60 jours ouvrés

En conséquence, nous proposons que l'article L 114-1 du code de la consommation soit modifié de la manière suivante :

« Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de services à un consommateur, le professionnel doit, lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate et si le prix convenu

excède des seuils fixés par voie réglementaire, indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation. Le consommateur peut dénoncer le contrat de vente d'un bien meuble ou de fourniture d'une prestation de services par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien ou d'exécution de la prestation excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure.

Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le vendeur ou par le prestataire de services, de la lettre par laquelle le consommateur l'informe de sa décision, si la livraison n'est pas intervenue ou si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Le consommateur exerce ce droit dans un délai de quatre vingt dix jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison du bien ou l'exécution de la prestation. »

Proposition d'amendement :

La vente de liste en matière immobilière

Les consommateurs, qui recherchent un bien immobilier à louer ou à acheter, peuvent être amenés, à contracter avec des professionnels dits " marchands de listes " qui, moyennant un paiement forfaitaire initial, leur proposent des listes de biens disponibles.

Il arrive que le « marchand de liste » propose des biens immobiliers déjà loués ou qui ne correspondent pas à ce qu'a demandé le consommateur.

Il existe encore des cas où le consommateur n'arrive pas à se faire rembourser le paiement effectué alors que le professionnel ne lui a pas transmis des offres valables.

Familles de France propose que l'article 6 de la loi n°70-09 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce soit complété afin de renforcer la protection du consommateur.

L'article 6 II de la loi n°70-09 est rédigé de la manière suivante :

« Il - Entre la personne qui se livre à l'activité mentionnée au 7° de l'article 1er et son client, une convention est établie par écrit. Cette convention dont, conformément à l'article 1325 du code civil, un original est remis au client précise les caractéristiques du bien recherché, la nature de la prestation promise au client et le montant de la rémunération incombant à ce dernier.

Aucune somme d'argent ou rémunération de quelque nature que ce soit n'est due à une personne qui se livre à l'activité mentionnée au 7° de l'article 1er ou ne peut être exigée par elle, préalablement à la parfaite exécution de son obligation de fournir effectivement des listes ou des fichiers, que cette exécution soit instantanée ou successive. »

Familles de France souhaite que soit rajoutés au deuxième alinéa de l'article 6 II de la présente loi:

« Aucune somme d'argent ou rémunération de quelque nature que ce soit n'est due à une personne qui se livre à l'activité mentionnée au 7° de l'article 1er ou ne peut être exigée par elle, préalablement à la parfaite exécution de son obligation de fournir effectivement des listes ou des fichiers présentant des biens immobiliers disponibles et en adéquation avec les caractéristiques recherchées par le client, que cette exécution soit instantanée ou successive.

En tout état de cause, en cas d'inexécution des obligations incombant à une personne qui se livre à l'activité mentionnée au 7° de l'article 1^{er}, celle-ci doit rembourser, dans les meilleurs délais, la somme d'argent ou la rémunération qu'il a perçu de la part du client »

Proposition d'amendement :

Inclure les « frais de forçage » dans le calcul du Taux effectif global (TEG)

Le taux effectif global englobe les intérêts et l'ensemble des frais liés à l'octroi d'un crédit (frais de dossier, frais d'assurance...). Il permet de mesurer le coût total du prêt ou du crédit.

Le TEG ne doit jamais dépasser le seuil de l'usure.

Le TEG est régi par l'article L313-1 du Code de la consommation et se détermine en ajoutant « aux intérêts les frais, commissions ou rémunérations de toute nature, directs ou indirects, y compris ceux qui

sont payés ou dus à des intermédiaires intervenus de quelque manière que ce soit dans l'octroi du prêt, même si ces frais, commissions ou rémunérations correspondent à des débours réels. »

Lorsqu'un consommateur dépasse son découvert autorisé, les opérations effectuées au-delà de ce découvert font l'objet de frais bancaires également appelé « frais de forçage ». Or en l'état actuel, ceux-ci n'entrent pas dans le calcul du TEG alors que ce sont des frais et qu'ils pénalisent le consommateur car celui-ci ne pourra se les faire rembourser au titre du dépassement du seuil de l'usure.

Il faut savoir que la Cour de Cassation, dans un arrêt du 5 février 2008 (n° de pourvoi 06-20783) a jugé que ces frais devaient être inclus dans le calcul du TEG.

Familles de France propose que soit donc inscrit à l'article L313-1 du Code de la consommation l'intégration des « frais de forçage » dans le calcul du TEG de la manière suivante :

« Dans tous les cas, pour la détermination du taux effectif global du prêt, comme pour celle du taux effectif pris comme référence, sont ajoutés aux intérêts les frais, commissions ou rémunérations de toute nature, directs ou indirects de même que les frais de forçage et y compris ceux qui sont payés ou dus à des intermédiaires intervenus de quelque manière que ce soit dans l'octroi du prêt, même si ces frais, commissions ou rémunérations correspondent à des débours réels. »

Proposition d'amendement :

Renforcer l'interdiction faite au professionnel d'imposer un mode de paiement au consommateur et sanctionner sa violation

L'article L 112-12 du Code monétaire et financier interdit la pratique selon laquelle le professionnel applique des frais supplémentaires lorsque le consommateur opte pour un moyen de paiement autre que celui préconisé par le professionnel. En effet, selon cet article alinéa 2, « le bénéficiaire ne peut appliquer de frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné. Il ne peut être

dérogé à cette interdiction que dans des conditions définies par décret, pris après avis de l'Autorité de la concurrence, compte tenu de la nécessité d'encourager la concurrence et de favoriser l'utilisation de moyens de paiement efficaces. »

Dans les faits, cette pratique de discrimination des moyens de paiement n'est malheureusement pas nouvelle; elle est de plus en plus utilisée pour orienter le consommateur vers des moyens de paiement automatisés, notamment le prélèvement automatique.

Familles de France propose que l'article L 112-12 du Code monétaire et financier soit rédigé de manière à garantir au consommateur le libre choix de son mode de paiement.

Devrait être ajouté à l'alinéa 2 de cet article: « Le bénéficiaire ne peut ni imposer un instrument de paiement donné ni appliquer de frais pour l'utilisation de cet instrument. Il ne peut être dérogé à cette interdiction que dans des conditions définies par décret, pris après avis de l'Autorité de la concurrence, compte tenu de la nécessité d'encourager la concurrence et de favoriser l'utilisation de moyens de paiement efficaces. Si le bénéficiaire ne respecte pas cette interdiction. »

De plus, il est nécessaire d'introduire une notion de sanction en cas de violation de cette interdiction, dans un objectif de dissuasion.

Proposition d'amendements :
Codifier la notion d'obligation de résultat concernant les professionnels des communications électroniques

Pour la première fois le 8 novembre 2007, et maintes fois rappelée depuis, la Cour de cassation a affirmé que les fournisseurs d'accès à internet étaient soumis à une obligation de résultat concernant la délivrance de leurs services. Ainsi, désormais, c'est cette jurisprudence qui nous sert d'argument, pour demander la résiliation d'un contrat entre un consommateur adhérent et les professionnels du

secteur, résiliation souvent difficile à obtenir. Codifier cette notion d'obligation de résultat pour les professionnels des communications électroniques constituerait une avancée incontestable pour les consommateurs.

Familles de France souhaite que la notion d'obligation de résultat apparaisse au sein de la partie II – Chapitre 1^{er} – Section 11 du Code de la consommation, relative aux contrats de services de communications électroniques. A cette notion, que soit ajoutée la possibilité d'une procédure de résiliation facilitée pour le consommateur lorsque le professionnel n'a pas rempli son ou ses obligation(s).

En outre, de façon complémentaire, lorsque le consommateur aperçoit un dysfonctionnement sur sa ligne, avant que celui-ci ne soit confirmé par le professionnel, le consommateur continue d'être dans l'obligation de verser le prix de son abonnement/forfait mensuel: il s'agit ici d'un paiement indu. S'il ne fait pas au titre de l'article 1134 du Code civil, il reçoit immédiatement des courriers menaçants, émanant de sociétés de recouvrement, lesquelles utilisent nombre de moyens de pression.

Ce que Familles de France demande, c'est que l'exception d'inexécution prévue par l'article 1134 du Code civil soit introduite dans le Code de la consommation au sein de la partie II – Chapitre 1^{er} – Section 11, relative aux contrats de services de communications électroniques.

En complément, Familles de France souhaite alerter sur les procédés des sociétés de recouvrement lors d'un défaut de paiement, qu'il soit volontaire ou non de la part du consommateur, justifié ou non.

En effet, par lien de cause à effet, lorsqu'un consommateur stoppe ses prélèvements, il reçoit immédiatement des courriers de menaces émanant de sociétés de recouvrement. Il est indispensable que ce domaine soit mieux règlementé. Pour rappel, il a déjà été jugé par des tribunaux de Première instance, que les courriers des sociétés de recouvrement *employant un ton menaçant et alléguant de poursuites judiciaires non engagées et de toute façon vouées à l'échec* constituent un *procédé purement mensonger* (par exemple, TI Lyon, 24 novembre 2006).