

Les Assises de la consommation

LES DATES

- **26 octobre 2009** : c'est la date des premières Assises de la consommation organisées à Bercy par Hervé NOVELLI.
- **Fin du 1^{er} trimestre 2010** : c'est la date avant laquelle sera publié l'arrêté fixant la liste des prestations des syndicats couvertes par le forfait payé chaque année par les copropriétaires.

L'ESSENTIEL

- Parce que notre politique de consommation doit aujourd'hui s'adapter à l'évolution des modes de vie et des comportements des consommateurs, **Hervé NOVELLI a organisé le lundi 26 octobre les premières Assises de la consommation avec l'ensemble des acteurs du secteur.**
- L'objectif : poser les bases d'une politique globale de la consommation qui replace le consommateur au cœur du marché en lui donnant :
 - **Plus de pouvoirs** dans un cadre associatif et institutionnel rénové ;
 - **Plus de droits** dans les domaines comme Internet, l'éco-consommation ou l'immobilier ;
 - **De nouveaux moyens d'action** avec le développement et le renforcement de la médiation.

POURQUOI DES ASSISES DE LA CONSOMMATION ?

- Parce que nous sommes aujourd'hui à un moment charnière :
 - **Les modes de consommation ont profondément évolué** : la crise que nous connaissons est aussi celle d'un modèle : celui de la société de consommation qui reposait sur l'impératif du « consommer toujours plus ». Des tendances lourdes et irréversibles se dessinent également comme celles de la recherche du prix le plus bas ou encore du refus de jeter. Enfin, face au défi écologique, une nouvelle façon de consommer, plus protectrice de l'environnement, est en train d'émerger. Toutes ces évolutions impliquent de réfléchir aujourd'hui à nos priorités en matière de politique de consommation.
 - **Le consommateur est devenu un acteur plus responsable**, il a gagné en maturité. Il faut donc lui donner les moyens d'exercer une vraie responsabilité et un rôle de contre-pouvoir face aux acteurs économiques.
- C'est pourquoi Hervé NOVELLI a réuni, le 26 octobre à Bercy, les Assises de la consommation en présence de tous les acteurs du secteur **avec un objectif clair : poser les bases d'une politique globale de la consommation qui replace le consommateur au cœur du marché.**
- Pour cela, **il est aujourd'hui nécessaire de** :
 - Clarifier le paysage associatif et institutionnel des acteurs de la consommation ;
 - Renforcer les droits des consommateurs ;
 - Donner au consommateur des moyens nouveaux en cas de litige avec une entreprise.

COMMENT DONNER PLUS DE POUVOIR AUX CONSOMMATEURS ?

- Pour donner plus de pouvoir aux consommateurs, **il faut d'abord donner plus de responsabilités à leurs représentants.** C'est pourquoi le Gouvernement a souhaité **renforcer les moyens d'actions des associations les plus représentatives et favoriser les synergies entre les différentes associations.**
- Pour les associations les plus représentatives, un **agrément supérieur** va donc être créé. Il sera établi sur la base de critères simples et transparents et donnera des droits supplémentaires aux associations : elles pèseront plus au sein du Conseil National de la Consommation (CNC) et pourront obtenir plus de places dans les enceintes de représentation françaises et européennes. **Soyons clairs : il ne s'agit pas de supprimer les plus petites associations, dont la diversité est le fruit de l'histoire de notre pays.** Il s'agit d'encourager les associations d'envergure nationale et européenne pour que leur voix porte plus et qu'elles puissent mieux répondre aux besoins des consommateurs.
- Par ailleurs, **le rôle de l'Institut National de la Consommation (INC) va évoluer** pour en faire une entité publique plus forte **centrée sur l'information, l'éducation, la formation et la vigilance au service des consommateurs.** Les autres institutions publiques de la consommation seront rapprochées d'un INC renforcé et rénové : les actions et les moyens seront ainsi mieux coordonnés.
- **La protection du consommateur sera donc assurée à trois niveaux** :
 - Les associations de consommateurs chargées de communiquer publiquement l'avis et les inquiétudes des consommateurs et de les défendre ;
 - La DGCCRF pour la réglementation et les enquêtes ;
 - Le nouvel INC pour l'information des consommateurs.

COMMENT RENFORCER LES DROITS DES CONSOMMATEURS FRANÇAIS ?

- **Notre droit de la consommation** est l'un des **plus complets et protecteurs du monde**. Pour autant, il doit sans cesse **s'adapter aux nouvelles attentes des consommateurs et aux nouveaux modes de consommation**. C'est pourquoi Hervé NOVELLI et Christine LAGARDE souhaitent avancer rapidement dans plusieurs domaines clés :
 - **Le droit communautaire** : l'harmonisation du droit au niveau européen ne doit pas conduire à affaiblir notre droit de la consommation sur des sujets comme le démarchage à domicile, les ventes subordonnées ou les jeux promotionnels avec obligation d'achat. Le Gouvernement y sera particulièrement vigilant.
 - **La vente à distance, notamment sur Internet** : pour que le consommateur ne soit pas lésé en cas de faillite, nous allons renforcer les pouvoirs de l'Etat en donnant la possibilité, en cas de défaillance de l'entreprise, d'interdire le paiement avant la livraison.
 - **Le développement de l'éco-consommation** : le rôle de l'État est de garantir la meilleure information et la meilleure protection possibles aux consommateurs qui souhaitent s'orienter vers une consommation plus responsable. Le Conseil National de la Consommation aura pour mission de clarifier et de fiabiliser les mentions et les logos sur les produits.
 - **L'immobilier** : nous allons renforcer la réglementation en matière d'information des consommateurs pour garantir la confiance entre les consommateurs et les professionnels. Les prestations couvertes par le forfait payé chaque année par les copropriétaires aux syndicats seront fixées par arrêté au cours du 1^{er} trimestre 2010.

QUELS MOYENS POUR TRAITER LES LITIGES ENTRE ENTREPRISES ET CONSOMMATEURS ?

- En cas de litige avec une entreprise, le consommateur doit pouvoir recourir à des procédures rapides et simplifiées. C'est pourquoi **la médiation, qui répond à cette exigence d'efficacité, sera développée et renforcée** :
 - La notion de médiation sera désormais définie par la loi.
 - Un « Comité de la médiation » placé auprès de l'INC sera créé pour assurer un suivi transversal de la médiation.
 - Une certification des services de médiation sera instaurée grâce à l'élaboration d'un référentiel permettant de garantir une médiation de qualité.
 - La médiation sera progressivement généralisée à tous les secteurs économiques pour permettre à chaque consommateur d'avoir recours à un médiateur compétent s'il le souhaite.
- Enfin, **deux commissions parlementaires étudient actuellement les possibles modalités d'une action de groupe à la française. Le Gouvernement suivra ces travaux avec attention.**

Verbatim

Hervé NOVELLI :

« Ces Assises ne sont pas une fin. Elles sont le point de départ de cette réforme au profit d'un consommateur responsable et fort au cœur du marché [...]. L'Etat sera présent pour mettre en place cette réforme importante, dont je veux redire encore une fois qu'elle vise à redonner le pouvoir au consommateur. »

Luc CHATEL