# LOI CONSOMMATION

## **Les 10 nouveautés**
## qui améliorent la vie quotidienne et libèrent du pouvoir d'achat

**BENOÎT HAMON,**
ministre chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation

**En rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et entreprises, mais aussi entre professionnels dans le cadre des négociations commerciales, la loi relative à la Consommation définitivement adoptée par le Parlement contribue à soutenir la consommation**, moteur traditionnel de la croissance de notre pays. Les dépenses des ménages pour acquérir des biens se sont inscrites en hausse de 0,8 % au dernier trimestre 2013. Désormais, cette reprise doit être consolidée. Mon texte de loi pour la Consommation y contribue.

**La loi comporte d'abord des nouveaux outils structurels de régulation économique.** Parmi ces changements attendus, citons l'action de groupe ou le registre national des crédits aux particuliers, qui va permettre de mieux prévenir le surendettement. Le renforcement des sanctions en cas de tromperie économique, rendu encore plus nécessaire après la crise de la viande de cheval, crée un cadre juridique renouvelé pour dissuader de nouvelles fraudes d'ampleur.

**Ces mesures transversales, structurantes pour l'économie, ne doivent cependant pas faire oublier une vocation essentielle du texte : améliorer la vie quotidienne des Français.** La loi comporte ainsi un volet destiné à

restaurer le pouvoir d'achat par une action volontaire sur les dépenses contraintes des ménages. Il exonère les consommateurs de nombreux péages du quotidien. En s'attaquant aux chasses gardées de certains professionnels, il questionne les rentes économiques qui jouent contre l'intérêt général des consommateurs et qui, finalement, pénalisent l'activité.

C'est le sens de mon propos aujourd'hui : indiquer à l'utilisateur final de la loi, le consommateur, les bénéfices qu'il retirera de ces mesures. Je suis fier de présenter **les 10 nouveautés qui vont améliorer la vie quotidienne des Français et libérer du pouvoir d'achat.**

# S O M M A I R E

**Bénéfice 1**

Obtenir réparation des préjudices du quotidien grâce à l'action de groupe

**Bénéfice 2**

Résilier mes contrats d'assurance auto et habitation à tout moment

**Bénéfice 3**

Diminuer le coût de mon assurance emprunteur

**Bénéfice 4**

Payer mes lunettes moins cher

**Bénéfice 5**

Avoir un meilleur accès à certains produits de santé

**Bénéfice 6**

Aligner les tarifs sur la réalité des services rendus

**Bénéfice 7**

Accéder à une consommation durable et responsable

**Bénéfice 8**

Acheter et consommer en connaissance de cause

**Bénéfice 9**

Être mieux protégé pour mes achats sur Internet

**Bénéfice 10**

Mettre fin au démarchage abusif

Bénéfice 1

Je veux, je peux !

# Obtenir réparation des préjudices du quotidien grâce à l'action de groupe

Qui n'a jamais été agacé par le prix contestable d'un service rendu par un professionnel ? Qui n'a jamais voulu contester cette facturation abusive en portant l'affaire en justice ? Qui n'a jamais regretté que les procédures soient si peu accessibles, si lourdes, si coûteuses en temps et en énergie au regard des sommes à récupérer ?

La majorité des Français renonce à se lancer dans une démarche réputée technique, réservée aux « experts » ou aux « sachants », et cela malgré la fréquence des situations du quotidien où ils seraient légitimes à contester certaines pratiques.

**Dès 2014, l'action de groupe va offrir une voie de recours collectif efficace pour traiter les litiges de consommation de masse et pour réparer les préjudices économiques qui en découlent, ainsi que ceux résultant de pratiques anticoncurrentielles.**

Elle renforcera l'effectivité des règles protectrices des consommateurs.

La rente indûment captée par l'entreprise coupable d'une entente pour fixer ses tarifs ou qui s'appuie sur des pratiques commerciales trompeuses pour capter une nouvelle clientèle, sera ainsi immédiatement redistribuée aux consommateurs.

L'action devra ainsi être introduite par une des 15 associations de consommateurs agréées au niveau national, soulageant ainsi les consommateurs des frais et de l'énergie nécessaires à une telle action. S'il établit la responsabilité du professionnel, le juge fixera le montant de la réparation à allouer à chacun des consommateurs, déterminera les modalités de la liquidation de la réparation, et notamment de la publicité du jugement qui devra permettre aux consommateurs de manifester leur volonté de rejoindre le groupe en acceptant la réparation proposée.

### Un exemple concret de bénéfice pour le consommateur

Une entente entre entreprises a pour conséquence de renchérir de 25% en moyenne le prix payé par le consommateur pour un bien ou service.

Aujourd'hui, les entreprises impliquées dans une entente sont sanctionnées par une amende, mais les consommateurs ne sont pas indemnisés.

Dès 2014, les consommateurs qui auront payé 25% plus cher que le prix du marché à cause d'une entente, obtiendront le remboursement de ce surcoût par l'entreprise fautive.

**Bénéfice 2**

Je veux, je peux !

# Résilier mes contrats d'assurance auto et habitation à tout moment

Chaque année, de nombreux consommateurs découvrent, à la date anniversaire de leur contrat, que leur prime d'assurance habitation a augmenté. Au moment où ils pourraient faire un tour de marché pour évaluer la compétitivité de leur assureur, il est souvent trop tard. La « fenêtre de tir » pour se libérer de leur contrat est déjà derrière eux.

**L'assurance est un poste de dépense obligatoire auquel les Français ne peuvent renoncer.** Or, ces trois dernières années, les primes d'assurance multirisques habitation ont augmenté **trois fois plus vite que l'inflation**.

Les contrats d'assurance représentent **5 %** du budget des ménages.

La loi Consommation permet de résilier à tout moment ses assurances multirisques habitation et responsabilité civile automobile dès le terme de la première année.

Ce nouveau droit, plébiscité par plus de 8 Français sur 10, permettra aux consommateurs de mieux faire jouer la concurrence, et contraindra les assureurs à une politique tarifaire plus raisonnable. Ils bénéficieront en outre d'offres plus performantes en termes de services rendus.

En anticipation des effets de la loi Consommation sur la mobilité des consommateurs, deux grandes mutuelles d'assurance ont déjà annoncé la **stabilisation de leurs prix** en 2014 pour l'une et la **baisse des tarifs de 5 %** pour l'autre.

Je veux, je peux !

**Bénéfice 3**

# Diminuer le coût de mon assurance emprunteur

Aujourd'hui, la commercialisation de l'assurance emprunteur est très largement assurée par les banques. Lors de l'octroi d'un crédit immobilier, la banque propose à son client de souscrire son contrat d'assurance auprès d'elle, en même temps qu'il souscrit son prêt.

Faute de temps et de peur d'entrer dans une négociation qui pourrait avoir un impact sur le taux du crédit préalablement négocié, les consommateurs acceptent généralement l'offre d'assurance proposée par leur banque.

Dans les conditions actuelles de taux, l'assurance emprunteur représente près d' **1/3 du coût total du crédit.**

Pour changer la donne, la loi Consommation renforce la possibilité pour le consommateur, une fois dégagé du stress lié à l'acquisition d'un logement, de pratiquer un réel tour de marché des assureurs pour, le cas échéant, changer d'assurance et optimiser son budget.

### Mode d'emploi de la mesure

**Pendant une période d'un an, à partir de la signature du prêt, le consommateur pourra substituer à l'assurance initialement contractée toute autre assurance offrant les mêmes garanties.**

L'instauration de cette période de « libre choix » d'un an permettra une baisse des taux des assurances emprunteur d'au moins 0,15 point.

### Exemple

Pour un emprunt de 300 000 euros sur 20 ans : le gain de pouvoir d'achat s'élève à 9 000 euros.

Au total, **200 millions d'euros** de pouvoir d'achat sont rendus au consommateur

**Bénéfice 4**

Je veux, je peux !

# Payer mes lunettes moins cher

**Aujourd'hui, le prix moyen d'une paire de lunettes en France est deux fois supérieur au prix moyen pratiqué dans les pays voisins.** Il s'élève à 472 euros. Le taux de marge des opticiens est particulièrement élevé, de l'ordre de 233 %.

La prise en charge par l'Assurance maladie varie entre 4,44 euros et 31,14 euros. Le patient conserve à sa charge 205 euros en moyenne, et jusque 445 euros s'il n'a pas de complémentaire santé comme c'est le cas de 4,5 millions de Français. C'est, avec les soins dentaires, la cause la plus importante de renoncement aux soins pour raison financière. 3 millions de Français renoncent aujourd'hui aux lunettes en raison de leur prix trop élevé.

En **ouvrant la distribution de lunettes et de lentilles**, en sécurisant la vente par Internet et en l'inscrivant dans un parcours de soin obligatoire, là où aujourd'hui aucune régulation n'existe, la loi relative à la consommation renforce la concurrence, **avec des baisses de prix attendues de l'ordre de 25%.**

Sur Internet, les lunettes coûtent aujourd'hui jusqu'à 70 % moins cher qu'en magasin pour des montures et des verres identiques. La concurrence des sites de vente en ligne va avoir un effet à la baisse sur les prix pratiqués dans les réseaux de distribution physiques.

**= 1 milliard d'euros**

**de pouvoir d'achat rendu aux Français.**

Au-delà du bénéfice immédiat pour les consommateurs, cette mesure aura également **des effets sur la croissance et l'emploi.**

Ces effets sont particulièrement importants compte tenu du faible poids du secteur dans l'ensemble du PIB

**+ 0,03 % de PIB**

**+ 8000 emplois**

**à horizon 5 ans**

Source : DGTrésor, février 2014

Bénéfice 5

Je veux, je peux !

# Avoir un meilleur accès à certains dispositifs de santé

La loi Consommation agit sur certaines dépenses contraintes dans le champ de la santé, en ouvrant la distribution des tests de grossesse et des produits d'entretien pour lentilles de contact hors des pharmacies afin d'en faire baisser les prix.

## • Les tests de grossesse

En matière de tests de grossesse, la réalité de notre pays, c'est que ces tests sont trop onéreux pour certaines femmes. Alors que le taux de grossesses non-déclarées au terme du premier trimestre a augmenté, de manière sensible, ces dernières années, une action énergique des pouvoirs publics était nécessaire.

Le gouvernement a souhaité actionner plusieurs leviers complémentaires comme une ouverture de la distribution, agir sur le prix, mais aussi répondre au besoin de confidentialité. A cet égard, un achat en grande surface peut être plus anonyme.

Par ailleurs, le prix joue aussi un rôle discriminant. Plusieurs études récentes (Conseil national de la consommation en 2005; enquête de la DGCCRF; étude UFC-Que Choisir en avril 2013) montrent que le particularisme français dans la distribution des tests de grossesse conduit à des **prix de 30 % à 40 % plus chers que ceux pratiqués dans les pays voisins**.

Demain, pour faire baisser les prix des tests de grossesse, la loi Consommation autorisera leur distribution en dehors des pharmacies.

Baisse des prix attendue sur les tests de grossesse : de l'ordre de **30%**

## • Les produits d'entretien des lentilles de contact

Dans ce même double souci de libérer du pouvoir d'achat et de favoriser l'accès à un dispositif médical, les produits nettoyants pour les lentilles sortiront également du périmètre réservé au monopole des pharmacies.

Bénéfice 6

Je veux, je peux !

# Aligner les tarifs sur la réalité des services rendus

La loi va mettre fin à toute une série de frais injustifiés et de petits péages du quotidien dont chacun avait oublié qu'ils pouvaient être remis en cause. Les consommateurs payeront dorénavant des prix plus justes, qui correspondront à la réalité des services rendus.

## • Les tarifs des parkings : facturés non plus à l'heure mais au quart d'heure.

Pourquoi payer une pleine heure alors que vous n'avez besoin que d'un stationnement de 14 minutes pour récupérer un colis ? Parce que chaque heure de stationnement commencée ne doit plus être due, la tarification des parkings sera désormais calculée au quart d'heure.

Au total, 1 500 contrats de concessions de parkings seront renégociés entre les entreprises et les collectivités.

## • Les frais de transfert de dossier lors d'un changement d'auto-école : supprimés.

Les frais de dossier facturés lors d'un transfert d'auto-école pénalisent notamment les jeunes candidats amenés à changer d'auto-école pour les besoins de leur scolarité ou parce qu'ils ne sont pas satisfaits de celle où ils sont inscrits. Ces frais de transfert ou de restitution de dossiers (50 à 200 euros) renchérissent sensiblement le coût du permis de conduire. Ils seront désormais interdits et supprimés.

## • Les montants injustement facturés par certaines maisons de retraite : supprimés.

Lors du départ ou du décès d'un résident, certaines maisons de retraite facturent l'intégralité du mois entamé, Cela n'est pas justifié, d'autant plus que bien souvent, la chambre a entre temps été relouée à un autre résident. La maison de retraite perçoit donc le double du montant dû.

Parce que les frais facturés par les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes doivent correspondre au service rendu, la loi interdit la facturation de prestations d'hébergement qui n'ont pas été délivrées.

La loi va également interdire la facturation de frais de remise en état de la chambre en l'absence d'un état des lieux dressé à l'arrivée du résidant.

**• Les surcoûts facturés par les fournisseurs de services essentiels (énergie, eau, télécom) en cas de rejet de prélèvement bancaire : supprimés.**

Aujourd'hui, en cas de rejet de prélèvement lors du paiement de services dits essentiels (énergie, eau, télécom), non seulement les banques facturent des frais (régulés par la loi bancaire), mais les opérateurs également.

La loi interdit la facturation de ces frais de rejet, qui pénalisent des personnes déjà fragilisées économiquement.

Elle va enfin contraindre les fournisseurs d'énergie à proposer gratuitement le règlement par mandat compte.

Bénéfice 7

Je veux, je peux !

# Accéder à une consommation durable et responsable

Au cœur du quotidien des Français, la loi accompagne l'inclination des citoyens pour une consommation durable et responsable, génératrice d'emplois de proximité.

## • Allongement de la garantie de 6 mois à 2 ans pour tous les produits

Durant cette période, le consommateur n'aura pas à souscrire une garantie payante complémentaire pour être prémuni d'un défaut de conformité du produit qu'il aura acquis.

Il s'agir de l'une des mesures importantes du plan d'action adopté suite à la Conférence environnementale qui s'est tenue en septembre 2013.

## • Obligation d'informer le consommateur sur la disponibilité des pièces détachées

L'extension de la garantie à deux ans est complétée par l'obligation faite au vendeur de communiquer sur le lieu de vente quant à la durée durant laquelle les pièces détachées du produit seront disponibles.

Mieux informé sur le caractère « réparable » des produits qu'il souhaite acheter, le consommateur pourra demain en faire un critère d'achat.

Ces mesures auront aussi pour effet de rééquilibrer les relations entre producteurs/importateurs et distributeurs actifs dans le service après-vente. Elles favoriseront la **consolidation des filières de réemploi.**

**Bénéfice 8**

Je veux, je peux !

# Acheter et consommer en connaissance de cause

Comment faire des choix éclairés sans disposer d'une information claire et complète ? La loi va renforcer l'information des consommateurs pour que ceux-ci puissent acheter et consommer en connaissance de cause.

## • Plus de transparence dans l'assiette avec la mention du « fait maison » sur les cartes des restaurants.

La loi rend obligatoire la mention du « fait maison » sur les cartes des restaurants afin de renforcer l'information des consommateurs sur le contenu de leurs assiettes.

**97 %** des Français y sont favorables

Cette mesure va dans le même temps permettre de **valoriser** le travail des restaurateurs et des cuisiniers. Ce sera pour eux un **atout commercial**, qui va potentiellement faire progresser l'activité dans le secteur de la restauration.

72 % des consommateurs affirment qu'ils iront plus régulièrement au restaurant grâce à la mention du « fait maison ».

## • Une meilleure information sur l'origine des produits manufacturés avec la création d'indications géographiques.

À ce jour, en France, seuls les produits naturels, agricoles et viticoles, sont protégés par des indications géographiques, qui informent le consommateur des qualités liées au terroir du bien qu'il consomme.

La loi étend les indications géographiques aux produits manufacturés.

**Qu'est-ce qu'une indication géographique ?**

Une indication géographique met en évidence un lieu ou une région de production précis qui détermine les qualités caractéristiques du produit originaire de ce lieu. Le produit doit tirer ses qualités et sa renommée de ce lieu.

**La création d'indications géographiques pour les produits manufacturés renforce l'information mise à disposition des consommateurs sur le mode et le lieu de fabrication des produits.**

**Exemples d'indications géographiques qui pourraient être créées**

La porcelaine de Limoges, la dentelle du Puy, la dentelle de Calais, le linge basque, la faïence de Quimper, les granits de Bretagne…

## Comment ça marche ?

• **Étape 1 : Les professionnels** seront eux-mêmes à l'origine des demandes de création d'indications géographiques. Ils devront établir ensemble un cahier des charges délimitant notamment l'aire géographique et les modalités de fabrication des produits. **Les collectivités territoriales** pourront leur apporter un soutien juridique et financier.

• **Étape 2 :** Ce cahier des charges sera ensuite adressé à **l'Institut national de la propriété intellectuelle (INPI)** avec une demande d'enregistrement. L'INPI procédera à une enquête publique puis s'assurera de la compatibilité du dispositif avec le droit européen.

La création d'indications géographiques pour les produits manufacturés va également **soutenir le développement économique local et l'emploi dans les territoires.**

**Un exemple : La porcelaine de Limoges** emploie localement

**1 500 personnes.**

La création d'une indication géographique pourra inciter certains industriels à relocaliser leur production pour pouvoir en bénéficier.

**Bénéfice 9**

Je veux, je peux !

# Être mieux protégé pour mes achats sur Internet

Le commerce en ligne fait partie intégrante de la vie des consommateurs. En 2012, chaque consommateur a dépensé en moyenne **1 400 euros** sur Internet.

Au total en 2012, ce sont l'équivalent de **50 milliards d'euros** de ventes qui ont été effectuées, correspondant à une augmentation de 50% en trois ans.

Pour que les consommateurs demeurent efficacement protégés dans ce contexte de développement rapide, la loi met en œuvre plusieurs mesures qui vont sécuriser le commerce en ligne.

## • Avant l'achat : davantage d'informations mises à disposition du consommateur.

Préalablement à l'acte d'achat, les professionnels du commerce en ligne devront fournir aux consommateurs une liste d'informations plus complète : caractéristiques du produit, modalités de paiement, éventuelles restrictions de livraison. Les consommateurs pourront ainsi, le cas échéant, s'engager en toute connaissance de cause.

## • Meilleure protection contre les ventes forcées.

En cas de vente forcée, le consommateur ne sera pas tenu de payer le service correspondant. Cela permettra notamment de protéger les internautes contre la pratique des options supplémentaires payantes qui prennent la forme de cases pré-cochées sur les sites web.

**Un exemple de vente forcée : la case pré-cochée sur Internet**

Un consommateur achète un billet d'avion en ligne. Sur le site internet, au moment d'acheter le billet, il ne s'aperçoit pas qu'une case « assurance annulation » est pré-cochée. Il y souscrit donc sans s'en rendre compte et paye deux euros qui viennent s'ajouter au prix du billet.

La loi protège le consommateur contre ce type de pratiques : elle interdit au professionnel de mettre à la charge du consommateur un quelconque paiement pour ces ventes forcées

## • Allongement du délai de rétractation de 7 à 14 jours.

La loi allonge le délai de rétractation : elle le fait passer à 14 jours, contre 7 jours jusqu'à présent. Les consommateurs auront donc 14 jours pour réfléchir et, le cas échéant, changer d'avis sur le bien fondé de leur achat.

## • Remboursement sous 30 jours maximum.

En cas de rétractation sur son achat, ou s'il constate un défaut de fabrication et retourne le bien au vendeur, le consommateur sera remboursé par le professionnel sous 30 jours maximum.

## • Livraison au plus tard 30 jours après l'achat.

La loi définit un délai de livraison de maximum 30 jours à compter de la conclusion du contrat. Elle limite par ailleurs la responsabilité du consommateur en cas de perte ou d'endommage du bien expédié par le professionnel : la responsabilité du consommateur ne court désormais qu'à compter de la prise de possession physique du bien, sauf s'il a choisi lui-même le transporteur.

Bénéfice 10

Je veux, je peux !

# Mettre fin au démarchage abusif

Le démarchage, qu'il soit réalisé par téléphone on à domicile, est une pratique intrusive qui peut source d'abus. Afin de mieux protéger les consommateurs, la loi renforce l'encadrement du démarchage pour éviter ces abus.

## • Création d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique vraiment opérationnelle.

Pour que les consommateurs qui le souhaitent soient épargnés du démarchage téléphonique, souvent vécu comme très intrusif, la loi encadre mieux cette pratique. Elle impose aux professionnels de consulter une liste d'opposition préalablement à toute activité de démarchage téléphonique.

Aujourd'hui, une liste « anti-prospection » organisée sur la base de l'annuaire téléphonique universel, dite « liste orange », existe déjà. Mais son fonctionnement ne correspond plus à la réalité du marché des fichiers de prospection. En effet, la plupart des fichiers utilisés pour les opérations de prospection par téléphone ne sont pas issus de l'annuaire téléphonique, mais de fichiers détenus par les entreprises. Ces dernières démarchent leurs clients ou prospects en utilisant leurs coordonnées.

Pour permettre aux consommateurs d'être efficacement protégés face à cette pratique, la loi crée une liste d'opposition au démarchage téléphonique qui sera opérationnelle. Elle interdit aux professionnels de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste.

### Un exemple

**Avant la loi**

Un consommateur, lassé de recevoir chaque jour plus de trois appels téléphoniques de prospection commerciale, décide de s'inscrire sur liste orange. Pourtant, même après cette inscription, il continue de recevoir des appels téléphoniques de la part de professionnels utilisant des fichiers de prospection dont les données ne sont pas recroisées avec celles contenues dans l'annuaire téléphonique et la liste orange.

**Après la loi**

Le même consommateur décide de doubler son inscription sur liste orange d'une inscription sur la nouvelle liste d'opposition au démarchage téléphonique. De ce fait, il ne reçoit plus d'appels téléphoniques à vocation commerciale non sollicités.Et quand bien même il continuerait à en recevoir, il pourra signaler ces appels à la DGCCRF, qui sanctionnera le professionnel.

## • Interdiction de la prise de paiement à la commande.

Dans le cadre du démarchage, la loi encadre les pratiques des vendeurs et interdit de prendre les paiements durant sept jours.

## • Renforcement du dispositif de lutte contre l'abus de faiblesse.

### Qu'est-ce qu'un abus de faiblesse ?

L'abus de faiblesse est une pratique commerciale qui consiste à solliciter le consommateur afin de lui faire souscrire un contrat (souvent lors d'un démarchage à domicile) en abusant de la situation de faiblesse ou d'ignorance de la personne. Le consommateur vulnérable (dont la vulnérabilité peut découler de son âge, de sa situation de handicap…) est la cible privilégiée de ce type de pratiques commerciales.

La loi renforce les sanctions pénales de ce délit en faisant passer l'amende délictuelle de 9 000 à 375 000 euros avec la possibilité de faire porter l'amende jusqu'à 10% du chiffre d'affaires réalisé ou la possibilité de peines complémentaires pour les personnes morales.