

La loi relative à la consommation : un objectif, améliorer le quotidien des Français

VOITURE	CONSOMMATION RESPONSABLE	QUALITÉ & TRAÇABILITÉ
LITIGES	LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT	SANTÉ
DEMARCHAGE ABUSIF	E-COMMERCE	BANQUE & ASSURANCE

19/03/2014

Le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation a présenté les dispositions de la loi relative à la consommation destinées à améliorer le quotidien des Français.

La loi relative à la consommation a été définitivement adoptée le 13 février dernier. En rééquilibrant les pouvoirs entre consommateurs et professionnels, mais aussi entre professionnels dans le cadre des négociations commerciales, en restaurant du pouvoir d'achat par une action ambitieuse sur les dépenses contraintes, et en exonérant les consommateurs de nombreux péages du quotidien, cette loi contribuera à relancer la consommation, moteur traditionnel de la croissance en France. Elle générera également des gains de compétitivité pour les entreprises, soit directement car elles bénéficieront d'intrants moins chers, soit indirectement car la stimulation du marché les incitera à réaliser des gains de productivité.

Ces ambitions sont traduites dans les principales dispositions du projet de loi.

1. L'action de groupe offrira une voie de recours collectif efficace pour traiter les litiges de consommation de masse et obtenir la réparation des préjudices économiques qui découlent de la violation des règles de concurrence. Il s'agit tout à la fois d'un puissant mécanisme de régulation des marchés et d'un outil de redistribution des rentes aux consommateurs.
2. La loi permet aux consommateurs de mieux faire jouer la concurrence en se libérant plus facilement de leurs contrats. Elle leur donne la possibilité de résilier le contrat en cours d'année et crée une période de substitution d'un an pour changer d'assurance emprunteur. Cette dernière mesure, eu égard au coût de l'assurance qui peut représenter jusqu'un à tiers du coût d'un crédit immobilier, devrait permettre un gain de pouvoir d'achat de 200 millions d'euros par an.
3. La loi agira dans le champ des dépenses contraintes, notamment en matière de santé, par exemple en matière d'optique. Aujourd'hui, le prix moyen des lunettes et des verres (470 euros) est, en France, deux fois supérieur au prix moyen observé en Europe. C'est, avec les soins dentaires, la cause la plus importante de renoncement dans le domaine de la santé pour raison financière. La loi ouvre la distribution de lunettes et de lentilles, tout en sécurisant la vente par Internet et en l'inscrivant dans un parcours de soin obligatoire. Le renforcement de la concurrence, dans un cadre régulé, permettra des baisses de prix, qui sont évaluées à environ 25%, ce qui représente plus de 1 milliard d'euros de pouvoir d'achat rendu aux français.
4. La loi permettra aussi d'exonérer les consommateurs de paiements indus en prévoyant une fixation du prix du stationnement au quart d'heure, en interdisant la facturation, par les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, de prestations d'hébergement qui n'ont pas été délivrées et en interdisant les frais de restitution de dossiers par les auto-écoles. Elle renforce aussi la protection des plus fragiles en interdisant aux fournisseurs de services essentiels (énergie, eau, télécommunication) de facturer des frais de rejet de prélèvement bancaire.
5. Au cœur du quotidien des Français, la loi accompagne la recherche d'une consommation durable, responsable, de qualité et génératrice d'emplois de proximité. En portant la garantie légale de 6 mois à 2 ans et en améliorant l'information sur l'existence de pièces détachées, elle conjugue renforcement de la protection des consommateurs et conception plus durable des produits. Elle étend aux produits manufacturés les indications géographiques, rend la mention du « fait maison » obligatoire dans les restaurants et anticipe en outre une obligation d'étiquetage de l'origine des viandes dans les plats préparés.
6. La loi permettra également de responsabiliser les prêteurs pour une distribution plus équilibrée du crédit à la consommation. Elle réduit la durée des plans conventionnels de rétablissement de 8 à 7 ans, suspend les crédits renouvelables au bout d'un an d'inactivité et oblige à proposer le choix entre un crédit renouvelable et un crédit amortissable pour tout achat supérieur à 1 000 euros. La loi prohibe les hypothèques rechargeables.
7. Enfin, la loi accompagne le développement du commerce en ligne, dont la croissance repose sur la confiance. 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 en instaurant une liste d'opposition au démarchage téléphonique, en interdisant la prise de paiement à la commande, et en renforçant la sanction de l'abus de faiblesse.