

## FRANCE

### POLITIQUE DE LA CONSOMMATION EN 2000

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) exerce, au sein du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, une mission essentielle de régulation à l'égard de l'ensemble des acteurs de l'économie. Poursuivant une évolution engagée déjà depuis plusieurs années, la DGCCRF renforce son rôle d'administration d'information, de concertation et de dissuasion tout en exerçant pleinement ses tâches classiques d'expertise et de contrôle.

(site Internet : [www.finances.gouv.fr/DGCCRF/consommation](http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/consommation) ).

#### I. PROTECTION PHYSIQUE DES CONSOMMATEURS

La qualité et la sécurité des produits et services offerts aux consommateurs sont deux notions étroitement imbriquées.

##### *La sécurité alimentaire*

Deux grands dossiers ont continué à mobiliser fortement la DGCCRF en 2000 : l'ESB ou maladie dite de « la vache folle » et les organismes génétiquement modifiés (OGM).

##### *1) L'ESB ou maladie dite de « la vache folle »*

Les mesures de précaution qui ont été prises en 2000 constituent une étape majeure dans la prévention du risque.

La France a lancé au 2<sup>ème</sup> semestre une campagne de dépistage de l'ESB visant les animaux malades et abattus d'urgence dans le grand Ouest de la France. Ces tests, qui devaient permettre d'étudier la prévalence de la maladie chez certaines catégories d'animaux à risque, ont eu pour effet d'accroître le nombre de cas décelés d'ESB.

La liste des matériaux à risque spécifié (M.R.S.) a été renforcée : la rate, le thymus et les intestins de tous les bovins ont été retirés de la chaîne alimentaire.

Enfin, l'interdiction générale des farines animales dans l'alimentation de tous les animaux de consommation a été décidée (arrêté du 14 novembre 2000).

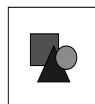
La DGCCRF a été fortement sollicitée et mobilisée dans cette affaire : dans la conception du dispositif et dans son contrôle.

##### *2) Les organismes génétiquement modifiés (OGM)*

Indépendamment des garanties qui entourent l'autorisation des organismes génétiquement modifiés, ceux-ci restent un sujet d'interrogation, voire d'inquiétude, pour les consommateurs. Il est clair que le débat scientifique sur les OGM n'est pas achevé et que les consommateurs attendent des assurances supplémentaires sur leur innocuité.

C'est dans ce contexte que le secrétariat d'État chargé de la Consommation a soutenu la démarche d'associations de consommateurs et a organisé à l'automne 2000 un débat public sur les OGM à travers la France.

L'arrivée à maturité d'un dispositif communautaire en matière d'étiquetage (avec obligation d'étiquetage à partir de 1% d'OGM dans les produits vendus aux consommateurs) a facilité la mise en œuvre des contrôles : contrôles de l'étiquetage des OGM et contrôles des allégations « sans OGM ». Les pouvoirs publics ont été conduits,



DGCCRF

selon les cas, à faire procéder à des arrachages de culture (cas de présence fortuite d'OGM interdits), à exiger l'étiquetage des récoltes ou à interdire l'utilisation des produits récoltés dans les filières « sans OGM ».

Par ailleurs, un groupe de travail permanent du CNC est consacré aux OGM notamment par rapport à l'évolution du contexte international et au principe de précaution.

(site du CNC : [www.finances.gouv.fr/DGCCRF](http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF), cliquer sur « partenaires » puis « Conseil National de la Consommation »).

Dans un souci de transparence, des portails sur les OGM, sur l'ESB et sur les États généraux de l'alimentation ont été ouverts sur le site du ministère ([www.minefi.gouv.fr](http://www.minefi.gouv.fr)).

### 3) *Nutrition*

On signalera, également, l'entrée en vigueur de deux arrêtés : celui du 20 septembre relatif aux aliments diététiques destinés à des fins médicales spéciales et celui du 5 octobre relatif aux aliments destinés aux nourrissons et aux enfants en bas âge.

#### ***La sécurité des produits et des services***

Les transpositions en droit national de directives européennes ont concerné les équipements sous pression (décret du 13 décembre) et les ascenseurs (décret du 24 août).

Deux textes d'initiative nationale ont été adoptés : le décret du 23 février relatif à la sécurité de certains articles de literies et celui du 16 octobre pris dans le domaine des poêles mobiles à combustible liquide.

Par ailleurs, les mesures prises en 1999 par arrêté interdisant l'emploi de certains plastifiants (phtalates) dans les jouets et articles de puériculture destinés aux enfants de moins de trois ans et dont il était prévisible qu'ils soient mis en bouche, ont été renouvelées, conformément à une décision de la Commission européenne et en vertu du principe de précaution.

Dans le cadre de mesures d'urgence, deux arrêtés de suspension ont été pris, l'un concernant un revêtement mural au plomb ayant provoqué deux cas de saturnisme, l'autre concernant un manège forain (de type « roue enfantine ») ayant entraîné un grave accident sur un enfant en bas âge.

Enfin, à la suite d'accidents et d'une campagne de contrôles, deux arrêtés des 21 et 29 décembre 2000 ont suspendu la mise sur le marché et ordonné le retrait de la vente et le rappel auprès des consommateurs de cinq marques de trottinettes pliables.

## **II. PROTECTION DES INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES DES CONSOMMATEURS**

La DGCCRF, administration de terrain, a naturellement pour mission d'informer, d'aider et de protéger les consommateurs. Elle doit aussi mieux comprendre et anticiper les évolutions des comportements des professionnels et les attentes des consommateurs.

### ***Le passage à l'euro***

Le passage à l'euro, prévu au 1<sup>er</sup> janvier 2002 exige de sensibiliser les Français.

Trois avis du Conseil National de la Consommation qui viennent en continuité des précédents travaux réalisés par le CNC ont été motivés par le souci de préparer le plus en amont possible le passage à l'euro.

- L'avis n°8 du 10 mars concerne l'organisation de la période transitoire jusqu'à l'introduction de l'euro fiduciaire au 1<sup>er</sup> janvier 2002.
- L'avis n°9 du 25 octobre est relatif à l'affichage des prix au cours de la période 2001-2002.

- L'avis n°10 du 21 décembre est relatif à certaines actions promotionnelles destinées à favoriser les paiements scripturaux en euro.

### ***Les actions classiques en matière de consommation***

Dans certains secteurs, la complexité des services offerts ou leur nouveauté peuvent être à l'origine de difficultés pour les consommateurs. C'est ainsi que la DGCCRF est intervenue :

#### *1) dans le secteur des banques*

La DGCCRF a participé tout au long de l'année aux travaux interministériels relatifs aux relations entre les banques et leurs clientèles. Le premier axe d'action vise à tirer les conséquences de la mutation en profondeur de la relation commerciale entre les banques et leurs clients. Il cherche également à rendre ce cadre contractuel plus équilibré en renforçant les exigences de transparence et de loyauté à la charge des banques (texte déposé en ce sens dans le cadre du projet de loi relatif à certaines mesures urgentes à caractère économique et financier). Le second axe de travail des pouvoirs publics a porté sur la lutte contre l'exclusion bancaire et a visé en particulier à définir, par voie réglementaire, le service bancaire de base institué dans la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

En ce qui concerne la sécurité des cartes bancaires, la DGCCRF a conduit durant le second semestre, dans le cadre du Conseil national de la consommation, une série de réunions avec l'ensemble des acteurs concernés. Il s'agissait de dresser un état des lieux de la fraude par cartes de paiement et d'émettre des recommandations pratiques et techniques de nature à réduire la fraude. Le groupe a remis un rapport en février 2001. Ses recommandations ont été largement reprises par la profession bancaire et le secteur du commerce, dans une Charte signée par ces deux professions le 22 février 2001.

Par ailleurs, le CNC a rendu un avis le 25 octobre 2000 formulant des propositions visant à améliorer l'information du consommateur sur la publicité concernant le crédit et les crédits renouvelables.

#### *2) dans le secteur de la téléphonie mobile*

Dans cette activité en pleine expansion (environ 30 millions d'abonnés à la fin 2000) et en continuelle évolution technologique, les consommateurs rencontrent souvent des problèmes. L'action de la DGCCRF vise à accompagner ce marché et à assurer les meilleures conditions de transparence et de loyauté.

L'année 2000 a été marquée par la clarification des contrats d'abonnement (principale source des litiges) et la suppression de nombreuses clauses des contrats, considérées comme abusives par la Commission des clauses abusives.

Par ailleurs, un groupe de travail du CNC, créé à la fin 1999 sur la lisibilité de la facture de téléphone fixe et mobile, a présenté le 25 octobre 2000 un rapport sur un premier thème de travail, la terminologie.

#### *3) dans le secteur du commerce électronique*

La DGCCRF a vocation à jouer un rôle important non seulement en termes de concurrence mais aussi en matière d'information et de protection des cyberconsommateurs.

- Un Centre de Surveillance du Commerce Électronique

La DGCCRF a mis en place, en novembre 2000, un Centre de Surveillance du Commerce Électronique (CSCE), installé à Morlaix (Finistère). Ce centre a un triple rôle :

- orienter et traiter les demandes et réclamations des publics transmises par voie électronique ;
- traiter les plaintes de consommateurs concernant le commerce électronique ;
- exercer une mission générale de contrôle, de veille technico-économique et d'analyse.

Il alimente également la réflexion des pouvoirs publics en ciblant les problèmes les plus fréquents, les plus importants ou les plus novateurs posés par le développement du commerce électronique. Il est assisté dans ses missions par un réseau d'enquêteurs répartis sur le territoire français.

- Information

Parallèlement, la DGCCRF poursuit sa politique d'information des cyberconsommateurs par l'intermédiaire de son site sur Internet ([www.finances.gouv.fr/DGCCRF](http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF)).

Par ailleurs, un portail « commerce électronique » a été ouvert, au cours de l'été 2000, sur le site Internet du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie ([www.minefi.gouv.fr](http://www.minefi.gouv.fr)). On trouve, notamment, une rubrique consacrée aux « Recours et litiges ».

- Une brochure « Internaute, soyez un consommateur averti » qui recense l'ensemble des problèmes qui peuvent se poser au cyberconsommateur a été publiée. Cette brochure a été présentée à l'occasion de la « Fête de l'Internet » les 2 et 3 mars 2001, manifestation qui s'est déroulée au ministère, à destination des entreprises et du grand public.

- Un protocole de coopération avec d'autres services du ministère

Il convient de rappeler qu'un protocole de coopération sur le commerce électronique a été passé entre la DGCCRF, la Direction Générale des Impôts et la Direction Générale des Douanes et Droits Indirects en 1998. Ce protocole permet de développer l'échange d'informations et de préparer des actions communes de lutte contre la fraude dans le domaine du commerce électronique et dans le cadre des dispositions légales spécifiques à chacune de ces administrations.

- Une nouvelle réglementation : droit de la preuve et signature électronique

La loi n°2000-230 du 13 mars 2000 porte adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et est relative à la signature électronique. Le gouvernement a décidé de soumettre le projet de décret d'application prévu par la loi à une consultation publique du 25 juillet au 15 septembre. Plus de 20 000 personnes ont visité le site durant cette période. C'est la première fois qu'une telle consultation en ligne intervient en France dans le cadre de l'élaboration d'un texte réglementaire.

#### 4) dans le domaine des prix

Il entre également dans les compétences de la DGCCRF d'exercer un rôle de veille sur les prix lorsque ceux-ci connaissent ou sont susceptibles de connaître des variations inhabituelles. En 2000, elle a ainsi procédé à des enquêtes sur les prix à la suite des intempéries de la fin de l'année 1999 et de leurs effets dans le secteur du bâtiment, de la baisse du taux normal de TVA au 1<sup>er</sup> avril et de la forte hausse des cours des produits pétroliers au printemps. Elle fera de même pendant les mois qui précèdent et suivent le passage à l'euro.

#### 5) dans le domaine de la santé

En 2000, le CNC a émis deux avis dans le domaine de la santé.

- L'un, adopté le 4 juillet 2000, concerne les établissements hébergeant des personnes âgées. Il formule trois propositions pour améliorer l'information préalable des familles et futurs résidents à la recherche d'un établissement.
- L'autre, adopté au cours de la même séance plénière, concerne les produits de protection solaire. L'avis propose une harmonisation des méthodes d'évaluation et d'information ou d'étiquetage des différentes caractéristiques des produits qui constituent des critères d'achat.

### **III. INFORMATION ET ÉDUCATION DES CONSOMMATEURS**

#### ***Le mouvement consommateur***

Le mouvement consommateur regroupe, en 2000, 18 associations nationales agréées. Au niveau local, environ 800 associations, affiliées, pour la grande majorité d'entre elles, à une des 18 organisations nationales, sont réparties sur l'ensemble du territoire.

Par ailleurs, les Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC), regroupements d'associations au niveau régional, remplissent, à l'instar de l'Institut National de la Consommation (INC), une mission d'appui technique (assistance juridique, économique et documentaire et en matière de formation des militants) aux organisations locales de consommateurs et réalisent des émissions télévisées pour le compte de ces dernières.

Le financement public du mouvement consommateur en France s'effectue à travers les subventions affectées aux associations de consommateurs et aux centres techniques régionaux de la consommation.

#### ***Information et éducation***

##### *1) L'information*

Les CTRC réalisent des émissions de télévision sur des thèmes de consommation et reçoivent à cet effet un financement public correspondant au coût de production et de diffusion de ces émissions. Chaque CTRC réalise 15 émissions originales, faisant l'objet de trois diffusions.

Par ailleurs, l'Institut National de la Consommation produit, pour le compte des associations nationales de consommateurs, des émissions spécialisées de consommation (émissions « Consomag » diffusées à raison de quatre par semaine).

Une série d'informations concernant spécifiquement la consommation est désormais installée également sur le site Internet du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie ([www.finances.gouv.fr](http://www.finances.gouv.fr)).

##### *2) L'éducation*

L'Institut National de la Consommation a créé, pour sélectionner des documents à vocation pédagogique concernant la consommation, un instrument original : la pédagogthèque. C'est une base de données recensant les documents pédagogiques, édités sous tous supports, ayant trait à la consommation. Les formateurs désireux d'utiliser un document disposent, à travers la pédagogthèque, de tous les renseignements pour se le procurer, mais également d'un descriptif du document lui-même et d'une analyse critique pour les guider dans leur choix. Cette documentation est consultable sur Minitel 3615 INC (2,23 F la minute) et, depuis le 15 janvier 1998, sur l'Internet.

Plusieurs associations nationales de consommateurs intègrent dans leur action générale des initiatives destinées à l'éducation et à l'information du jeune consommateur. Il s'agit de campagnes de prévention destinées aux jeunes concernant notamment la sécurité

domestique, la sécurité en matière de pratiques sportives (par exemple : utilisation des VTT). Il s'agit également de campagnes d'information sur les questions de consommation que peuvent se poser les jeunes adolescents (par exemple la banque, l'assurance, les moyens de paiement, le crédit, les soldes, l'équilibre alimentaire). Certaines de ces actions sont conduites en milieu scolaire.

Le ministère chargé de la consommation finance d'ailleurs, au-delà de la subvention générale de fonctionnement de ces associations, certaines actions spécifiques de formation et d'éducation du jeune consommateur. C'est ainsi que des actions d'information des jeunes sur l'euro et d'éducation à des thèmes de consommation courante ont fait l'objet de subventions particulières.

Par ailleurs, en 2000, le CNC a rendu deux avis en ce domaine.

- L'un, adopté en séance plénière du 25 octobre et consacré à la publicité et l'enfant, dresse un état des lieux sur la question et formule des propositions constructives, dans l'intérêt des enfants, pour éviter des dérives éventuelles liées, notamment, à l'émergence de nouvelles technologies.
- L'autre, adopté lors de la séance plénière du 21 décembre sur l'éducation du jeune consommateur, désigne ce thème comme une action prioritaire et propose des initiatives propres à la renforcer, non seulement à l'école mais également en milieu extra scolaire.

#### **IV. CONCURRENCE**

L'ordonnance du 1<sup>er</sup> décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence a été intégrée au code de commerce, à l'occasion de la refonte de ce dernier. Elle en constitue désormais le livre IV (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

A l'instar du code de la consommation, cette codification s'effectue à droit constant, ce qui signifie que les règles de droit demeurent globalement inchangées. Un tableau de concordance entre les articles de l'ordonnance et du code de commerce a été mis en ligne sur le site Internet du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie ([http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/informations/codif\\_ord86.htm](http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF/informations/codif_ord86.htm))

D'autres textes ont été intégrés au code de commerce, à cette occasion, tels la loi de 1996 sur les sociétés commerciales ou encore, s'agissant de textes au respect desquels la DGCCRF est chargée de veiller, celles du 5 juillet 1996 (soldes et liquidations) et du 27 décembre 1973 (urbanisme commercial).