

DDPP réunion du 20 décembre 2023 à la Préfecture de Nanterre

A l'invitation de la DDPP, les associations de consommateurs se sont réunies le 30/12/2023 à la préfecture.

Comme souvent, l'UFC Que choisir était bien représentée (Boulogne, Saint-Cloud et le 92Nord), Familles rurales et l'ADEIC complétaient les participants.

Nous étions reçus par les membres de la Direction départementale.

83 agents officient à la préfecture. Pour 2/3, ils traitent les problèmes de la consommation de la concurrence et de la répression des fraudes, les finances, pour 1/3 les problèmes liés à l'agriculture et aux services vétérinaires.

(L'IDF est confrontée à un risque majeur : la rage, la France en est indemne, tous les signalements sont pris au sérieux, 1500 visites ont été effectuées et 130 PV dressés pour surveillance des animaux...)

En 2023, les plaintes recensées concernaient : le défaut d'information sur les prix, des tromperies, le démarchage, l'assurance. 3/4 pour la sécurité alimentaire, 1/4 pour des anomalies dans l'exécution et la reconduction des contrats dont 14 % pour les démarchages en assurance, 12 % les dépannages à domicile, 5 % l'automobile, 3 % la billetterie culturelle puis les annuaires professionnels et les recouvrements de créances.

1 - Les actions pour les Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024

Depuis le printemps 2023, la DDPP a déployé ses agents et multiplié les contrôles en vue des JO en liaison avec les douanes. Les contrôles portent sur la qualité et la sécurité alimentaire dans les lieux de restauration mais pas seulement. La qualité et la sécurité des produits dérivés (comme le flocage sur les maillots), la mobilité, le tourisme, les équipements sportifs, la maltraitance des animaux (équitation au haras de Jardy)

2 - La réorganisation de l'État sur les contrôles en matière de sécurité alimentaire et la mise en place d'une délégation de service public pour le contrôle des établissements de remise directe (commerces de bouche, restaurants, grandes et moyennes surfaces, etc.)

Une seule instance réunit désormais la sécurité alimentaire et les services vétérinaires sous la coupe du Ministère de l'Agriculture. Les deux étant effectivement liés : l'agriculture pour les plantes et les aliments qui en découlent et les services vétérinaires pour la santé des animaux, leur bien-être.

Les contrôles sont confiés à une délégation de service public : en IDF, Véritas contrôle tout ce qui est bouche tandis que les prélèvements alimentaires sont effectués par le laboratoire Inovalis. Seuls des constats sont dressés, la Répression des Fraudes se charge des poursuites.

3 - **Le site Internet Rappel Conso** est le site public d'information des consommateurs sur les rappels de produits, de denrées alimentaires ou d'aliments pour animaux : les produits dangereux sont retirés de la vente mais ceux déjà en circulation font l'objet d'un rappel pour supprimer le danger. Chacun peut prendre connaissance des rappels en cours sur ce site accessible à tous. Valable pour tous les produits à l'exception des automobiles, pour lesquelles il faut se tourner vers la DGEC mais la DGCCRF transfère ...

- **le site Internet Signal Conso** mis en place par la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes permet aux consommateurs de signaler les problèmes rencontrés avec les entreprises afin de les régler à l'amiable, de limiter les plaintes. 500000 signalements ont été effectués, ils concernaient principalement les achats en ligne, la rénovation énergétique, les voyages, (pour la plupart des litiges dus au confinement pendant l'épidémie de covid)

4 - Les actualités réglementaires :

Le décret « tickets de caisse » 541-15-10 de 2022 du code de l'Environnement (art.49 loi du 10fév.2020) : La délivrance d'un ticket de caisse n'est plus obligatoire, elle se fait à la demande du consommateur.

A l'exception : des articles soumis à une garantie, des pesages réglementés (marchés, etc) , des prestations de service supérieures à 25€.

Sont obligatoires : l'addition au restaurant, le ticket de parking, le ticket d'abandon de transaction par carte bancaire.

Le décret résiliation en ligne des contrats 1^{er} juin 2023: La résiliation en ligne des contrats est désormais possible mais le décret ne modifie pas les conditions de résiliation. Cela afin de restaurer l'équilibre entre le consommateur et le fournisseur, il s'applique aux contrats en cours d'exécution.

L'encadrement du démarchage téléphonique :

En plus de la possibilité de s'inscrire à bloctel pour éviter les appels non sollicités, le démarchage téléphonique ne peut maintenant se faire que les jours ouvrés entre 10h et 13h le matin, entre 14h et 20h le soir. Seuls 4 appels ou tentatives sont autorisés. Les démarcheurs n'ont pas le droit d'utiliser les numéros en 06 et 07. « Depuis le 1^{er} janvier 2023, les plateformes de démarchage peuvent utiliser uniquement des numéros commençant par 09 48 et 09 49, 01 62 et 01 63, 02 70 et 02 71, 03 77 et 03 78, 04 24 et 04 25, 05 68 et 05 69.

Les numéros commençant par 09 37, 09 38 et 09 39 pourront, eux, être utilisés par des entreprises dans leurs relations avec les clients : conducteurs de véhicule de tourisme avec chauffeur, livreurs de colis, employés de service après-vente, etc ». La DGCCRF s'assure que les vendeurs de liste purgent leurs listes tous les 30 jours calendaires. Elle rappelle qu'il ne faut pas donner son numéro de téléphone car il pourra être revendu.

5 – Différentes problématiques liées à des secteurs faisant l'objet de nombreuses plaintes :

le dépannage à domicile : La DGCCRF traque les pratiques déloyales ou agressives tant au stade pré-contractuel que contractuel, vérifie les qualifications des professionnels, la forme du devis, le respect des délais de rétractation. Elle souligne qu'en cas d'urgence, le contrat est conclu à domicile, par conséquent, le délai de rétractation ne s'applique pas. Mais il doit y avoir eu une contrepartie (un service rendu)

la rénovation énergétique : Fait l'objet de multiples plaintes que ce soit pour les panneaux solaires, les pompes à chaleur, les économies d'énergie trompeuses, les rendements surévalués, les primes aussi, les travaux inachevés tout est bon pour les entreprises « indécrites ». La DGCCRF met à la disposition des consommateurs des fiches pratiques où l'on retrouve ses mises en garde : ne pas répondre au téléphone, ne pas donner son numéro (les sociétés constituent des listes et les revendent) Aucun service public à l'exception de France Rénov n'est accrédité. MAR, le règlement européen contre les abus de marché, encadre le consommateur jusqu'au suivi des travaux proportionnels aux revenus des ménages pour limiter les faux devis. Le consommateur peut résilier sans motif jusqu'à 14 jours après le dépôt du dossier. Ensuite, c'est impossible mais si rien n'est installé, on peut toujours se rétracter.

la modification unilatérale des conditions contractuelles par les fournisseurs de communications électroniques (Article L. 224-33 du code de la consommation) : Le fournisseur peut désormais le faire mais il doit informer son client sur support durable, y compris le mail, au moins un mois avant

l'échéance sinon, le client a la possibilité de résilier sans frais et sans dédommagement dans un délai de 4 mois. S'il y a modification des données et des services c'est un nouveau contrat mais qui peut s'apparenter à de la vente forcée.