

Actualités

Posté par :

Publiée le : 08/06/2010 08:38:35

Hervé NOVELLI, secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation, a présenté le 1er juin, le bilan de l'activité 2009 de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) en présence de Nathalie HOMOBONO, sa directrice générale. Il se félicite de la baisse du nombre de réclamations des consommateurs qui montre l'effort des professionnels et l'efficacité de l'action de la DGCCRF. Il souligne par ailleurs l'impact de la loi de modernisation de l'économie sur les relations commerciales dans la grande distribution et rappelle l'importance de l'action de la Brigade LME.

La DGCCRF a réalisé plus de 900 000 contrôles en 2009. Ces contrôles ont donné lieu à 120 000 rappels de la réglementation, 9 000 mesures de police administrative, 16 000 infractions relevées par procès verbal et près de 800 saisies ou consignations.

Publication du baromètre des réclamations

Hervé NOVELLI a présenté le baromètre des réclamations en 2009 et au premier trimestre 2010.

En 2009, ce sont 110 701 réclamations qui ont ainsi été enregistrées, contre 139 148 en 2008, soit une baisse de 20%. Hervé NOVELLI a souligné que cette baisse s'explique notamment par les effets de la loi de janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, et de la loi d'août 2008 de modernisation de l'économie.

Les statistiques du baromètre des réclamations en 2009 et celles du premier trimestre de 2010 montrent que quatre secteurs concentrent 70% des réclamations des consommateurs : les produits non alimentaires, la communication-téléphonie, les services à domicile et les transports et véhicules.

Le nombre de réclamations s'inscrit globalement en baisse dans la majorité des secteurs.

Toutefois, les services à domicile enregistrent une augmentation des réclamations au premier trimestre 2010 comparé au premier trimestre 2009 (+3,5%), alors que le baromètre affiche une baisse moyenne d'environ 9%. Hervé NOVELLI a donc annoncé son intention de renforcer par la loi les pouvoirs des agents de la DGCCRF dans le domaine des services à domicile. Les agents de la DGCCRF se verront notamment confier un pouvoir de contrôle et de sanction des règles de facturation. Un groupe de travail réunissant la DGCCRF et l'Agence nationale des services à la personne se réunira également afin d'améliorer la protection des consommateurs dans ce secteur.

Plusieurs enquêtes sectorielles ont été engagées en 2009 sur la base d'une analyse de risque par secteur. En particulier, la DGCCRF a constaté des abus préoccupants en matière de **contrats de location de meublés à destination des étudiants** (exclusion du recours en responsabilité par le locataire à l'encontre du bailleur, résiliation du contrat par le bailleur sans préavis, modification unilatérale des obligations contractuelles du locataire, indemnités en cas de résiliation anticipée...).

Hervé NOVELLI a donc décidé de saisir en juin la commission des clauses abusives, afin qu'elle puisse statuer sur l'ensemble des clauses figurant dans les contrats de location en meublé. Un programme de contrôle significatif sera lancé dans ce secteur à la rentrée universitaire 2010.

Concernant **les détecteurs automatiques de fumées**, qui seront obligatoires dans les maisons individuelles à compter de 2015, des contrôles en 2009 ont révélé que 60% des produits contrôlés étaient non conformes. Ainsi, les produits commercialisés ne détectaient pas ou présentaient un retard de détection des fumées. Ils ont donc fait l'objet de mesures de retrait et de rappel à la fin de l'année 2009.

Source : www.minefe.gouv.fr Communiqué de presse du 1er juin 2010