



15ème législature

Question N° : 19493	De Mme Marie-France Lorho (Non inscrit - Vaucluse)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > La protection des consommateurs sur les foires et salons	Analyse > La protection des consommateurs sur les foires et salons.
Question publiée au JO le : 14/05/2019 Réponse publiée au JO le : 12/11/2019 page : 9950		

Texte de la question

Mme Marie-France Lorho appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le dispositif juridique afférent à la protection des consommateurs. Les associations de consommateurs sont plusieurs à avoir dénoncé les agissements répréhensibles de certains professionnels dans les foires et salons. Il apparaît que le cadre juridique disposant du droit de rétractation dans les foires et salons n'est aujourd'hui plus adapté et qu'il laisse une marge de manœuvre trop importante au professionnel ; d'abord parce le dispositif n'est pas assez restrictif mais également parce qu'il n'est pas appliqué. Ainsi, l'association 60 millions de consommateurs dénonce-t-elle par exemple le fait que 72 % des stands lors des foires et salons n'appliquent pas la loi concernant l'affichage de l'absence de délai de rétractation. En effet, sur les foires et salons, le droit de rétractation valable pour les contrats conclus à distance et hors établissement ne s'applique pas, le législateur ayant considéré que le consommateur se déplace volontairement sur cet espace de commercialité. Il est toutefois protégé par une obligation précontractuelle d'information à la charge de professionnel qui doit faire apparaître sur le stand et sur le contrat concerné l'absence de ce droit de rétractation. Mais la réalité de la pratique est tout autre : les procédés de commercialisation utilisés sur les foires et salons s'apparentent parfois davantage à des manipulations qu'à des informations objectives et sincères. Les professionnels ont su développer des techniques de commercialisation flirtant avec un dispositif légal qui n'est de toute évidence plus suffisant. Il n'est pas normal que les citoyens qui souhaitent se renseigner se retrouvent dans l'obligation d'intenter des actions juridiques pour annuler un achat de retour chez eux, après vérification des « propositions alléchantes des vendeurs ». Il est temps d'adapter l'arsenal législatif pour qu'une vraie protection du consommateur soit mise en place et que les sanctions idoines soient prévues et effectivement appliquées. Car ce qui pêche en effet n'est pas seulement l'inadéquation du système législatif à la réalité sur cette question mais aussi son manque d'application. Si un système n'est pas appliqué, c'est qu'il est mal conçu et il convient donc de le revoir. Aussi, elle lui demande si le Gouvernement compte adapter le système de protection des consommateurs sur les foires et salons concernant le droit de rétractation, ou, à tout le moins, se donner les moyens de mettre en place des mesures d'application effectives afin que soient réellement respectées les mesures protectrices des consommateurs déjà existantes, à savoir l'obligation précontractuelle d'information du professionnel à destination du consommateur.

Texte de la réponse

Le Gouvernement partage les préoccupations exprimées concernant la protection du consommateur procédant à des achats dans les foires et salons. Il est vrai qu'en application de la directive européenne du 25 octobre 2011

relative aux droits des consommateurs, transposée dans le code de la consommation par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, les foires et salons sont considérés comme des établissements commerciaux (il s'agit de lieux d'activité permanente ou habituelle du professionnel). Le consommateur ne bénéficie donc pas du droit de rétractation prévu par la directive pour les contrats conclus à distance et hors établissements commerciaux. Afin d'éviter que les consommateurs ne soient induits en erreur, le code de la consommation oblige le professionnel à informer le consommateur de manière claire et lisible qu'il ne bénéficie pas d'un droit de rétractation lors de la conclusion d'un contrat dans le cadre d'une foire ou d'un salon. Le Gouvernement réfléchit aux améliorations qui pourraient être apportées à ce dispositif. Par ailleurs, il convient de souligner que, lorsque le contrat conclu sur un stand de foire ou de salon est assorti d'un crédit affecté, ce qui est souvent le cas pour des biens d'un certain montant, le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation pour le crédit servant à financer son achat. S'il l'exerce, c'est tout le contrat de vente financé par le crédit qui est alors résolu de plein droit. La DGCCRF réalise régulièrement des enquêtes sur les pratiques commerciales mises en œuvre par les professionnels dans différents secteurs. Elle vérifie le respect de l'obligation d'information du consommateur, mais également les conditions dans lesquelles les professionnels font souscrire aux consommateurs des contrats de crédit affecté destinés à financer l'acquisition d'un bien ou d'un service, en ciblant, notamment, les foires et salons. Par ailleurs, les méthodes de vente mises en œuvre dans les foires et les salons ne doivent pas constituer des pratiques commerciales déloyales ni des pratiques déloyales agressives, punissables de deux ans d'emprisonnement et d'une amende de 300 000 euros, pouvant être portée à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel. Une peine complémentaire d'interdiction d'exercer une activité commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer ou de contrôler une entreprise pendant 5 ans peut être prononcée. Les consommateurs victimes de ces pratiques peuvent obtenir le versement de dommages et intérêts. Le contrat conclu à la suite d'une pratique commerciale agressive est nul. Les services de la DGCCRF font preuve d'une grande vigilance sur ces sujets et restent fortement mobilisés pour s'assurer du respect des réglementations en vigueur. Le Gouvernement travaille enfin à des actions de communication permettant de sensibiliser le consommateur aux droits dont il dispose dans les foires et salons.