



Défense  
des consommateurs

leo lagrange

## ConsommActeur

Bulletin de Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs

Edito

N°98 / juin 2011

### Les rendez-vous du mois de juin

1/06 : CNA  
1/06 : ANEC GA  
1/06 : STIF  
6/06 : Comité Ethique AFNOR  
7/06 : GRESEL  
7/06 : CCSF GT  
9/06 : INAO CAB  
9/06 : Commission AFNOR RS/DD  
9/06 : CCSF  
10/06 : Cetelem/ rencontre du médiateur de BNP Paribas Financial  
15/06 : Comité de suivi Linky  
16/06 : C.A ConsoFrance  
16/06 : CCSF  
17/06 : COS Environnement  
19/06 : CIV  
21/06 : Groupe de travail normalisation achats responsables  
22/06 : SNCF  
22/06 : AG AFNOR  
23/06 : SNCF  
23/06 : Réunion d'échange Bouygues Telecom  
23/06 : réunion de concertation BT  
23/06 : AG ESE  
28/06 : CCSF Plénier  
28/06 : CPMVD  
29/06 : ANSES  
1/07 : STIF

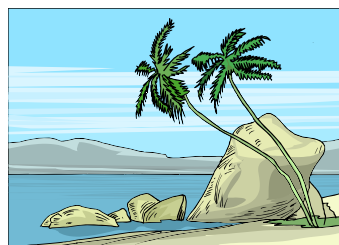
**La période actuelle est marquée par des événements qui perturbent le fonctionnement des relations habituelles entre les pouvoirs publics et les associations nationales de consommateurs agréées.**

Le CNC, principale instance de concertation du consumérisme français fonctionne depuis des mois au ralenti. En effet, la réforme voulue par Hervé Novelli, tendant à reconnaître certaines associations spécifiquement, et à modifier la composition du bureau du CNC, a tardé à se mettre en place, paralysant ainsi nos travaux dans l'intérêt des consommateurs. Ainsi, plusieurs réunions du collège Consommateurs du CNC ont été annulées, la dernière de la saison (le 16/06/2011) s'est tenue mais l'ordre du jour était bien loin des préoccupations des consommateurs. Aucun sujet d'actualité n'était à l'ordre du jour, nous privant ainsi de toute concertation. Aussi, considérant qu'elles sont empêchées d'agir, les associations qui composent ConsoFrance ont été amenées à quitter la séance du dernier collège consommateurs du CNC pour marquer leur désaccord quant à la façon dont le gouvernement traite les consommateurs.

Par exemple, le projet de loi sur la consommation (voir la fiche n°18 ci-après) présenté quelques jours auparavant en conseil des ministres par M. Lefebvre, aurait dû faire l'objet d'une concertation au sein du CNC. Dans le même temps, les moyens des associations sont réduits, leur reconnaissance battue en brèche, leur indépendance attaquée. Cette situation aggrave nos inquiétudes s'agissant de la survie et au rôle qu'assument les associations de consommateurs. D'autres actions de boycott pourraient être envisagées sauf à ce que nous obtenions au cours de l'été une réaction du ministre et de son administration. La balle est désormais dans leur camp !

**Marc Lagae**  
Président de l'ALLDC

**Toute l'équipe de l'ALLDC vous souhaite d'excellentes vacances d'été et vous donne rendez-vous à la rentrée !**



conso  
mag

Retrouvez-nous dans l'émission  
Consumag

« Le prix des médicaments »

France 2 : le 15 juillet, à 13h45  
France 3 : du lundi au vendredi à 11h  
30

## POLITIQUE DE LA CONSOMMATION

### Paquet législatif normalisation : la commission européenne en marche vers une réforme du cadre juridique européen de la normalisation

**La Commission Européenne a publié le 1<sup>er</sup> juin dernier une série de textes visant à réformer le cadre juridique de la normalisation européenne.**

Parmi ces textes une communication intitulée « A strategic vision for european standards: moving forward to enhance and accelerate the sustainable growth of the European economy by 2020 », une proposition de règlement qui modifie la directive 98/34/CE, et une étude sur les effets de cette législation.

Des modifications substantielles sont prévues par ces textes et certaines intéressent de près les représentants des consommateurs.

En effet, jusqu'alors, la participation des consommateurs comme de l'ensemble des parties prenantes, était de la responsabilité des instituts de normalisation. Cette participation est désormais une obligation encadrée par le règlement à travers quatre organismes européens reconnus pour représenter les syndicats de travailleurs, les ONG environnementales, les consommateurs et les PME. Pour les consommateurs l'organisme européen reconnu est l'ANEC.

Ceci signifie t-il que la parole des consommateurs dans les travaux de normalisation européen sera désormais de la compétence exclusive de l'ANEC ? Pour l'ALLDC, il nous paraît essentiel de permettre aux représentants de consommateurs de pouvoir participer aux travaux de normalisation européens via leur délégation nationale sous l'égide de l'institut national de normalisation, en France, l'AFNOR. Ceci n'excluant pas la participation de l'ANEC en tant qu'organisation européenne représentative des consommateurs.

De plus, la commission invite à privilégier le modèle de construction de la norme utilisée pour l'ISO 26 000 relative à la responsabilité sociétale.

En effet, s'agissant des sujets d'intérêt public, la commission préconise d'adopter des critères de composition des délégations nationales. Pour ISO 26000, chaque délégation était composée de 6 collèges, les syndicats, les ONG, les gouvernements, les industriels, les consommateurs et les autres.

L'ALLDC ayant été très impliquée dans le processus de l'ISO 26 000, nous avons pu constater l'intérêt, la richesse et la qualité des échanges en présence de ces délégations nationales multipartites prenantes particulièrement pour un sujet transversal, et d'intérêt public. Aussi nous soutenons cette proposition de la commission s'agissant des sujets d'intérêt public.

Enfin, la commission envisage de reconnaître les spécifications techniques de forums et de consortiums dans le domaine des TIC afin de pouvoir les utiliser comme référence dans les marchés publics. Ces consortiums sont en réalité des accords privés entre professionnels d'un même secteur d'activité et le processus l'élaboration de ces documents ne respecte pas les principes de la normalisation de sollicitations de l'ensemble des parties intéressées.

S'agissant des TIC, les consommateurs en qualité d'utilisateurs de ces produits ne devraient, selon nous, pas être exclus du dispositif.

La commission souhaite en outre réduire les délais d'élaboration des normes de 36 mois à 18 mois d'ici à 2020. Si la normalisation européenne doit s'adapter aux besoins, être plus réactive et donc plus rapide, les délais d'élaboration doivent être suffisamment longs pour permettre à chaque partie intéressée de faire entendre sa voix.

Cette proposition va désormais suivre le processus législatif habituel, le conseil des ministres, le parlement européen avec la nomination d'un rapporteur en juillet prochain. Le vote en première lecture interviendra en fin d'année 2011.

**Ludivine COLY-DUFOURT**  
**Directrice ALLDC**  
**Membre du CCPN de l'AFNOR**

## EVENEMENT

### L'ANEC se réunit en AG

**Le 1<sup>er</sup> juin dernier, l'ANEC a réuni sa 22<sup>e</sup> assemblée générale annuelle à Bruxelles. Chaque pays membre de l'UE a été amené à désigner pour un mandat de 4 ans son représentant pour siéger à l'AG de l'ANEC.** Notre candidature pour un deuxième mandat à l'ANEC a été retenue par le collège consommateurs du CNC et entérinée par l'ANEC.

La matinée a été consacrée à une présentation détaillée des missions de l'ANEC, du rôle attendu des membres de l'AG et des thématiques traitées par l'ANEC.

L'après midi a été consacrée aux questions statutaires, à la ratification des membres de l'AG pour le mandat 2011-2015, à l'élection du président, du vice président, du trésorier, à la désignation des administrateurs, à l'adoption du rapport d'activités 2010 et des comptes clos 2010. Une présentation du paquet normalisation a été effectuée par Hans INGELS de la DG entreprise, et les perspectives à l'horizon 2020 de l'ANEC ont été dressées.

Le nouveau bureau de l'ANEC est donc le suivant :

*Arnold PINDARD : Président (Angleterre)*

*Conchy MARTIN REY : Vice Présidente (Espagne)*

*Bénédicte Federspiel : Trésorier (Danemark)*

### Assemblée générale annuelle du Collectif Ethique sur l'Etiquette (ESE)

**L'assemblée générale d'ESE qui réunissait à Paris le 24 juin 2011 des représentants des collectifs locaux et des associations nationales s'est déroulée en deux temps, une partie statutaire avec les rapports d'activités et financiers et une partie échanges-débat.**

Maïté ERRECART, présidente du collectif a présenté le rapport moral et les principales activités réalisées sur l'année, à savoir :

l'interpellation des entreprises avec la campagne « liquidation totale » ; les appels urgents avec en particulier la campagne sur le sablage des jeans ; l'organisation d'un colloque sur la commande publique avec la collaboration de la fédération interco ; l'élaboration de la stratégie d'ESE revue et adaptée à notre environnement et à nos forces en matière de réseau français et européen, et pour terminer, la construction d'un plan triennale d'actions présenté à l'Agence Française de Développement pour une demande de financement pluriannuel .

Au-delà de ces actions visant les droits humains au travail, conduites au plan national et local, elle a souhaité apporter quelques éléments de réflexions relatifs au contexte général :

*« Concernant les droits humains au travail dans le monde, de bonnes nouvelles sont venues d'Asie, puisque nous avons eu des conflits en Chine comme au Bangladesh qui se sont traduits par des augmentations de salaire, modeste pour nous occidentaux, mais significatifs à l'échelle des salaires dans ces pays. Ainsi, au Bangladesh, après des conflits sociaux très durs, les travailleurs ont obtenu dans le textile une augmentation de 80% du salaire mensuel minimum le faisant passer de 19 à 32€.*

*De même, en Chine, les travailleurs des entreprises comme Foxcomm ou Honda ont obtenu, là encore après des conflits sévères, de 30 à 60% de hausse des salaires. Ils ont exprimé ainsi leur désir d'accéder à une société de consommation et notamment aux produits qu'ils fabriquent et surtout ont réussi à exercer un rapport de force qui leur était inaccessible jusqu'à ce jour.*

*La cause des droits humains au travail n'apparaît plus ainsi comme désespérée et l'on peut espérer que les autorités locales, comme les donneurs d'ordre européens et d'ailleurs, comprennent que ces pays ne sont plus pour longtemps ces greniers de très bas salaires auxquels on peut dénier tout droit.*

*Enfin, des études du Credoc montrent une prise de conscience par les consommateurs des limites du modèle de consommation effrénée de ces dernières années.*

*La recherche de sens est forte chez les jeunes consommateurs éduqués. Ils sont prêts à modifier leur comportement d'achat mais la sensibilité au prix reste néanmoins majeure dans toutes les catégories.*

*Cela légitime pleinement toutes les actions en faveur de l'éducation mais aussi des signes de qualité que cela concerne les entreprises ou les produits »*

En deuxième partie de réunion, avec la participation de Mouhieddine Cherbib, militant des droits de l'homme, démocrate Tunisien, nous avons abordé les enjeux pour l'organisation des travailleurs tunisiens au regard du contexte économique, social et politique à l'issue de la révolution tunisienne.

**Yves HUGUET**  
Représentant de l'ALLDC à ESE

## REGION

### L'ALLDC au 1<sup>er</sup> Forum des solidarités à Bondy.

**Le jeudi 23 juin de 11h à 18h l'Association Léo Lagrange pour la Défense des consommateurs a participé au premier forum des solidarités à la salle de l'Hôtel de ville de Bondy.**

C'est dans le cadre de sa permanence sur le surendettement les 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> vendredi du mois à la Maison de la Jeunesse et des services publics de Bondy, que l'ALLDC a été conviée à ce forum réunissant plus de 40 stands. Placée sous le thème de la rencontre des acteurs de la solidarité, cette journée devait permettre aux bondynois de découvrir l'ensemble des structures sociales présentes sur leur territoire. Il s'agit du premier forum des solidarités qui s'inscrit dans le cadre plus général de la politique de rénovation urbaine de la ville.

Le profil du public que l'ALLDC a reçu lors de cette journée est assez diversifié mais reste essentiellement professionnel. En effet, la majorité des visiteurs que notre stand a enregistré était du personnel relais (c'est-à-dire du personnel des services départementaux de la Seine-Saint Denis ou des membres des autres associations présents à cette journée) qui nous ont sollicité pour obtenir des informations utiles à leurs fonctions (distribution de livrets sur le surendettement à du personnel social par exemple). Toutefois, cette journée a été l'occasion de nouer des contacts avec

d'autres associations (Maîtriser votre énergie, Lien social, ADAM...) travaillant avec des publics susceptibles de solliciter notre intervention pour des problèmes en matière de surendettement ou de consommation.

Enfin, pour l'ALLDC cet événement a été une bonne opportunité de rencontrer les élus de Bondy en marquant ainsi notre engagement actif pour la défense des consommateurs dans leur ville.

**Amel Haikem**  
Juriste

### Colloque CTRC IDF : les impayés de loyers et les charges

**Selon le CREDOC (1), « en une quinzaine d'années seulement, les prix des logements ont été multipliés par 2,5 en France, soit une hausse bien plus vive que celle des revenus –multipliés par 1,6 depuis 1995) ».**

La question du logement aujourd'hui n'est donc pas anodine, notamment au regard des nouvelles dispositions de la loi Boutin du 25 mars 2009 (dite loi Molle). Ainsi, le CTRC d'Ile de France a organisé le 16 juin 2011 au centre International de séjour Maurice Ravel à Paris 12<sup>ème</sup>, un colloque sur les impayés de loyers et de charges auquel nous avons participé.

Cette journée était scindée en trois parties, l'une sur les obligations et les droits du bailleur et du locataire, une seconde partie sur les aides au logement et la dernière partie était consacrée au traitement des impayés. Pour animer ce colloque, plusieurs acteurs étaient présents : l'ADIL, le bailleur ICF la Sablière, une représentante de l'équipe départementale logement à la direction de l'action sociale de l'enfance et de la santé de Paris (SDIS), des associations de consommateurs siégeant au sein de commissions (commission d'attribution du logement, commission départementale de conciliation, ...) venues témoigner...

Les débats ont débuté avec une piqûre de rappel sur les droits et obligations des parties au contrat de bail.

Du point de vue du locataire, il peut être tenté de ne pas régler son loyer au motif que le

bailleur n'a pas effectué les grosses réparations qui lui incombent. Pourtant, le locataire ne peut se fonder sur l'exception d'inexécution pour refuser de régler son loyer. Il pourrait à terme, voir son bail résilié.

Ce colloque a également permis de mettre en exergue les dispositifs de prévention existants en matière d'impayé. Par exemple, la municipalité de Paris a mis en place un dispositif de veille sociale. Celui-ci permet aux différents organismes (l'assistante sociale de secteur, la CAF...) d'être alertés dès le premier impayé du locataire et de pouvoir mettre en place des mesures concrètes pour remédier à la situation (ex : FSL- à Paris son montant ne peut excéder 11000€ sauf circonstances exceptionnelles). Elle expérimente également l'intermédiation locative c'est-à-dire la location solidaire auprès de public fragile.

Autre outil de prévention prévu par la loi ENL (engagement national pour le logement) du 13 juillet 2006 : la CCAPEX (commission spécialisée de coordination et de prévention des expulsions locatives). Cette dernière est rendue obligatoire dans chaque département par la loi Boutin et a pour but de coordonner et d'alerter les organismes et institutions amenés à intervenir tout au long de la procédure d'expulsion. Sur le principe de « l'union fait la force », cette coopération de concert a pour but d'éviter l'expulsion des locataires en difficulté. Les CCAPEX remplacent donc désormais les CDAPL (Commission départementales des aides publiques au logement). La CAF qui siège de droit au sein de ces CCAPEX devient un acteur majeur de cette politique de prévention des expulsions locatives.

Concernant les impayés de loyers, on comptait pour l'année 2010 à Paris 5500 assignations visant l'acquisition de la clause résolutoire du contrat de bail. Il est donc certain qu'une rencontre avec le bailleur dès la première difficulté est essentielle. Elle permet la mise en place d'un échéancier, la vérification que toutes les aides auxquelles le locataire peut prétendre sont effectives. La représentante de la S.A HLM présente sur l'effort des services en interne de travailler de concert pour éviter que la situation ne s'envenime et n'aboutisse au commandement de quitter les lieux. Cependant, le logement actuel sera-t-il adapté dans les prochaines décennies ?

Certains bailleurs réfléchissent déjà à une nouvelle façon de se loger qui devra tenir compte non seulement des nouvelles normes en matière de construction mais également qui devra adapter son offre de logement à la situation de chacun (flexibilité, famille recomposée, parcours résidentiels des classes moyennes plus adaptée ...).

Il n'est pas certain que l'ensemble des dispositifs conjugués permette de résoudre la problématique du logement. La question reste celle d'un déficit de logements à caractère social en France, de revenus des ménages en berne et d'une augmentation croissante du coût de la vie.

Selon le CREDOC, « *Près d'une personne sur deux (49 % exactement) déclare que ses dépenses de logement constituent une « lourde charge », une « très lourde charge » ou une « charge à laquelle elle ne peut faire face »; seule une sur trois (34 % exactement) était dans cette situation au début des années 1980. L'impression d'être mis en difficulté à cause du logement s'est particulièrement accentuée pour les catégories modestes (+17 points) et les classes moyennes inférieures (+9 points). En 2008, les classes moyennes supérieures commencent à leur tour à être touchées par le problème.* ».

Conclusion : la question du logement n'est pas prête de quitter l'actualité !

**Mélissa Howard-Maurice**  
Juriste

(1) CREDOC : Centre de Recherches Pour l'Etude et l'observation des conditions de vie « La crise du logement entretient le sentiment de déclassement social » étude de février 2010

## BREVE

### Nomination de l'ALLDC à la commission de surendettement du Val d'Oise

Par arrêté préfectoral du 14 avril 2011, l'ALLDC représentée par Melle Nadège Sanguero a été nommée membre suppléante de la commission de surendettement du Val d'Oise au titre de représentante des consommateurs.

## Les consommateurs mécontents

**Comme nous l'indiquons sur notre site internet, nous ne répondons pas individuellement aux consommateurs qui nous saisissent par le biais du formulaire d'alerte de la rubrique « vous nous alertez ». Cependant, chaque mois, nous tentons de répondre à certains courriels de consommateurs qui nous exposent leurs litiges.**

**Une question :** Nous avons acheté des billets électroniques par internet pour nos visites parisiennes lors d'une semaine culturelle en famille. Mon mari a été hospitalisé, il était à l'hôpital pour une méningite lors de notre visite de la Tour Eiffel. J'ai écrit à l'organisme en joignant les justificatifs d'hospitalisation et le billet en question mais ils refusent de me rembourser. Je précise que les autres sites nous ont remboursés sur présentation des mêmes justificatifs.

**Léo répond :** Les autres sites ont raison ! Vous vous prévalez d'un motif légitime (une maladie imprévisible) qui a empêché votre mari de bénéficier de la prestation. Le cybercommerçant est donc tenu de vous rembourser le prix des billets dès lors que vous avez justifié cet empêchement. Rapprochez-vous d'une association de consommateur pour vous aider dans votre demande de remboursement.

**Une question :** Je suis tombé dans un magasin à cause du fil d'une lampe. J'ai eu deux fractures ouvertes (tibia et péroné) et il a fallu me faire une greffe. J'ai pris un avocat mais je voudrais me renseigner car on m'a dit que vous pouviez intervenir au préalable.

**Léo répond :** Vous avez chargé un avocat de la défense de vos intérêts, la médiation n'est donc plus possible. Il appartient à votre avocat désormais d'assigner le magasin en cause c'est à dire d'engager sa responsabilité délictuelle (article 1383 et suivants du code civil) et de solliciter une indemnisation pour réparer le préjudice que vous avez subi. N'hésitez donc pas à faire le point avec votre avocat si vous souhaitez davantage d'informations.

**Une question :** Je trouve lamentable que mon assurance résilie mon contrat auto car j'ai eu 5 bris de glace en 3 ans. J'ai toutes mes assurances chez eux, ça me donne envie de tout enlever. J'aimerais savoir s'ils ont le droit et s'il est exact que j'aurai des difficultés à trouver une assurance du fait de ces incidents de bris de glace.

**Léo répond :** Hélas, oui. L'assureur qui considère que vous avez eu un nombre de sinistres élevés depuis qu'il vous assure, peut décider de résilier votre contrat à son échéance principale. Pour ce faire, il vous adresse une lettre recommandée AR deux mois avant l'échéance principal (article L113-12 du code des assurances).

Enfin, oui, vous pouvez éprouver des difficultés à retrouver un assureur. Toutefois, l'assurance automobile est obligatoire. Si vous vous retrouvez sans assurance vous pouvez contacter le Bureau Central des Tarifications qui désignera un assureur (BCT 1, rue Jules-Lefebvre 75431 Paris cedex 09)

### BON A SAVOIR

La fédération bancaire française a créé un petit guide intitulé « votre dossier de surendettement est recevable ? Votre banque vous aide à adapter votre compte et vos moyens de paiement. » Il s'agit de répondre aux obligations issues de la loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 qui prévoient que les banques doivent accompagner les clients surendettés (information, maintien du compte, adaptation du montant du découvert en accord avec le client,...)

Plus d'info sur : [www.lesclesdelabanque.fr](http://www.lesclesdelabanque.fr)



**VOTRE BANQUE EST À VOS CÔTÉS...**

- Votre banque vous informe des nouvelles modalités de fonctionnement de votre compte et vous propose un rendez-vous pour faire le point sur votre situation.**
- Votre banque vous propose des services bancaires plus adaptés pour vos dépenses courantes.**
- Votre banque peut vous aider sur la situation de votre compte.**
- Votre banque va adapter avec vous votre destination de paiement.**
- Votre banque vous informe des nouvelles modalités de fonctionnement de votre compte et vous propose un rendez-vous pour faire le point sur votre situation.**
- Votre banque va adapter avec vous votre destination de paiement.**

... ET VOTRE SITUATION S'EN TROUVE FACILITÉE

## Le projet de loi visant à renforcer les droits, la protection et l'information des consommateurs

**Le 1<sup>er</sup> juin 2011, le Secrétaire d'Etat à la consommation a présenté un nouveau projet de loi « renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs. »**

Ce projet multi thématiques s'attache surtout à renforcer l'information des consommateurs dans les grands secteurs de la vie courante.

Si une concertation au sein du CNC avait été menée, L'ALLDC aurait pu proposer d'autres mesures en lien avec les préoccupations actuelles de nos adhérents, leur cadre de vie, leur pouvoir d'achat, et l'effectivité du droit de la consommation notamment.

L'actuel projet de loi porte sur :

### Les télécommunications

Mesure 1 : permettre au consommateur de déverrouiller son téléphone portable au bout de 3 mois et imposer aux opérateurs de proposer au moins une offre mobile sans engagement.

Mesure 2 : mettre en place des dispositifs d'alerte et de blocage afin de prévenir les chocs de facturation et renforcer les conseils personnalisés aux consommateurs sur leur profil de consommation.

Mesure 3 : obliger les opérateurs à présenter clairement les restrictions à certaines offres (« 24H/24 » « illimité ») et faire figurer la liste des motifs de résiliation dans le contrat.

Mesure 4 : garantir au consommateur un espace personnalisé d'informations et de gestion de ses abonnements et un outil de calcul des montants à payer en cas de résiliation.

Mesure 5 : instaurer un tarif social de l'internet pour les foyers modestes.

Mesure 6 : proposer des offres mobiles adaptées aux personnes souffrant d'un handicap auditif.

### L'immobilier

Mesure 7 : rendre possible l'ajustement des loyers au profit des locataires si l'information sur la surface louée est fautive ou manquante.

Mesure 8 : plafonner le dépôt de garantie à 1 mois pour les logements sociaux.

Mesure 9 : sanctionner la non-restitution dans les délais légaux des dépôts de garantie des locataires.

Mesure 10 : mettre fin à la reconduction tacite des contrats de mandat et obliger les agences à mentionner leur appartenance à un réseau.

### L'énergie

Mesure 11 : imposer la gratuité des auto relevés de compteurs permettant d'établir la facture.

Mesure 12 : obliger les opérateurs à dispenser des conseils tarifaires personnalisés gratuits lors de la souscription d'un contrat et en cas d'évolution substantielle de la consommation.

Mesure 13 : mettre en place des procédures de vérification et de suspension des factures anormales.

### La santé et la dépendance

Mesure 14 : accroître la confiance du consommateur dans la vente sur Internet de produits de santé en permettant au consommateur de bénéficier du droit de rétractation et en encadrant la vente en ligne de lentilles de contact.

Mesure 15 : dans le secteur des assurances : réduire le délai de préavis pour résilier les contrats d'assurance santé

et mieux informer les consommateurs sur leurs facultés de résiliation.

Mesure 16 : dans le secteur des services d'aide à domicile des personnes âgées et handicapées : sanctionner le non respect des règles d'évolution des prix.

Mesure 17 : dans le secteur des maisons de retraite : Interdire la facturation de prestations d'hébergement après le décès du résident.

### **Le commerce électronique**

Mesure 18 : doubler les pénalités au profit des consommateurs pour non respect du délai de remboursement des sommes versées en cas de rétractation.

Mesure 19 : lutter contre les SPAMS et renforcer la protection des données personnelles des cyberacheteurs.

Mesure 20 : renforcer la possibilité pour le consommateur de vérifier l'état des produits livrés et le protéger en cas de non paiement du transporteur par le vendeur.

### **La distribution alimentaire**

Mesure 21 : renforcer la concurrence entre enseignes au bénéfice des consommateurs.

### **Renforcer l'information des consommateurs**

Mesure 22 : promouvoir une consommation de qualité en protégeant l'origine géographique des produits non alimentaires.

Mesure 23 : améliorer les modalités d'information tarifaire des consommateurs sur le réseau autoroutier.

### **Assurer le respect du droit de la consommation**

Mesure 24 : mieux protéger les consommateurs contre les clauses abusives.

Mesure 25 : renforcer et moderniser les moyens d'action de la DGCCRF.