

DROIT DE LA CONSOMMATION

**Les acteurs du droit de la consommation
à La Réunion**

**Aurélie DAMOUR
Danielle FONTAINE
Samantha GEVIA
Audrey LEPELIER
Reyhana ONIAN
Mariame SAFLA
Steve MOERDYK**

*Etudiants du M2 Droit des Affaires
Université de La Réunion, Promotion 2009-2010¹*

**Synthèse de la conférence-débat du 30 Avril 2010
– Faculté de Droit et d’Economie – Université de La Réunion –**

Le droit de la consommation nous concerne tous...car nous sommes tous des consommateurs ! Mais qui sont les acteurs de ce droit à La Réunion ? Qui sont ceux qui l’invoquent, le pratiquent ou le font respecter ? Quel regard portent-ils sur lui : est-il efficace ou paralysant ? Protecteur ou infantilisant ? Pensent-ils que le consommateur réunionnais est un consommateur à part ? Qu’il rencontre des problèmes spécifiques ?

Pour tenter de répondre à toutes ces interrogations, les étudiants du Master 2 Droit des affaires de l’Université de La Réunion ont invité différentes personnalités impliquées dans la vie et la pratique du droit de la consommation à venir partager et confronter leurs expériences.

La manifestation s’est tenue le 30 avril 2010 à la Faculté de droit et d’économie. Pendant près de trois heures, un public nombreux a pu échanger avec les différents acteurs du droit de la consommation qui avaient répondu favorablement à l’appel des étudiants : professionnels du secteur privé (I), mais aussi organismes publics (II) et associations de consommateurs (III).

¹ Nous tenons à remercier tous les participants qui sont intervenus en dehors de leur temps de travail pour nous faire profiter de leurs connaissances en matière de droit de la consommation, nos camarades de Master 2 et toutes les personnes présentes à cette manifestation. Nos remerciements s’adressent ensuite à M. LOIR qui nous aura enseigné le droit de la consommation en nous incitant à nous investir dans ce projet, ce qui aura été très formateur. Enfin nous remercions Monsieur le Pr. SEUBE, Doyen de la Faculté de Droit et d’Economie de La Réunion, directeur de notre Master 2 Droit des Affaires.

I.- Les professionnels du secteur privé

Mme LAQUIA, responsable-conformité au sein de SOREFI-REUNIBAIL

M. MONNE, directeur du Service Juridique de SFR Océan Indien

Maître MAILLOT, Avocat au Barreau de St Denis

Comment les entreprises vivent-elles le droit de la consommation ? Mme LAQUIA a témoigné de la façon dont elle y était confrontée en tant que responsable-conformité au sein de l'entreprise SOREFI-REUNIBAIL, spécialiste du financement.

De façon générale, Mme LAQUIA a expliqué que le rôle du responsable-conformité consistait à assurer au quotidien et dans la durée le bon fonctionnement de l'entreprise, soulignant d'ailleurs que le droit communautaire impose l'obligation de cette fonction aux établissements financiers en France. Il s'agit de s'assurer que l'ensemble des processus de l'entreprise se déroule en conformité avec les dispositions légales et réglementaires, ainsi qu'avec les normes professionnelles. En outre, s'agissant plus particulièrement de l'entreprise SOREFI-REUNIBAIL, membre du groupe GE, le responsable-conformité a pour mission contrôler le bon respect du code d'éthique GE.

Plus spécifiquement, la fonction de responsable-conformité couvre dans un premier temps, les domaines de l'identification des risques de non-conformité ainsi que la mise en place et le suivi des plans d'actions correspondants, et, dans un second temps, la rédaction, la diffusion et le suivi des instructions et procédures suite aux dysfonctionnements constatés (fraudes, réclamations,...).

Le responsable-conformité doit vérifier que les clauses du contrat sont respectées : le bien a-t-il été livré au client, la loi Scrivener a-t-elle été respectée...? Il doit également contrôler la conformité des crédits accordés aux clients et assurer la gestion des réclamations faites par les associations de consommateurs.

Autre entreprise ; autre domaine ; autre acteur du droit de la consommation : M. MONNE, directeur juridique de SFR Océan Indien, a souligné l'omniprésence de ce droit dans la vie quotidienne des entreprises de téléphonie mobile, insistant sur le fait que le consommateur doit être l'objet de toutes les préoccupations. Pour lui, ce sont les conditions générales d'abonnement qui réservent le nœud des problèmes car elles sont susceptibles de renfermer des clauses abusives. Une partie de la tâche du juriste consiste alors à « dépoussiérer » le contrat. Mais il doit aussi veiller à ce que le professionnel respecte son obligation d'information, ce d'autant qu'il lui appartient en cas de conflit d'en apporter la preuve. Répondant à l'interrogation d'un étudiant, M. MONNE a également souligné que les litiges qui pouvaient se nouer entre son entreprise et les consommateurs ne trouvaient que très rarement une issue contentieuse.

C'est certainement cette importance de la médiation qui explique que pour Maître MAILLOT, du barreau de St Denis, le rôle de l'avocat soit limité dans le domaine du droit de la consommation. Il révèle ainsi n'intervenir que très rarement en matière de démarchage ou de surendettement, ce qui s'expliquerait selon lui, sur ce dernier point, par la déjudiciarisation de la procédure. Cela étant, Maître MAILLOT relève tout de même qu'il est susceptible d'intervenir dans le domaine du crédit, qu'il s'agisse d'un crédit à la consommation ou d'un crédit immobilier. Mais il déplore que ce ne soit alors que bien souvent trop tard, au moment où le créancier a déjà prononcé la déchéance et engagé une procédure contentieuse.

II.- Les associations de consommateurs

Mme PALANT-VERGOZ, UCOR

M. LAJOIE, UFC QUE CHOISIR

M. BASSAND, ROUL PA NOU

Lors de cette conférence, trois associations étaient représentées : l'association Roul Pa Nou, par l'intermédiaire de M. Noor Olivier BASSAND ; l'UCOR (Union des Consommateurs de La Réunion), représentée par Mme Aude PALLANT-VERGOZ et par le trésorier de l'association ; l'association UFC Que Choisir, représentée par M. Lajoie, Président Réunion.

De façon générale, il a été souligné que ces associations, essentiellement financées par le biais de cotisations d'adhérents, ont pour mission d'informer les consommateurs par l'édition de plaquettes, de brochures ou de revues, pour les plus importantes d'entre elles.

Mais au plan local, l'information passe avant tout par des émissions de télévision ou de radio tout au long de l'année ou à l'occasion de faits particuliers, afin de mettre en garde le consommateur. Ainsi M. BASSAND, de l'association Roul Pa Nou, anime-t-il tous les jours une émission de radio. Il met aussi à la disposition du consommateur un site internet et dispose d'une page Facebook ce qui, soit dit au passage, implique une très grande réactivité.

Quant à Mme PALANT-VERGOZ, c'est –entre autres ! – sur les ondes qu'elle met ses connaissances et son expérience au service du consommateur : quel réunionnais ignore les mérites de la lettre recommandée avec accusé de réception ?

Si les médias jouent ainsi un rôle important à La Réunion, l'association UFC Que Choisir a cependant souligné qu'elle exerçait quant à elle ses missions de façon moins médiatique, préférant la publication mensuelle d'une revue générale et spécialisée au plan national, revue dont le but est de répondre aux attentes du consommateur.

Les interventions des différents protagonistes ont aussi permis de rappeler qu'à La Réunion, les associations fonctionnent essentiellement sur la base du bénévolat, même si certaines associations, à l'instar de l'association Roul Pa Nou, n'hésitent pas à faire appel à des juristes spécialisés lorsque des cas complexes leur sont soumis.

Même si le droit de la consommation apparaît globalement comme un droit efficace aux yeux des représentants des associations, divers problèmes ont émergé des échanges avec la salle.

M. BASSAND a ainsi souligné que La Réunion est une terre de consommation à outrance, ce qui s'explique selon lui par le désir des réunionnais de vouloir rattraper le retard accumulé dans le domaine de l'équipement. Ce besoin de consommation conduit le consommateur à recourir aux crédits à la consommation, alors même que les prix restent élevés par rapport à la Métropole, en raison d'une part de l'éloignement et d'autre part du caractère étroit du marché qui restreint l'économie locale et les filières de distribution.

Toutefois, Mme PALANT-VERGOZ a tenu à remarquer que selon elle, le consommateur réunionnais ne se distinguait en rien de son homologue métropolitain.

Il a également été rappelé que la création des maisons de justice et de droit n'avait pas eu d'impact particulier sur l'activité des associations, le taux de fréquentation de ces dernières étant

resté inchangé. En effet, il est toujours plus facile pour le consommateur de s'orienter vers des outils d'information comme la radio ou la télévision, le consommateur s'identifiant souvent aux cas exposés par d'autres personnes, plutôt que vers un avocat qu'il ne connaît pas et auquel il aura parfois du mal à faire comprendre les raisons du désarroi dans lequel il se trouve. Les litiges se règlent donc le plus souvent à l'amiable.

III.- Les établissements publics

M. CHERRIER, Directeur départemental de la DGCCRF

M. HOSSEN, IEDOM

M. CHERRIER a présenté les missions de la DGCCRF, qui répondent à trois objectifs : la protection économique, la régulation concurrentielle et la sécurité des consommateurs. La DGCCRF veille ainsi au respect des dispositions du Code de la consommation et s'assure du bon fonctionnement du marché. Selon l'expression imagée de M. CHERRIER, c'est « *une espèce de flic dans l'économie* ».

Cette protection du consommateur se manifeste par plusieurs actions : la DGCCRF assure une permanence et accueille les particuliers, qui peuvent faire part de leurs remarques, d'une fraude ou d'un manquement du professionnel à ses obligations. Elle peut ensuite mener une enquête, dans différents domaines de la consommation, qu'il s'agisse des prix et pratiques commerciales, des signes de qualité ou de l'étiquetage des produits.

Quand on aborde la question d'une éventuelle spécificité réunionnaise, deux secteurs ressortent : la téléphonie et l'Internet d'une part, l'automobile d'autre part. Dans le premier secteur, la DGCCRF entretient des relations avec les opérateurs et le médiateur des communications électroniques. En cas de problème, le consommateur fait appel à la DGCCRF qui oriente le consommateur après l'avoir conseillé. Néanmoins, on note un rôle qui décroît du fait de l'ouverture du marché à différents opérateurs, ce qui favorise la concurrence et incite les consommateurs à être vigilants sur les offres des professionnels. Dans le second secteur, M. CHERRIER indique que les services de la DGCCRF sont essentiellement sollicités pour des questions relatives à la garantie des vices cachés, aux garanties applicables aux véhicules d'occasions et aux garanties contre des réparations mal exécutées.

Aux côtés de la DGCCRF, l'IEDOM (Institut d'émission des départements d'Outre Mer) était l'autre organisme public représenté lors de la manifestation du 30 avril, par l'intermédiaire de M. Rafick HOSSEN, conseiller infobanque. Ce dernier a rappelé que l'IEDOM assurait entre autres à La Réunion le secrétariat général de la commission de surendettement pour le compte de la Banque de France.

La mission principale de cette commission départementale consiste à rechercher avant tout des solutions amiables aux situations d'endettements des particuliers. Cependant, comme l'a souligné M. HOSSEN, l'IEDOM a aussi un rôle d'écoute et de conseil pour les consommateurs. Ces derniers peuvent demander des informations sur le droit de la consommation et plus particulièrement dans le domaine de la réglementation bancaire, par exemple des explications sur le calcul des soldes insaisissables. Les principaux problèmes étant relatifs au droit bancaire, le

secrétariat se met régulièrement en contact avec les établissements de crédit et joue un rôle de médiateur entre les banques et les particuliers.

Par ailleurs, s'agissant de la question posée aux différents intervenants portant sur l'existence d'une spécificité locale en matière de consommation, M. HOSSEN, comme le reste des invités, répond par la négative. Certes, un nombre important de dossiers de surendettement sont déposés au secrétariat de la commission (800 par an), mais peu d'entre eux sont présentés devant la Commission de surendettement des particuliers. Cela conduit à se demander si les débiteurs sont des victimes du droit de la consommation. Les éléments de réponse apportés par M. HOSSEN sont nuancés : même si les débiteurs bénéficient d'une protection prévue par le droit de la consommation, ils se retrouvent placés en situation de victimes dans la mesure où ils ne connaissent pas forcément leurs droits. Ce n'est donc qu'à partir du moment où ces débiteurs en ont eu connaissance que leur protection devient efficace, et c'est dans ce cadre que l'IEDOM prend toute sa place dans l'économie Réunionnaise.

