

Mesdames, Messieurs les Sénateurs

Mesdames, Messieurs les Députés

La protection des consommateurs, citoyens à part ô combien entière, se trouve aujourd'hui plus qu'hier compte tenu de la montée des inquiétudes sur le pouvoir d'achat des français, au cœur de la communication gouvernementale.

Les questions des marges arrières dans le secteur de la grande distribution, des délais de paiement, le contrôle des Marchés Publics, le surendettement des ménages, les ententes ainsi que l'explosion des plaintes de consommateurs dans le secteur de la téléphonie et le développement du commerce électronique s'avèrent en effet des questions emblématiques qui doivent donc être abordées comme telles.

En outre, ces citoyens ont le droit, dans leur consommation courante, d'exiger d'avoir le choix entre des produits et des services sains et loyaux. Ils doivent donc pouvoir être en mesure d'être efficacement protégés contre les pièges inhérents aux dérives du marché (règles de démarchage à domicile, règles de crédit à la consommation, réparations domestiques d'urgence, réglementation dans le domaine immobilier, libéralisation des marchés de l'énergie) ou de la mondialisation des réseaux de distribution (contrefaçons induisant des problèmes graves de sécurité (jouets, lits pour bébé, médicaments et dentifrices) et/ou denrées alimentaires non-conformes, voire dangereuses).

Cette mission, au cœur donc de la vie économique, est assumée au quotidien par la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes). Son rôle est :

- de faire appliquer les principales dispositions législatives et réglementaires contenues dans les Codes de la Consommation, du Commerce et des Marchés Publics par la recherche et la constatation d'infractions. Dès lors qu'une telle transgression est relevée par Procès-Verbal, l'agent la transmet, selon le champ d'application de compétence soulevé, soit au Procureur de la République, soit au Conseil de la Concurrence ;
- d'accueillir les consommateurs, de les informer sur ce qui relève de sa compétence ou de les orienter vers les interlocuteurs adéquats lorsque leurs problèmes ne relèvent pas de son champ d'action. Bien souvent, ces permanences d'accueil du consommateur vont permettre aux agents de détecter des pratiques frauduleuses et d'enclencher des enquêtes visant à l'extinction de ces pratiques.

Ces dix dernières années, les agents de la DGCCRF en charge de ces actions ont loyalement démontré leur potentiel d'adaptation à la modernisation de la puissance publique et leur réactivité à l'égard des modifications de leur environnement socio-économique malgré les problèmes concrets créés par les bouleversements induits et amplifiés par une baisse constante de leurs moyens en effectifs et en matériels qui empêche notamment la Direction d'équiper efficacement les laboratoires du service commun Douane/DGCCRF.

Or, depuis ces derniers mois, ils vivent dans l'opacité et, par voie de conséquence, dans l'incertitude la plus totale quand à l'avenir de ces missions.

En effet, des projets de réformes gouvernementales actuellement concoctés sans aucun débat avec les personnels et les citoyens - révélés, au coup par coup, par les médias, avec toutes les inquiétudes que cela suscite - ou des mesures ponctuelles arbitraires semblent remettre en cause l'engagement de l'État à protéger avec efficacité l'ensemble des consommateurs à l'égard de pratiques illicites de la part des professionnels :

- en raison d'accords politiques dérogatoires avec des lobbies corporatistes ;
- en altérant les outils juridiques à disposition des agents ;
- en dégradant la cohérence interne de la DGCCRF.

Les agents, conscients des améliorations qui peuvent toujours être apportées à la défense de l'ordre public économique et à la protection du consommateur, tiennent à rappeler le besoin impératif de renforcer l'ensemble des missions de la DGCCRF ainsi que leur attachement à l'unité et à la cohérence de celles-ci, afin d'en garantir l'effectivité et l'efficacité.

Ils vous demandent donc :

- de préserver l'unité de la DGCCRF,
- de réaffirmer sa vocation d'administration de contrôle pour l'ensemble de ses missions de concurrence, de consommation et de qualité et sécurité,
- de lui donner réellement les moyens juridiques, matériels et humains nécessaires pour exercer l'ensemble de ses missions au bénéfice de tous les consommateurs et, au-delà, de tous les citoyens.

Afin de vous exposer plus précisément les différents points évoqués ci-dessus et développés dans les fiches ci-jointes, nous vous remercions de bien vouloir nous accorder rapidement, compte tenu des délais encourus par le processus de révision générale des politiques publiques, une audience.

Nous vous prions, Mesdames, Messieurs les Sénateurs et Députés, d'agréer l'expression de nos sentiments distingués