



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 115858

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur la facturation « cachée » d'un annuaire privé proposé à des artisans et commerçants. En petits caractères se glisse le montant élevé de la prestation de services, invisible au premier coup d'oeil. Certaines personnes ont ainsi cru que le service était gratuit et/ou géré par un service public gratuit. Aussi, il lui demande quelles mesures il entend prendre pour que la tarification de tout acte soit inscrite en gros caractères, de préférence en première page.

Texte de la réponse

De nombreux professionnels français, quel que soit leur secteur d'activité ou leur forme juridique, reçoivent régulièrement des formulaires ayant pour objet l'enregistrement de leur société sur des registres officiels, des annuaires professionnels ou des portails Internet. Ces documents sont parfois susceptibles d'induire leur destinataire en erreur. En effet, les professionnels destinataires de ces envois peuvent être invités à vérifier et corriger leurs coordonnées en vue de leur insertion dans un annuaire et s'aperçoivent, après avoir répondu, que des mentions en petits caractères précisent qu'ils ont souscrit un abonnement ou un service payant. Certains de ces documents se rapprochent également parfois de documents officiels, de factures ou encore de documents émanant d'anciens opérateurs publics. Ces pratiques sont connues des services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui enquêtent régulièrement sur ce type de pratiques et veille scrupuleusement au respect de la réglementation. En effet, la présentation des documents adressés aux professionnels peut être considérée comme trompeuse, aux termes de l'article L. 121-1 du code de la consommation, dès lors qu'elle « crée une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial ou un autre signe distinctif d'un concurrent » ou qu'elle « repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur » portant notamment sur la nature du bien ou du service, ses caractéristiques essentielles, le prix ou le mode de calcul du prix ou encore le procédé ou le motif de la vente ou de la prestation de services. Le fait de mentionner le prix d'un service proposé en caractères difficilement lisibles est susceptible de constituer l'infraction de pratique commerciale trompeuse. Ces dispositions du code de la consommation sont applicables aux relations entre professionnels et font l'objet de sanctions pénales (emprisonnement de deux ans et/ou amende d'un montant de 37 500 euros). La DGCCRF peut également enjoindre au professionnel de mettre fin aux pratiques litigieuses ou encore saisir le juge civil pour faire cesser les envois. Ces envois commerciaux peuvent donc être sanctionnés sur la base du code de la consommation et sont également susceptibles de constituer une escroquerie, infraction qui relève de la compétence des services de police ou de gendarmerie, en l'absence de service réel rendu par le professionnel. Enfin, les professionnels disposent également des recours prévus par le droit civil pour obtenir l'annulation du contrat pour vice du consentement devant le juge judiciaire.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 115858

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 août 2011, page 8334

Réponse publiée le : 15 novembre 2011, page 12043