ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

conditions de vente

Question écrite n° 52051

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur la vente de produits auxquels sont liés des abonnements à titre gratuit de fournitures d'information et de services « prétendument » à vie. Plusieurs affaires mettent en évidence que le service fourni gratuitement et *a priori* tout au long de la vie du produit s'avère en fait lié à la vie de la société produisant, commercialisant et exploitant le bien auquel le service est lié. En cas de disparition de celle-ci, le consommateur perd le bénéfice du service y compris lorsque l'activité commerciale est reprise par une nouvelle entité. Elle lui demande s'il ne conviendrait pas qu'une mention figurant sur le produit acheté indique clairement les restrictions certes exceptionnelles mais néanmoins bien réelles, pouvant mettre en cause le service à vie vendu et aussi payé par le consommateur.

Texte de la réponse

Certains contrats proposent avec l'achat d'un produit la fourniture d'un service à vie. C'est le cas par exemple de l'achat de certains systèmes de navigation « GPS » qui proposent avec l'achat de l'appareil et inclus à ce dernier un abonnement à la cartographie gratuite à vie. Pour ce type de produit il est précisé que l'expression « à vie » s'entend comme la vie utile du « GPS », c'est-à-dire la durée pendant laquelle la société assure l'assistance de l'appareil, en offrant les mises à jour logicielles, des services, du contenu ou des accessoires. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes n'a pas à ce jour reçu de plaintes sur ce type de prestations. Néanmoins, il est en effet nécessaire, conformément à l'article L. 111-1 du code de la consommation fixant les obligations d'information précontractuelles des professionnels à l'égard des consommateurs, que ces derniers soient clairement informés sur la signification de l'expression « à vie ». A cet égard, il est rappelé que l'article 6 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, qui est entré en vigueur le 13 juin 2014, a sensiblement élargi le périmètre des informations dont doit disposer le consommateur avant de s'engager, s'agissant tout particulièrement des conditions contractuelles, dont la durée du contrat fait partie. Le professionnel doit ainsi préciser que le service proposé à vie n'engage que la société qui commercialise et exploite le service. Les manquements en matière d'information précontractuelle des consommateurs seront désormais sanctionnés d'amendes administratives d'un montant maximum de 3 000 euros pour les personnes physiques et de 15 000 euros pour les personnes morales. Si ces manquements, au regard notamment de leur gravité et de leur intentionnalité, consitutent une pratique commerciale trompeuse, les tribunaux pourront les sanctionner de 2 ans de prison et 300 000 euros d'amendes, prévus par l'article L. 121-6 du code de la consommation modifié par l'article 130 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Données clés

Auteur : Mme Marietta Karamanli
Circonscription : Sarthe (2e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
Type de question : Question écrite

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/14/questions/QANR5L14QE52051

Numéro de la question : 52051
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 18 mars 2014, page 2525
Réponse publiée au JO le : 29 juillet 2014, page 6450