



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection

Question écrite n° 71137

Texte de la question

M. Jean-Claude Bouchet appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur les arnaques aux pages jaunes touchant les professionnels. En effet, nombreux sont les professionnels de santé et les PME victimes d'escroquerie à l'annuaire professionnel : des opérateurs malhonnêtes recourent à des pratiques commerciales trompeuses, telles que l'envoi de formulaires dans lesquels ils demandent aux entreprises de mettre leurs coordonnées à jour dans leurs annuaires, gratuitement en apparence, avant de leur facturer des frais annuels. Ces fraudes par *marketing* vont de la communication d'informations fausses ou trompeuses sur le service à l'envoi d'offres gratuites qui s'avèrent payantes ou de formulaires trompeurs demandant la mise à jour d'informations dans des annuaires professionnels. Ces fraudes ne cessent d'augmenter et de se diversifier, or il n'existe pas de délai de rétractation qui permettrait aux victimes de mettre un terme au contrat frauduleux. Aussi il lui demande de bien vouloir lui indiquer son sentiment sur ce sujet.

Texte de la réponse

Depuis plusieurs années, les services du ministère chargé du commerce, de l'artisanat de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sont alertés sur les agissements de sociétés, le plus souvent situées à l'étranger, qui proposent aux professionnels, indépendants ou entreprises, l'insertion de leurs coordonnées dans des annuaires électroniques ou traditionnels, dans un registre des exposants ou dans un registre internet. Ces sociétés envoient des documents ressemblant à un formulaire administratif de demande de renseignements ou de vérification des coordonnées de l'entreprise qui parfois entretient la confusion avec un organisme officiel ou une entreprise reconnues, telles les Pages Jaunes. La présentation ambiguë des sollicitations peut laisser croire qu'il s'agit d'une simple vérification d'adresse. Cependant, en apposant sa signature, le professionnel signe une commande ferme d'insertion dans un annuaire, pour un montant facturé pouvant atteindre près de 1 000 euros par an. Le service ainsi facturé n'offre que très rarement les bénéfices attendus. Les créateurs d'entreprise sont particulièrement exposés du fait que les divers organismes enregistrant ou accueillant les entrepreneurs dans les différentes phases de leur existence (déclaration de création de société, salons professionnels, etc.. .) produisent des listes de coordonnées d'entreprises facilement accessibles à qui en fait la demande. Saisie d'un nombre très important de plaintes, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes mène un certain nombre d'actions afin de lutter contre ces pratiques déloyales. Ainsi, afin de sensibiliser les entreprises et les organisations professionnelles, des informations pratiques ont été mises en ligne sur son site à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf>, rubrique Vous êtes... Une entreprise, Dossiers, Se méfier des propositions d'insertion dans un annuaire professionnel. L'administration y incite les professionnels à faire preuve de la plus grande prudence à l'égard de telles sollicitations commerciales et à ne pas céder aux tentatives d'intimidations ou à d'éventuelles menaces. Dans le cas où la société d'annuaire est située en France, les entreprises victimes de ces pratiques qui feraient l'objet de pressions agressives, répétitives et multiples pour payer peuvent saisir la direction départementale de la

protection des populations de leur département de résidence d'une plainte sur la base de la publicité mensongère. En revanche, si la société d'annuaire est domiciliée à l'étranger, et s'agissant en réalité d'infractions d'escroquerie, il est conseillé aux professionnels de déposer plainte sur ce motif auprès des services de police de leur lieu de résidence. Par ailleurs, il est signalé qu'en matière de contrats conclus à distance et hors établissement, qui constitue la nouvelle définition du démarchage selon la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, l'article L. 121-16-1 III du code de la consommation accorde un droit de rétractation de quatorze jours aux professionnels et entreprises de cinq salariés maximum qui souscrivent un contrat n'entrant pas dans le champ de leur activité principale.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Bouchet](#)

Circonscription : Vaucluse (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 71137

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [16 décembre 2014](#), page 10421

Réponse publiée au JO le : [10 mars 2015](#), page 1729