



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 103631

Texte de la question

M. Luc Chatel souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la fourniture de biens ou de services sans commande préalable, qu'on appelle « ventes forcées », définie dans les articles 122-2 à 125-5 du code de la consommation. Il lui demande de bien vouloir lui faire connaître si cette pratique est répandue et si les sanctions prévues par le code de la consommation sont souvent mises en application.

Texte de la réponse

Les dispositions du code de la consommation relatives à la fourniture de biens et de services sans commande préalable figurant aux articles L. 122-3 à L. 122-5 du code de la consommation ont été modifiées en 2001, afin de transposer l'article 9 de la directive 97/7 du 20 mai 1997 relative aux contrats négociés à distance. Il s'agissait de prévoir une sanction civile permettant au consommateur n'ayant pas donné son consentement exprès et préalable de n'être tenu d'aucune obligation quelconque, ni de payer le prix, ni de faire les démarches pour restituer le bien. Le professionnel se trouve ainsi dissuadé de recourir à cette pratique dite de l'envoi forcé. Il n'est cependant pas certain que le consommateur soit convenablement informé de ses droits en la matière et des actions d'information menées conjointement avec les associations de consommateurs pourraient être utiles pour toucher plus largement le grand public. Cette disposition n'étant pas sanctionnée pénalement, les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ne disposent que de très peu d'éléments sur l'étendue de ces pratiques et la mise en oeuvre de cette sanction civile. À titre d'exemples, des consommateurs ont dénoncé les méthodes de certains opérateurs de communications électroniques qui déduisaient le consentement des consommateurs d'une simple demande d'information lors d'un démarchage téléphonique. D'autres consommateurs ont dénoncé des envois sans commande préalable mais l'examen des circonstances a montré qu'il s'agissait d'offres à un prix attractif de biens de consommation, tels que des livres ou des disques et que le formulaire de commande comportait, en très petits caractères, un engagement d'achat d'une série d'autres biens du même type, à un prix plus élevé. Dans de tels cas, l'offre peut s'analyser comme une publicité de nature à induire en erreur par sa présentation ne permettant pas à un consommateur raisonnablement avisé et attentif de mesurer la portée de son engagement. Chaque fois qu'une telle infraction aux dispositions de l'article L. 121-1 du code de la consommation peut être constatée, une procédure contentieuse est transmise au procureur de la République. La DGCCRF transmet chaque année plus de 1 500 procédures au parquet au titre de la publicité mensongère, mais ce chiffre global ne permet pas d'isoler les pratiques de vente forcées appréhendées sous l'angle de la publicité mensongère. Il y a lieu, par ailleurs, de relever que la directive européenne 2005/29 du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs prohibe, au point 21) de son annexe 1, le fait « d'inclure dans le matériel promotionnel une facture ou un document similaire demandant paiement qui donne au consommateur l'impression qu'il a déjà commandé le produit commercialisé alors que ce n'est pas le cas ». La transposition prochaine de ce texte est prévue dans le projet de loi en faveur des consommateurs, et le législateur aura l'occasion, lors du débat parlementaire, de se prononcer sur les

sanctions de ces pratiques trompeuses. Enfin les pratiques de ventes forcées peuvent également être appréhendées sous l'angle du code pénal. L'article R. 635-2 du code pénal reproduit à l'article R. 122-1 du code de la consommation prohibe les envois d'objets quelconques sans demande préalable. Cette interdiction ne vise que les objets et ne peut s'appliquer aux prestations de services. Les agents de la DGCCRF habilités par l'article L. 141-1 du code de la consommation pour rechercher et constater les infractions relatives aux ventes sans commande préalable ont, en 2005 et 2006, adressé huit rappels de réglementation à des professionnels et ont transmis une procédure contentieuse au procureur de la République au titre de cette infraction pénale.

Données clés

Auteur : [M. Luc Chatel](#)

Circonscription : Haute-Marne (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 103631

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 septembre 2006, page 9492

Réponse publiée le : 19 décembre 2006, page 13275