



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

ventes par correspondance

Question écrite n° 37835

Texte de la question

M. Daniel Vaillant attire l'attention de M. le ministre délégué aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation sur les pratiques de certaines sociétés de vente par correspondance. Malgré les dispositifs de protection des consommateurs existants, certaines entreprises de vente à distance adressent à leurs clients ou futurs clients des courriers dont la rédaction et la présentation peuvent tromper la lecture. L'annonce faite aux destinataires de l'attribution de gros lot, ou de sommes d'argent importantes, laisse peu de doute lorsqu'elle est mentionnée sur l'enveloppe elle-même, voire dans le texte du courrier. Pourtant, les véritables gagnants sont rares. En revanche, nombreux sont les clients qui passent commande, interpellés par l'annonce alléchante d'un gros lot, avec ou sans obligation d'achat. C'est pourquoi il lui demande quelles mesures il entend prendre pour garantir une meilleure information des consommateurs et leur offrir des possibilités d'action en justice propres à dissuader ces pratiques encore courantes dans la vente par correspondance.

Texte de la réponse

Le code de la consommation impose aux organisateurs de loteries commerciales des règles strictes de présentation et d'information des consommateurs ainsi que le dépôt du règlement chez un huissier chargé d'en vérifier la régularité. Afin d'éviter toute ambiguïté dans l'esprit de certains consommateurs qui pourraient croire que le fait de passer commande leur facilite l'accès au jeu ou à certaines modalités de sélection, voire augmente leurs chances de gagner, l'article L. 121-36 de ce code impose que le bulletin de participation à la loterie commerciale soit distinct de tout bon de commande de biens ou d'offres de services. Il en résulte que le bulletin de participation doit être détaché ou détachable du bon de commande. Dans cet esprit et pour éviter de dénaturer le caractère purement commercial et entièrement gratuit d'une participation à une loterie commerciale, les documents qui présentent l'opération publicitaire (la loterie) ne doivent susciter aucune confusion avec un document administratif ou bancaire au nom du consommateur ou encore avec une publication de la presse d'information. Ces dispositions sont applicables à l'ensemble des loteries réalisées par voie d'écrit quelles que soient les modalités de tirage au sort et non plus aux seules loteries où tout le monde gagne, comme la jurisprudence l'avait jugé précédemment. De surcroît, les textes qui encadrent les publicités ainsi que les loteries commerciales offrent un niveau élevé de protection des consommateurs. En particulier les dispositions de l'article L. 121-1 du code de la consommation relatives à la publicité trompeuse ou de nature à induire en erreur permettent de sanctionner les opérateurs indéclicats qui présentent, sous le couvert de jeux-concours, de véritables loteries commerciales ne respectant pas les prescriptions de l'article L. 121-36. Des instructions ont été données aux services déconcentrés de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour que ceux-ci renforcent leurs contrôles sur les loteries commerciales. Au cours des cinq dernières années (1997-2001), les services de la DGCCRF ont effectivement intensifié ces contrôles, soit une progression de plus de 55 % entre 1997 et 2001. Par ailleurs, il a été constaté, au cours des deux années écoulées, que plus de 92 % des loteries étaient organisées dans le strict respect des textes. Les infractions ne représentent actuellement que moins de 1 % de l'ensemble des procédures transmises aux

parquets au titre des différentes infractions au code de la consommation. La diminution significative des infractions relevées lors des contrôles et des plaintes des consommateurs depuis 1999 est à mettre au crédit des effets pédagogiques des récentes condamnations prononcées à l'encontre de quelques opérateurs indécents, et aux initiatives des professionnels de la vente par correspondance et à distance qui ont amélioré leur code de bonne conduite par une offre de loterie plus claire, plus loyale et plus respectueuse des consommateurs, conformément aux préconisations du Conseil national de la consommation (CNC). Le garde des sceaux, ministre de la justice, a adressé pour sa part une circulaire aux parquets pour les sensibiliser notamment aux problèmes que posent les loteries commerciales. Enfin, deux arrêts de la cour de cassation sont venus constituer un frein supplémentaire aux pratiques indélicates de certaines sociétés de vente par correspondance. Un arrêt de la Cour de cassation du 9 novembre 1999 a reconnu que la multiplicité des courriers ainsi que les méthodes comminatoires de la société émettrice de ces messages qui incitent les consommateurs à renvoyer le plus vite possible leur bon de participation au jeu, sous peine de perdre tout droit à participer au tirage, permettaient de fonder la qualification de mauvaise foi intentionnelle à l'encontre de la société au motif que la profusion de messages était susceptible de dissuader le consommateur de se livrer à un examen exhaustif desdits messages et de troubler son discernement, l'induisant ainsi en erreur. La Haute Cour a considéré que la privation du « gain promis » et les frustrations nées de cette fausse espérance constituaient une cause de préjudice et que ce préjudice devait faire l'objet, au cas d'espèce, d'une indemnisation. Plus récemment, un arrêt de la Cour de cassation du 6 septembre 2002 a reconnu l'engagement de la responsabilité contractuelle de l'entreprise dès lors que, par un courrier personnalisé à un particulier, celle-ci lui avait annoncé de façon affirmative l'obtention d'un gain alors que ce n'était qu'une simple éventualité. La haute cour considère que la société a créé volontairement un « quasi-contrat » et s'est donc engagée à l'exécuter. Il en résulte qu'elle a jugé que les entreprises de vente par correspondance qui créent de faux espoirs chez des consommateurs en leur laissant entendre qu'une loterie publicitaire leur a attribué le gros lot sont tenues de verser ce lot. Dans ce contexte favorable à la protection des consommateurs, il n'apparaît pas nécessaire d'envisager une modification des textes en vigueur.

Données clés

Auteur : [M. Daniel Vaillant](#)

Circonscription : Paris (19^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37835

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 avril 2004, page 3030

Réponse publiée le : 18 mai 2004, page 3716