



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 97530

Texte de la question

M. Philippe Folliot appelle l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales sur la question des « annuaires pro ». En effet, chaque année, des commerçants et des artisans sont leurrés suite à un harcèlement téléphonique et à des méthodes commerciales agressives. Ces sollicitations peuvent laisser croire qu'il s'agit d'une simple vérification d'adresse, alors qu'en réalité le professionnel est amené à signer une commande ferme, le prix de l'engagement étant généralement peu visible sur le document. Une condamnation sur le plan national par le tribunal correctionnel de Colmar enregistrée le 19 juillet 2005 pour publicité mensongère est une première étape vers une meilleure protection des professionnels. C'est pourquoi il lui demande si la loi ne pourrait pas prévoir un délai de réflexion de sept jours avant tout engagement officiel.

Texte de la réponse

Les pratiques commerciales qui consistent à proposer des insertions professionnelles dans des annuaires sont bien connues des services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Dans un certain nombre de cas, les formulaires envoyés par les sociétés proposant des insertions dans des annuaires donnent à penser que l'inscription est gratuite. Or remplir et signer le formulaire revient en réalité à conclure un contrat d'inscription pour plusieurs années à un coût élevé par rapport à l'intérêt réel du service proposé. Pour recouvrer les frais d'inscription, les entreprises envoient des lettres de rappel avant de mandater des sociétés de recouvrement qui harcèlent les commerçants-artistes et les petites et moyennes entreprises. Depuis 2002, les actions de contrôle conduites par la DGCCRF concernant les sociétés qui pratiquent ces activités commerciales ont été renforcées et ont permis d'aboutir à des condamnations de certains opérateurs indélicats tant au plan national qu'au plan européen. Au plan national, l'affaire la plus significative est celle de la société Annuaire Pro. En effet, le tribunal correctionnel de Colmar a, le 19 juillet 2005, condamné le gérant de cette société pour publicité mensongère à neuf mois de prison avec sursis, à 35 000 euros d'amende et à verser solidairement avec la société 1,2 million d'euros de dommages-intérêts aux 4 417 parties civiles. Dans son jugement, le tribunal de Colmar a relevé que la présentation même de l'offre, le moment de l'envoi de cette offre et l'inexistence de l'annuaire au moment de la diffusion de l'offre révèlent à l'évidence le caractère trompeur de la publicité. À l'occasion de cette décision, les pouvoirs publics ont attiré l'attention des chefs d'entreprise sur les pratiques de certaines sociétés proposant l'insertion de leurs coordonnées dans des annuaires électroniques ou traditionnels et les ont incités à faire preuve de la plus grande vigilance. L'affaire Annuaire Pro a été examinée en appel au mois de juin 2006. Le jugement est mis en délibéré et sera rendu le 2 novembre 2006. Au plan international, la coopération administrative dans le cadre du réseau international de contrôle et de protection des consommateurs de l'OCDE (RICPC) et dans le cadre de l'Union européenne a permis d'obtenir plusieurs condamnations à l'encontre d'opérateurs situés à l'étranger et adressant des propositions d'insertion à des entreprises françaises (European City Guide condamnée en Espagne à 300 000 euros d'amende dans la généralité de Catalogne) et l'engagement de procédures judiciaires, notamment en Suisse. D'une manière générale, les résultats des actions viennent confirmer le renforcement de

la coopération intra-européenne. Les rencontres entre autorités de contrôle transfrontalières conservent un rythme soutenu en vue d'améliorer la transparence et la loyauté des offres commerciales et de mettre un terme aux pratiques indélicates. Dans ce contexte, et compte tenu des moyens d'action disponibles, il n'est pas envisagé de proposer au législateur d'instaurer un délai de rétractation de sept jours lors de démarchages vers des professionnels. Une telle disposition serait en effet une dérogation importante au droit commun des contrats. L'existence d'un droit de rétractation pour les contrats conclus par les entreprises, même de taille modeste, pourrait nuire à la sécurité juridique des transactions qui sont souvent caractérisées par la rapidité et la fréquence des commandes. La lisibilité des offres que proposent les sociétés d'insertion dans des annuaires professionnels n'en serait pas réellement améliorée. Enfin, une telle réglementation ne s'appliquerait qu'aux entreprises implantées en France et ne serait d'aucune utilité pour contrer les pratiques déloyales des entreprises opérant depuis l'étranger.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Folliot](#)

Circonscription : Tarn (3^e circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 97530

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat et professions libérales

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat et professions libérales

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 juin 2006, page 6386

Réponse publiée le : 12 septembre 2006, page 9648