



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 102685

Texte de la question

M. Rudy Salles attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur les agissements frauduleux de certains prestataires de services internet face aux TPE. Les gérants sont démarchés par téléphone avec, à la clé, la proposition de création d'un site web pour le développement de leurs activités à titre "gracieux" (le gérant devant en contrepartie donner son autorisation pour l'utilisation de son site internet comme vitrine du savoir-faire du prestataire, auprès de ses futurs clients). Les seuls frais inhérents au site Internet sont, à la base, liés uniquement à l'hébergement et au référencement sur les principaux moteurs de recherche. Ces prestataires proposent un contrat engageant la PME pour un partenariat de plusieurs années, le site devant être livré 6 semaines après la signature dudit contrat. Or, plusieurs TPE se retrouvent avec des sites de qualité médiocre, les modifications et options demandées restant sans suite. Les mensualités sont pourtant prélevées, sans échéancier ou facture. Certaines TPE ont dénoncé ces contrats pour manquements graves, et bloqué les prélèvements. Les gérants ont appris par la suite, en recevant des mises en demeure, que le prestataire avait contracté un prêt auprès d'organismes bancaires, sans les en avertir. Ces pratiques, proches de l'escroquerie, peuvent mettre en péril les TPE en abusant du manque de connaissance des gérants. Ces *web agencies* sévissant depuis plusieurs années déjà, il souhaiterait connaître les moyens qui peuvent être mis en oeuvre afin de protéger et de mieux informer les TPE face à ces procédés.

Texte de la réponse

Depuis quelques années, se développent des « web agencies » qui pratiquent la méthode commerciale agressive du « one shot » ou cycle court, consistant à obtenir, fut-ce sous la pression, la signature d'un contrat en une seule visite. Il s'avère généralement que ces agences sont liées à des établissements financiers à qui elles cèdent immédiatement ce contrat. Sous couvert de la réalisation d'un site web « gratuit », elles font signer un contrat de leasing pour l'achat-vente de matériel informatique et c'est ce contrat, non présenté comme tel, qui lie les petites et moyennes entreprises (PME) pour plusieurs années à un organisme financier. Alertés par ce phénomène, les services du secrétariat d'État chargé de la consommation procèdent à des investigations auprès de ces agences. La loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs a étendu à des professionnels le bénéfice de certaines dispositions protectrices du code de la consommation. Ces pratiques peuvent désormais être appréhendées sous l'angle des pratiques commerciales trompeuses entre professionnels, visées par l'article L. 121-1-1 et qui ont pour objet de déclarer faussement qu'un produit ou un service ne sera disponible que pendant une période très limitée ou qu'il ne sera disponible que sous des conditions particulières pendant une période très limitée. Ou encore le fait de décrire un produit ou un service comme étant gratuit si le consommateur doit payer quoi que ce soit d'autre que les coûts inévitables liés au fait de prendre possession du site Internet. Les PME sont donc désormais moins démunies. Toutefois, la meilleure protection réside encore dans la prévention. Pour éviter ce genre de difficultés, il convient d'attirer l'attention des PME sur la vigilance à apporter, d'une part, vis-à-vis d'offres commerciales présentées comme

gratuites, exceptionnelles ou valables pour un très court temps, d'autre part, sur la nécessité de prendre le temps de lire attentivement, voire de solliciter un conseil, avant de signer un contrat qui engage ensuite la société. Des séances d'information à l'environnement juridique des sites web marchands ont déjà été organisées avec le soutien des chambres consulaires. Il est envisagé de reprendre ces séances d'information adaptées aux pratiques nouvelles, afin de prévenir les petites entreprises contre ces agissements très dommageables.

Données clés

Auteur : [M. Rudy Salles](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (3^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 102685

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 mars 2011, page 2410

Réponse publiée le : 26 avril 2011, page 4242