



15ème législature

Question N° : 37837	De M. Vincent Descoeur (Les Républicains - Cantal)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Encadrement des pratiques commerciales	Analyse > Encadrement des pratiques commerciales.
Question publiée au JO le : 06/04/2021 Réponse publiée au JO le : 28/09/2021 page : 7180		

Texte de la question

M. Vincent Descoeur appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les méthodes discutables qui peuvent être employées lors des ventes *one-shot* (vente en un coup). Cette méthode commerciale consiste pour un prestataire de services à obtenir la signature du client lors d'une seule et unique rencontre, physique ou virtuelle. La vente est alors actée rapidement sans que le client n'ait pu avoir le temps de prendre compte en détail les clauses du contrat et sans délai de réflexion. La force de ces ventes *one shot* réside incontestablement dans le montage contractuel échafaudé par les prestataires informatiques et les sociétés de financement qui leur sont associées. Par exemple, le prestataire « vend » à un client artisan ou à une TPE/PME qui souhaite se développer sur la toile, un site internet, sans lui laisser le temps de réflexion, et en ne donnant aucun élément décrivant ses prestations. Il fait alors signer à ce client, profane en matière d'informatique, un contrat de très longue durée (24, 48 ou même 60 mois) en faisant état d'une offre commerciale exceptionnelle. La plupart du temps, le prestataire ne prend pas la peine de s'exécuter, dès lors qu'il est assuré d'être payé, grâce au mécanisme de location financière. En effet, aussitôt le contrat signé, les créances nées de ce dernier sont cédées par le prestataire informatique à un bailleur. Cette technique de vente aujourd'hui détournée, massivement développée via le numérique, à présent bien identifiée, impacte de façon extrêmement négative de nombreuses entreprises françaises. Les professionnels victimes de ce type de ventes sont de plus en plus nombreux. Ce sont principalement des chefs de TPE/PME, des artisans. Aussi, il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour protéger davantage les clients lorsqu'ils souscrivent à des contrats de ce type et renforcer le code de la consommation afin d'encadrer davantage ces pratiques commerciales agressives.

Texte de la réponse

Les ventes « one shot », dont sont victimes les professionnels (artisans, commerçants, professionnels libéraux et TPE) auxquels des fournisseurs de biens et services ont fait signer, à l'issue d'une seule visite sur leur lieu d'activité, un contrat de location longue durée sans option d'achat, qui sera ensuite rapidement cédé à un bailleur financier qui exigera le paiement du loyer jusqu'à son terme, quels que soient les aléas rencontrés avec le fournisseur, sont des pratiques qui font l'objet d'une surveillance renforcée des services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Les professionnels confrontés à ces procédés peuvent d'ores et déjà s'appuyer sur les dispositions du code de la consommation qui protègent les petits professionnels. C'est ainsi le cas de certaines dispositions applicables aux contrats conclus à distance et hors établissement, qui sont applicables aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels, dès lors que l'objet du contrat n'entre pas dans l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est

inférieur ou égal à cinq. Ainsi, les professionnels sollicités bénéficient, au même titre que les consommateurs, d'un droit de rétractation de 14 jours, qui peut être exercé sur papier libre ou via le formulaire de rétractation que le fournisseur doit joindre, sous peine de nullité du contrat, à l'exemplaire du contrat daté et signé remis au professionnel sollicité. Ce contrat doit reprendre les informations que le fournisseur a l'obligation de communiquer, avant la conclusion du contrat, de manière lisible et compréhensible, sur papier, ou sous réserve de l'accord du professionnel, sur un autre support durable. En outre, le fournisseur ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du professionnel avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. Les professionnels sollicités peuvent saisir le juge si le contrat n'inclut pas le formulaire-type de rétractation détachable. Le juge judiciaire comme le juge administratif ont déjà eu l'occasion de confirmer l'application de ces règles du droit de la consommation aux petits professionnels de moins de cinq salariés. En outre, de telles pratiques commerciales peuvent être qualifiées de trompeuses, au sens des dispositions des articles L. 121-2 à L. 121-4 du code de la consommation, dès lors que des éléments montrent que le fournisseur du service avait l'intention de tromper son client sur la nature ou la réalité de la prestation de service décrite dans le contrat. Or la prohibition des pratiques commerciales trompeuses concerne autant les relations commerciales entre un professionnel et un consommateur que les relations commerciales entre deux professionnels. La Cour de cassation s'est prononcée à deux reprises sur l'interdépendance des contrats de vente et de location financière. La Cour de cassation a ainsi jugé, dans deux arrêts de la chambre mixte du 17 mai 2013 (n° 275 et n° 276 ; pourvois n° 11-22.768 et n° 11-22.927), que les contrats concomitants ou successifs qui s'inscrivent dans une opération incluant une location financière sont interdépendants et que sont réputées non écrites les clauses des contrats inconciliables avec cette interdépendance. De plus, dans un arrêt de la chambre commerciale du 12 juillet 2017 (pourvois n° 15-23.552 et n° 15-27.703), elle a jugé que la résiliation d'un contrat entraînait la caducité des autres contrats interdépendants. Ces jurisprudences sont importantes pour la protection des professionnels qui ont souscrit un contrat de location d'un équipement dont ils ne sont pas satisfaits et qui, par conséquent, souhaitent se désengager non seulement du contrat initial souscrit avec le fournisseur, mais également du contrat de financement souscrit avec la société de location financière. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes mène régulièrement des contrôles auprès des fournisseurs en cause et vérifie le respect des obligations qui leur incombent ainsi que l'absence de pratiques commerciales trompeuses vis-à-vis des « petits professionnels » (au sens de l'article L. 221-3 de la consommation), cibles d'un démarchage dans leurs locaux. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes prévoit des opérations de sensibilisation auprès des intéressés pour appeler leur vigilance sur ce type de pratiques.