

Fiches pratiques



Abonnements cachés

Bons plans sur internet : gare aux abonnements cachés ! De plus en plus d'offres apparaissent sur Internet pour vous faire gagner des produits gratuitement ou vous les proposer à un prix très intéressant. Mais bien souvent se cache, dans les conditions générales de vente, un abonnement avec prélèvements mensuels

Qu'est-ce qu'un abonnement caché ?

L'exemple le plus illustratif est celui des offres pour des iPhones à un euro, très alléchantes pour le consommateur, mais qui cachent la souscription obligatoire à un abonnement. Des produits, comme les machines à café expresso ou les drones, ont également fait l'objet de publicités avec des abonnements cachés. D'autres exemples concernent des secteurs comme la vente de prêt à porter. Les publicités sur ces sites proposent des réductions très importantes sur des produits (chaussures ou vêtements). Mais pour profiter de ces offres, il faut devenir « membre VIP » et cette inscription déclenche un prélèvement automatique mensuel d'un montant variable selon le site. D'après les conditions générales de vente du site, cet abonnement permet de recevoir, chaque mois, une sélection de produits adaptés aux goûts du consommateur (déterminés grâce à un quizz). Si aucun produit de la

sélection mensuelle ne plait, il est possible, en théorie, de ne pas subir ce prélèvement (et de « passer le mois » selon la terminologie employée) à la condition toutefois de le préciser les premiers jours du mois (du 1^{er} au 5 du mois, le plus souvent).

Mais la réalité est tout autre. En premier lieu, il est souvent difficile de procéder à la sélection mensuelle, car le message avec cette sélection de produits est souvent inexistant car classé comme « spam » ou message indésirable. En deuxième lieu, le montant de cet abonnement est automatiquement débité chaque mois, même si les produits offerts ne conviennent pas, et il est converti en « crédit » qu'il faut forcément dépenser en achat de produits. Le remboursement n'est pas possible. Enfin, en troisième lieu, l'annulation ou la résiliation de l'abonnement est difficile. Elle ne peut pas se faire en ligne, mais via un appel téléphonique à un numéro surtaxé.

Les conseils de la DGCCRF

► **Se méfier des offres trop alléchantes** : un iPhone dernier modèle a un euro alors que son prix est de plusieurs centaines d'euros environ, est-ce possible ? Peut-on croire à une offre de chaussures (en cuir) à 9,99€ ? Un professionnel a le droit de proposer des réductions mais le consommateur doit pouvoir obtenir des informations sur les modalités d'obtention de ces réductions. En particulier, le fait que certaines réductions ne soient réservées qu'à certains consommateurs, par exemple, les réductions liées à l'âge, à la possession d'une carte de fidélité ou autre, doivent clairement apparaître sur le site.

► **Vérifier que les informations obligatoires sont présentes** (article L. 221-5 du Code de la consommation) : nom ou raison sociale, adresse de siège social ainsi qu'adresse de courrier électronique, coordonnées téléphoniques, autres informations prévues (numéro RCS, capital social, etc.), coût total du produit ou du service ainsi que éventuels frais supplémentaires, frais de livraison, modalités de paiement, de livraison ou d'exécution, existence ou absence d'un droit de rétractation (voir infra) et ses modalités d'exercice, durée de la validité de l'offre et du prix proposés, date ou délai de livraison bien ou de réalisation de la prestation de service.

► **Les informations principales doivent être fournies aux consommateurs sur support écrit ou tout autre support durable après la conclusion du contrat** (article L. 221-13 du Code de la consommation) : confirmation des informations précédemment données (nom, coordonnées, frais de livraison, etc.), information sur les conditions et les modalités du droit de rétractation, adresse (et téléphone) de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations. Le numéro de téléphone ne doit pas être un numéro surtaxé, informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales.

► **Au moment de la conclusion du contrat, le consommateur doit être averti des conséquences de son engagement** (article L. 221-14 du Code de la consommation) :

- lors du récapitulatif de la commande : le consommateur doit avoir la possibilité de modifier ses choix et de corriger ses erreurs éventuelles ;
- lors de la confirmation de la commande, c'est-à-dire l'acceptation véritable de l'offre et donc la conclusion du contrat, la mention claire et lisible : « Commande avec obligation de paiement » doit apparaître de façon claire et lisible.

► **Le consommateur doit pouvoir exercer son droit de rétractation** (article L. 221-21 du Code de la consommation) :

- le consommateur, dans le cadre d'un contrat conclu à distance, bénéficie d'un droit de rétractation dont le délai pour l'exercer est de 14 jours francs ;
- il doit être informé sur les conditions et les modalités d'exercice de ce droit (durée du délai de rétractation, point de départ, remboursement du produit, paiement des frais de retour, etc.) et disposer d'un formulaire type de rétractation (article L 221-11 du Code de la consommation).

Que faire si vous êtes victime d'une arnaque à l'abonnement ?

- demandez l'arrêt du prélèvement (par courrier ou en ligne) ;
- réclamez le remboursement des prélèvements déjà effectués ;
- contactez votre banque pour faire part de votre problème et voyez avec elle s'il est possible de mettre en œuvre une procédure qui permet d'obtenir le remboursement prévue par le Code

monétaire et financier en l'absence de consentement du consommateur à la réalisation d'une transaction ;

- déposez une réclamation auprès de de la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de votre résidence.

►

Textes de référence

Code de la consommation :

- **Articles : L. 121-1 : pratiques commerciales trompeuses**
- **Article L. 121-6 : pratiques commerciales agressives**
- **Article L.221-1 et suivants : contrats conclus à distance**

Code pénal :

- **Article 313-1 : escroquerie**

Code monétaire et financier :

- **Article L.133-18 : opération de paiement non autorisée**

Liens utiles

Echantillons de produits de beauté sur le web : attention aux abonnements cachés !

Guide de l'acheteur en ligne

Fiche pratique sur le e-commerce : les règles applicables aux relations entre professionnels et consommateurs

Tous ces éléments vous sont communiqués à titre informatif. Ils ne sont pas exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels. Pour tout renseignement, reportez-vous aux textes en vigueur et rapprochez-vous de la DDPP ou de la DDCSPP de votre département.