

## **Abonnements cachés ou assurances liées : comment les éviter et s'en défaire**

08/11/2023

Gare aux abonnements cachés ou aux assurances liées ! Attention aux offres gratuites, bons plans, ou assurances proposées à l'occasion d'un achat, cela cache bien souvent un abonnement ou un contrat qui vous engage pour plusieurs mois.



### **L'essentiel**

- Méfiez-vous des offres trop alléchantes proposées en magasin ou sur internet ou aux assurances ou services liés qui vous sont proposés lorsque vous achetez par exemple un appareil électroménager, un smartphone ou un ordinateur.
- Vérifiez que ces offres présentent bien le nom de l'entreprise, la durée de l'engagement, le coût total, les conditions d'exercice du droit de rétractation, le délai de livraison. Assurez-vous d'obtenir toutes ces informations sur support écrit ou tout autre support durable après la conclusion du contrat.
- Exercez votre droit de rétractation dans les délais ou résiliez le contrat selon les conditions prévues par celui-ci.
- Contactez une association de consommateur, si malgré vos démarches, vous n'arrivez pas à mettre fin au service souscrit.

### **Qu'est-ce qu'un abonnement caché ou une offre liée ?**

Certaines offres très alléchantes, telles qu'un smartphone proposé à 1 €, une carte « VIP » donnant accès à des réductions importantes, un essai ou l'envoi d'échantillons gratuits, une extension de garantie pour l'achat d'un électroménager, une assurance pour votre ordinateur, etc. sont des appâts destinés à vous piéger. Vous risquez de vous rendre compte trop tard qu'il s'agit en fait d'un contrat ou d'un abonnement vous engageant sur la durée à payer chaque mois.

### **Exemple n°1 d'abonnement caché : l'offre de remboursement**

Après avoir accepté une offre de remboursement de 30 euros sur un achat de téléphone mobile, des consommateurs ont constaté des débits mensuels sur leur compte bancaire alors qu'ils n'avaient souscrit aucun engagement. L'offre de remboursement de 30 euros pour laquelle ils avaient signé un accord et fourni un RIB était en fait une souscription à un contrat d'assurance.

### **Exemple n°2 d'abonnement caché : être membre VIP**

Un site internet de vente de vêtements proposait à ses clients un abonnement « VIP » permettant de recevoir, chaque mois, une sélection de produits, moyennant paiement par prélèvement. Le site mentionnait que si aucun produit de la sélection mensuelle ne plaisait, il était possible de ne pas subir de prélèvement financier (et « passer le mois ») à la condition de le préciser entre le 1er et le 5 du mois. En fait, le montant de cet abonnement étant débité automatiquement chaque mois, les consommateurs le voyait converti en « crédit » à dépenser en achat de produits. De plus, la résiliation de l'abonnement ne pouvant pas se faire en ligne, le consommateur était obligé de téléphoner via un numéro surtaxé.

### **Exemple n°3 d'abonnement caché : la clause perdue dans les CGV**

Un site internet proposait l'envoi de QR Code personnalisé pour un 5 €. Le consommateur en cochant la case d'approbation des conditions générales de vente (CGV) ne lisait pas l'intégralité des textes, et donc ne prenait pas connaissance d'une clause de reconduction tacite avec un tarif d'abonnement de 50 €/mois.

### **De quelles offres devez-vous vous méfier ?**

Un smartphone dernier modèle a un euro alors que son prix est de plusieurs centaines d'euros environ ? Des chaussures en cuir à 9,99 € ?

Un professionnel a bien sûr le droit de proposer des réductions mais les modalités d'obtention de ces réductions, en particulier lorsqu'elles sont réservées à certains consommateurs (par exemple, les réductions liées à la possession d'une carte de fidélité), doivent clairement apparaître sur le site.

### **Avant la commande, quelles informations doivent vous être communiquées ?**

Plusieurs **informations** doivent vous être **communiquées** :

- les informations obligatoires doivent être présentes ([article L. 221-5 du Code de la consommation](#)) :
  - **Coordonnées du professionnel** : nom ou raison sociale, adresse de siège social et courrier électronique, coordonnées téléphoniques, numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés, capital social, etc.
  - **Coût total du produit ou du service** ainsi que les éventuels frais supplémentaires, durée de la validité de l'offre et du prix proposés, frais de livraison, modalités de paiement
  - Date ou délai de livraison du bien ou de réalisation de la prestation de service

**Existence ou absence d'un droit de rétractation** (voir ci-dessous) et ses modalités d'exercice.

- les informations principales doivent vous être fournies 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.

### **Que devez-vous savoir au moment de la commande ?**

Au moment de la conclusion du contrat par voie électronique, vous devez être **averti des conséquences de votre engagement** ([article L. 221-14 du Code de la consommation](#)) :

- lors du récapitulatif de votre commande : vous devez pouvoir modifier vos choix et corriger les 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 « Commande avec obligation de paiement » doit apparaître de façon claire et lisible

### **Quels sont vos droits après la conclusion du contrat ?**

Après la conclusion du contrat, vous devez pouvoir **exercer votre droit de rétractation** ([article L. 221-21 du Code de la consommation](#)). Le délai de rétractation varie selon la nature du contrat. Dans le cadre d'un achat à crédit, d'un contrat conclu à distance, le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation dont le délai est de 14 jours francs (puisque un jour franc dure de 0h à 24h, un délai calculé en jours francs ne tient pas compte du jour de la décision à l'origine du délai, ni du jour de l'échéance). Vous devez 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. Vous devez pouvoir accéder à un formulaire-type de rétractation ([article L 221-11 du Code de la consommation](#)).

### **Que faire si vous êtes malgré tout victime d'une arnaque à l'abonnement ?**

Si, malgré votre vigilance, vous êtes victime d'une arnaque à l'abonnement caché :

- **Demandez la résiliation** du contrat souscrit et l'arrêt du prélèvement (par courrier recommandé avec accusé de réception ou en ligne), réclamez le remboursement des prélèvements déjà effectués et copie des données vous concernant détenues par la société.
- **Signalez votre problème sur [SignalConso](#).**
- **Saisissez le médiateur de la consommation auquel s'est affilié le professionnel** si sa réponse ne vous satisfait pas ou s'il ne vous répond pas dans les deux mois à compter de l'envoi de votre réclamation. Les coordonnées du médiateur doivent figurer sur le contrat et sur le site internet. Gratuite, sa saisine est à effectuer en ligne ou par voie postale, en accompagnant votre demande des documents justificatifs (prouvant que vous avez déposé sans succès une demande auprès du professionnel). Pour plus d'informations, consultez la page <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-consommateur>.
- Si vous n'obtenez pas gain de cause à l'issue de votre demande, vous pouvez ensuite **recourir à la conciliation en justice** :

La conciliation, gratuite, fait intervenir un conciliateur de justice, qui, après vous avoir entendu ainsi que le professionnel avec lequel vous êtes en litige, proposera une solution. Si un accord est obtenu entre vous et le professionnel, il pourra être concrétisé par un constat d'accord (obligatoire lorsqu'une des parties renonce à un droit) qui aura la valeur juridique d'un contrat. Un juge pourra ordonner l'exécution de ce constat d'accord si besoin, et si l'une des parties en fait la demande.

La demande de conciliation doit être adressée au secrétariat (greffe) du Tribunal judiciaire du siège social de l'entreprise avec laquelle vous êtes en litige, ou du lieu d'exécution du contrat, ou du lieu où vous avez subi le préjudice. L'adresse du tribunal compétent figure à [l'annuaire des juridictions](#) sur le site du ministère de la Justice.

**Rapprochez-vous d'une [association de consommateurs](#)** qui aura peut-être engagé une action collective à l'encontre du professionnel concerné ou qui sera à la recherche d'un règlement amiable avec ce dernier à partir des plaintes dont elle a été saisie. Vous pourrez vous joindre à la procédure ou aux démarches en cours. Elle pourra aussi vous aider dans vos propres démarches.

- Si, après avoir saisi le professionnel et le conciliateur, aucune des solutions proposées ne vous convient, vous pouvez alors **saisir le Tribunal judiciaire** du siège social de l'entreprise avec laquelle vous êtes en litige, ou du lieu d'exécution du contrat, ou du lieu où vous avez subi le préjudice. Votre demande auprès du Tribunal judiciaire devra être aussi documentée que possible et comporter un dossier complet présentant l'ensemble de vos échanges avec le professionnel (devis, factures, méls, courriers...).
- pour les litiges d'un montant inférieur ou égal à 5 000 € : **la médiation ou la conciliation sont obligatoires** avant de saisir le tribunal judiciaire, excepté en matière de crédit à la consommation et crédit immobilier.
- pour les litiges d'un montant supérieur à 5 000 € : la médiation ou la conciliation sont conseillées avant de saisir le tribunal judiciaire.

Des procédures simplifiées, adaptées aux litiges de consommation d'un faible montant, sont prévues :

- **Pour une demande d'un montant inférieur à 5 000 €**, vous pouvez saisir le Tribunal judiciaire par une simple requête. Le tribunal convoquera alors les deux parties au litige par lettre recommandée avec accusé de réception. La saisine du tribunal est gratuite mais la notification de la décision par un commissaire de justice (anciennement « huissier de justice ») reste payante. Dans votre requête, vous pouvez demander que ces frais soient mis à la charge de la partie adverse. La procédure de saisine simplifiée du Tribunal judiciaire fait l'objet d'une fiche détaillée sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R14232>.
- Pour vous faire rembourser une dette impayée d'un montant ne dépassant pas 10 000 €, relative à un contrat conclu avec un professionnel (par exemple vente, assurance, dépannage), vous pouvez engager une procédure d'injonction de payer. Votre demande sera à adresser au Tribunal judiciaire du lieu de résidence du détenteur de la dette. Le formulaire de demande d'injonction de payer est proposé sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1746>.
- **Contactez votre banque** pour bloquer tout prélèvement SEPA provenant de la société en cause (article 5-3.d. du règlement européen n° 260/2012 du 14 mars 2012 relatif au principe de la mise en place d'une liste noire c'est-à-dire la liste de fournisseurs dont vous refusez le prélèvement). L'arrêt des prélèvements n'ayant pas pour effet de mettre fin au litige, il vous faut donc informer la société que vous mettez fin aux prélèvements, dans l'attente d'une information écrite de sa part justifiant les montants des sommes prélevées.

Si des prélèvements ont été effectués alors que vous n'avez signé aucune autorisation de prélèvement au profit de cette société, vous disposez d'un délai de treize mois pour demander à

votre banque le remboursement immédiat des sommes afférentes à ces opérations non autorisées (articles L. 133-18 et L. 133-24 du Code monétaire et financier)

### Liens utiles

Ces contenus DGCCRF peuvent aussi vous intéresser :

- [Acheter sur internet \(droits des consommateurs\)](#)
- [Achat via les réseaux sociaux](#)
- [Contrat](#)
- [Démarchages téléphonique](#)
- [Les délais de réflexion ou de rétractation](#)
- [Livraison \(délais\)](#)
- [Rétractation \(délais\)](#)
- [Service après-vente](#)
- [E-commerce : règles applicables](#)

Ce que dit la loi :

*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](#)

Pour en savoir plus :

- La [conciliation](#)
- Dépliant « [La conciliation de justice](#) »

Je signale un problème ou veux résoudre un litige : [Démarches et services en tant que consommateur](#)

---