

SANCTIONS EN SÉRIE DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES



Vous êtes un professionnel et avez une clientèle de particuliers ? **Attention à ne pas oublier le médiateur de la consommation dans vos contrats !**

Si vous nous suivez depuis un moment, vous savez que tout professionnel qui commercialise des produits ou des services auprès de consommateurs est tenu de respecter certaines obligations avant de conclure son deal, on radote un peu sur le sujet...

L'article L221-5 du Code de la consommation liste ces obligations précontractuelles et précise notamment que le professionnel est tenu de fournir au consommateur l'information selon laquelle il a la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.

En cas de manquement à ces obligations, le professionnel s'expose notamment à une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale (*article L242-10 du code de la consommation*), outre des sanctions civiles et pénales !

Vous pensez probablement que vous ne pouvez pas être condamné à des montants aussi importants pour l'omission d'une « *si petite information* » dans vos conditions générales de vente ou sur tout autre moyen approprié. Ou que « *cela n'arrive qu'aux autres* », moi « *je suis trop petit, je n'intéresse pas la répression des fraudes* ».

Et bien, détrompez vous...

La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) en a fait la preuve en cette fin d'année 2023.

A titre d'exemple :

La société PASSION PLUS a été sanctionnée, le 11 décembre 2023, d'une amende administrative d'un montant total de 38.000 euros pour notamment ne pas avoir communiqué sur ses sites internet (1) les coordonnées d'un médiateur de la consommation dont elle relève et (2) le lien électronique renvoyant vers la plateforme de règlement des litiges ;

La SARL GREEN PATRIMOINE a été sanctionnée d'une amende administrative d'un montant de 381678,50 euros le 11 décembre 2023 notamment car elle n'avait pas communiqué sur ses documents commerciaux l'ensemble des informations précontractuelles imposées par la réglementation et notamment les coordonnées du médiateur de la consommation dont elle relève ;

La société SECONDE MAIN PHONE a été sanctionnée d'une amende administrative d'un montant de 55 000 euros, le 16 novembre 2023, car elle avait notamment indiqué une information erronée quant à l'identité et aux coordonnées du médiateur de la consommation compétent pour traiter les litiges avec elle.

Nous allons donc continuer de prêcher la bonne parole pour vous éviter les sanctions !

Avez-vous bien prévu le recours à un médiateur de la consommation dans vos contrats ?

Pensez à faire remettre à jour régulièrement vos conditions contractuelles, de nouvelles obligations entrent en vigueur régulièrement.

