

## FICHES PRATIQUES



# Bons plans sur internet : gare aux abonnements cachés !

De plus en plus de sites proposent de vous faire gagner des produits gratuitement ou de les acheter à un prix défiant toute concurrence. Attention, derrière ces offres alléchantes, se cache parfois un abonnement assorti de prélèvements mensuels !

### Qu'est qu'un abonnement caché ?

L'exemple le plus illustratif est celui des offres pour des iPhones à un euro, très alléchantes pour le consommateur, qui dissimulent la souscription obligatoire à un abonnement. D'autres produits, comme des machines à café expresso ou des drones, ont également fait l'objet de pratiques de ce type. Le secteur de la vente en ligne de prêt à porter n'est pas en reste : des publicités proposent des réductions très importantes sur des chaussures ou des 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 retient l'attention, il est possible, en théorie, de ne pas subir le prélèvement (et de « passer le mois » selon la terminologie employée) à la condition toutefois de le

préciser les premiers jours du mois (du 1<sup>er</sup> au 5 du mois, le plus souvent).

Mais la réalité est souvent tout autre. En premier lieu, il est souvent difficile d'opter pour la sélection mensuelle, car l'indication de cette sélection est souvent inexistante car classée comme « spam » ou message indésirable. En second 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, le remboursement n'étant pas autorisé. Enfin, en troisième lieu, l'annulation ou la résiliation de l'abonnement est difficile. Elle ne peut se faire en ligne, mais uniquement via un appel téléphonique à un numéro surtaxé.

### Les conseils de la DGCCRF

- **se méfier des offres trop alléchantes** : un iPhone dernier modèle à un euro alors que son prix est de 700 € 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 la réalité de cette réduction. En particulier, le fait que certaines offres de 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 et modalités, 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.

**A noter :**

Se méfier des sites web qui n'ont pas d'adresse postale en France, ni de numéro de téléphone fixe, localisable par les Pages jaunes et non surtaxé, ni de raison sociale domiciliée en France.

- ▶ **les informations principales doivent être fournies aux consommateurs sur support écrit ou tout autre support durable** ([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 : il doit avoir la possibilité de modifier ses choix et de corriger ses erreurs éventuelles,
  - lors de la confirmation de la commande (étape du « deuxième clic »), c'est-à-dire lors de l'acceptation véritable de l'offre et de la conclusion du contrat, la mention « Commande avec obligation de paiement » doit s'afficher de façon claire et lisible.
- ▶ **le consommateur doit pouvoir exercer son droit de rétractation** ([article L. 221-5 du code de la consommation](#)) :

- lors d'une vente en ligne, il bénéficie d'un droit de rétractation 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).



### Textes de référence

Code de la consommation :

- [Article L. 121-1 : pratiques commerciales trompeuses](#)
- [Article L. 121-6 : pratiques commerciales agressives](#)

Code pénal :

- [Article 313-1 : escroquerie](#)
- [Loi relative à la consommation du 17 mars 2014](#)

### Liens utiles

- [Échantillons 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](#)

*Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.*

*Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#)*

**Crédit photo : ©Fotolia**