



Paris, le 4 avril 2022

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pratiques commerciales trompeuses : la DGCCRF a transmis à l'autorité judiciaire les résultats de ses dernières investigations concernant les sociétés du groupe INDEXIA (SFAM).

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a transmis à la Procureure de la République près le tribunal judiciaire de Paris par procès-verbal les conclusions de ses dernières investigations concernant des pratiques des sociétés du groupe INDEXIA (ex groupe SFK/SFAM), commercialisant des services associés à l'achat de produits de téléphonie et multimédia. Ce procès-verbal s'inscrit dans le cadre d'une enquête relative aux pratiques commerciales du groupe à la suite de la réception de très nombreuses plaintes par les services de la DGCCRF.

À la suite d'un grand nombre de plaintes de consommateurs, le Service National des Enquêtes de la DGCCRF a mené sur plusieurs mois des investigations sur les pratiques commerciales des sociétés du groupe INDEXIA (ex-groupe SFK) auquel appartiennent les sociétés SFAM, FORIOU, HUBSIDE, CYRANA et SERENA. Par l'intermédiaire de ses différentes entités, le groupe INDEXIA commercialise, entre autres, des services d'assurances liées à l'achat de produits de téléphonie ou de multimédia, des services d'abonnements pour l'obtention d'avantages pécuniaires (cashback) et des services de créations de sites internet.

L'enquête de la DGCCRF a permis de constater des pratiques consistant à faire faussement croire aux consommateurs souhaitant faire cesser des prélèvements, résilier leurs abonnements et se faire rembourser les sommes prélevées après résiliation de leur contrat que leurs demandes étaient prises en compte voire effectives.

Les sociétés mises en cause sont suspectées d'avoir mis en place ces pratiques en vue de maintenir actifs un grand nombre de contrats pour une période artificiellement prolongée par rapport aux souhaits des consommateurs.

Ces pratiques, si elles étaient avérées, seraient particulièrement graves en ce qu'elles induiraient en erreur les consommateurs sur leurs droits et le traitement de leurs réclamations et les décourageraient d'obtenir la résiliation de leurs abonnements et le remboursement des sommes indûment prélevées. Sous réserve de l'appréciation de l'autorité judiciaire et des suites à y donner, elles sont susceptibles de constituer des pratiques commerciales trompeuses au sens de l'article L. 121-2 du code de la consommation.

La pratique commerciale trompeuse telle que définie à l'article L.121-2 du code de la consommation, est un délit puni d'une peine de 2 ans d'emprisonnement et d'une peine d'amende maximale de 300 000 euros pour les personnes physiques et d'une amende maximale de 1 500 000 euros pour les personnes morales. Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits.

Les pratiques commerciales susceptibles de tromper les consommateurs font l'objet d'une vigilance renforcée et continue de la part des services de la DGCCRF. La DGCCRF rappelle aux consommateurs qu'ils peuvent signaler tout problème de consommation sur le site www.signal.conso.gouv.fr .

Contact DGCCRF :

01 44 97 23 91

communication@dgccrf.finances.gouv.fr

59, boulevard Vincent Auriol

75013 Paris