

COMMUNIQUÉ de PRESSE

Carcassonne, le 13 mars 2020

Mise en garde pour pratiques commerciales multi-infractionnelles dans le secteur de l'ameublement (baux précaires)

Le service Concurrence Consommation et Répression des Fraudes (CCRF) de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) de l'Aude a mené ce jour, **vendredi 13/03/2020, une action de contrôle dans le secteur de l'ameublement mettant en évidence les pratiques délictueuses d'un établissement en bail précaire situé sur la commune de Narbonne.**

I) Les méthodes employées par ces professionnels sont les suivantes :

- **Implantation temporaire** : un établissement distinct du siège social de l'entreprise est créé spécifiquement pour la durée généralement courte du bail commercial dit bail précaire.
- **Démarchage à domicile ou par téléphone** : une invitation personnalisée à se rendre au magasin est envoyée pour retirer des cadeaux et pour prendre connaissance d'un tirage au sort ou du résultat d'une loterie.
- **Cœur de cible : prospects vulnérables** : Les clients démarchés sont ciblés compte tenu de leur âge (+/- 70 ans)
- **Méthodes de vente trompeuses voire agressives** :

En cas de déplacement dans le magasin, l'invitation est récupérée par un vendeur et les clients se voient remettre les cadeaux qui se transforment la plupart du temps en bons d'achat.

Débutent alors une stratégie commerciale visant à persuader les consommateurs d'acheter les produits exposés (meubles de salon, literie) à des prix excessifs par rapport à ceux pratiqués habituellement dans le secteur.

A chaque tentative des clients pour refuser la vente, les vendeurs avancent des arguments qui se présentent comme des solutions aux problématiques évoquées de telle sorte qu'ils deviennent totalement captifs du discours commercial persuasif.

Contact presse :
Dominique BLANC – *Cheffe de la communication interministérielle*
04.68.10.27.87
Marlène ARCIZET – *Assistante communication*
04.68.10.29.82

➤ **Propositions de rabais attractifs mais fictifs :**

Les prix affichés ne sont en réalité jamais appliqués mais sont utilisés afin de faire croire fictivement à des remises successives, conséquentes, exceptionnelles qui se révèlent valables uniquement pour un achat immédiat. Ni les prix affichés, ni les remises consenties ne figurent sur les bons de commande remis aux consommateurs, seul le prix net à payer y est mentionné.

➤ **Offres de crédit proposées** lorsque les clients refusent l'achat :

Les vendeurs ne sont pas toujours formés à la réglementation au crédit, les informations réglementaires obligatoires ne sont pas communiquées aux clients.

➤ **Impossibilité d'exercer le droit de rétractation** reconnu pour tout contrat conclu hors établissement :

Classiquement, les consommateurs disposent en effet d'un délai de 14 jours de rétractation à compter de la livraison de la marchandise. Afin de limiter l'exercice de ce droit, les professionnels utilisent les techniques suivantes :

- Remise d'un RIB ou d'un chèque exigée par les professionnels dans les 7 jours à compter de la signature du bon de commande, en totale infraction avec les dispositions du code de la consommation,
- Le versement d'un acompte peut être demandé
- Livraison effectuée le jour même de l'achat
- Reprise de l'ancien mobilier au moment de la livraison.

II) Les précautions à prendre :

Avant de répondre à de telles invitations : Obtenir le plus de **renseignements** possibles **sur la société** concernée (Objet de l'opération, nom et activité de la société, ancienneté, lieu du siège social, coordonnées, date de création de l'établissement)

Sur place : **Eviter de s'engager dans un achat le jour du déplacement** afin de **se donner le temps de la réflexion et de la comparaison** des prix et des produits proposés à la concurrence.

En cas d'achat : **Vérifier les informations** mentionnées dans le **bon de commande** sur l'**entreprise** elle-même et les **droits du consommateur** (droit de rétractation pour les contrats conclus hors établissement et crédits à la consommation).

Le service CCRF tient à mettre en garde le public contre la recrudescence de ces pratiques. En cas de suspicion de pratiques frauduleuses pour un établissement situé dans le département de l'Aude, les consommateurs sont invités à se rapprocher du service CCRF de la DDCSPP de l'Aude.

DDCSPP : Tél 04 34 42 91 00 mail : ddcsp-ccrf@aude.gouv.fr

Contact presse :
Dominique BLANC – *Cheffe de la communication interministérielle*
04.68.10.27.87
Marlène ARCIZET – *Assistante communication*
04.68.10.29.82