

*Cette fiche règlementaire a été réalisée en collaboration avec la Direction Départementale de la Protection des Populations.*

## I. CADRE JURIDIQUE

Code de la consommation : Article L 121-6, L121-7, L132-11 ; L132-12

## II. DÉFINITION

- ✓ Les pratiques commerciales agressives constituent une pratique déloyale du fait de sollicitations répétées ou de l'usage de contraintes physiques ou morales et de l'altération du consentement du consommateur.
- ✓ Une pratique commerciale est agressive si, du fait des sollicitations répétées et insistantes ou de contraintes physique ou morale :
  - elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur;
  - elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur ; elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur.
- ✓ Elle se caractérise par la pression exercée sur le consommateur afin de le faire céder ou d'orienter ses choix.

### A) Procédés utilisés par le professionnel

Ainsi, afin d'appréhender le caractère agressif d'une pratique commerciale, il faut s'intéresser à deux choses

- ✓ Au procédé utilisé par le professionnel :
  - la sollicitation répétée et personnalisée de la part du professionnel
  - l'usage d'une contrainte physique ou morale :
  - un seul acte suffit à caractériser cette agressivité (pas besoin de constater un phénomène de répétition)
- ✓ A l'impact de la pratique sur la liberté contractuelle du consommateur

### B) La caractérisation de la pratique commerciale agressive

Pour caractériser les pratiques commerciales agressives, les éléments suivants sont pris en considération :

- ✓ le moment et l'endroit où la pratique est mise en œuvre, sa nature et sa persistance
- ✓ le recours à la menace physique ou verbale
- ✓ l'exploitation, en connaissance de cause, par le professionnel, de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, dans le but d'influencer sa décision à l'égard du produit

- ✓ tout obstacle non contractuel important ou disproportionné imposé par le professionnel lorsque le consommateur souhaite faire valoir ses droits contractuels et notamment celui de mettre fin au contrat ou de changer de produit ou de fournisseur
- ✓ toute menace d'action alors que cette action n'est pas légalement possible.

### III. LES PRATIQUES RÉPUTÉES AGRESSIVES

Le Code de la consommation donne une liste de pratiques réputées agressives. Sont notamment visées les pratiques suivantes :

- ✓ donner au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu
- ✓ se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance
- ✓ dans une publicité, inciter directement les enfants à persuader leurs parents ou d'autres adultes de leur acheter le produit faisant l'objet de la publicité
- ✓ informer explicitement le consommateur que s'il n'achète pas le produit ou le service, l'emploi ou les moyens d'existence du professionnel seront menacés
- ✓ donner l'impression que le consommateur a déjà gagné ou gagnera en accomplissant tel acte un prix ou un autre avantage équivalent, alors qu'en fait :
  - soit il n'existe pas de prix ou autre avantage équivalent ;
  - soit l'accomplissement d'une action en rapport avec la demande du prix ou autre avantage équivalent est subordonné à l'obligation pour le consommateur de verser de l'argent ou de supporter un coût.

### IV. SANCTIONS

- ✓ Sanction pénale : Peine d'emprisonnement pouvant aller jusqu'à 2 ans assortie d'une peine d'amende d'un montant pouvant aller jusqu'à 300 000 euros, sachant que cette amende peut être portée à 10% du chiffre d'affaire du professionnel (article L 132-11 Code de la consommation). Le professionnel encoure également une interdiction d'exercer une activité commerciale.
- ✓ Sanction civile : il s'agit de la nullité du contrat qui aurait été conclu suite à l'utilisation d'une pratique commerciale agressive (article L 132-10 du Code de la consommation)



#### Contact

Service Commerce Services Tourisme  
commerce@pau.cci.fr  
05 59 82 51 03