

# La Vulnérabilité en jurisprudence de la crédulité

www.astroconsom.com



## La notion de vulnérabilité

*Un article du code ainsi libellé interroge le consommateur sur les limites de la naïveté :  
Les pratiques commerciales déloyales sont interdites. Une pratique commerciale est déloyale lorsqu'elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle et qu'elle altère, ou est susceptible d'altérer de manière substantielle, le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service.  
Le caractère déloyal d'une pratique commerciale visant une catégorie particulière de consommateurs ou un groupe de consommateurs vulnérables en raison d'une infirmité mentale ou physique, de leur âge ou de leur crédulité s'apprécie au regard de la capacité moyenne de discernement de la catégorie ou du groupe.*

La question débute avec la notion de déloyauté. Ce qui signifie que le préalable à tout différend en matière de crédulité nécessite à l'origine un acte de déloyauté.

Cette malhonnêteté est définie de manière objective : un acte contraire à ce qui est attendu d'un professionnel, susceptible de détériorer ou d'induire en erreur le consommateur dans son acte d'achat d'un bien ou de paiement d'un service.

Au nombre de ces actes le législateur vise les pratiques commerciales ciblant des catégories de personnes vulnérables soit en fonction de leur compréhension, ou de leur infirmité, de leur âge, voire du type de crédulité caractéristique de certaines catégories d'individus.

Ainsi certaines pratiques sont visées, dont on trouve des exemples dans le texte des alertes infos diffusées chaque semaine par le Réseau Anti Arnaques affilié à Que Choisir, exemples :

## Les terres rares de

### GLOBAL METAL BROKER alerte info du 14 avril

Une société spécialiste en « métaux d'investissement » propose d'acquérir des terres rares employées dans les composants électroniques et dans l'industrie de pointe. La déloyauté repose sur la promesse de la plus value à la revente. Vous passez commande à GMB laquelle « stocke » la marchandise dans ses entrepôts et lorsque vous désirez revendre, la société ne

# La Vulnérabilité en jurisprudence de la crédulité

répond plus. Le RAA rappelait dans son info alerte que l'AMF avait publié une mise en garde en septembre 2015 à propos de ce type d'investissement.

Se trouvent ici visé les crédules aux bonnes affaires technologiques, appâtés par les articles grand public publiés dans la presse sur la rentabilité de ce marché. En la matière il est difficile de faire la part du publi reportage –article payé présenté comme un véritable article- par des supports vendant leur espace à des agences de marketing et de relations publiques- et du papier écrit superficiellement par un pigiste inexpérimenté. Le genre du « bon filon » de presse constitue en soi une forme de crédulité en matière d'information.

Dans le genre plus simple que celui de l'investisseur néophyte le RAA diffusait encore :

## ABIGAELLE : c'est énorme !

La voyante experte en voyance absolue et divine, médium spécialisée internationale.

**« la seule voyante au monde capable de se déplacer spirituellement à votre domicile, tel un ange gardien ».** En matière d'ange gardien on cible les dévots du christianisme comme cible prioritaire. Au motif que le second général de l'ordre des oratoriens tenait le discours suivant : *« Pour les sorties en ville Dans la ville nous devons avoir les yeux de l'esprit ouverts pour y voir les anges gardiens de ceux que nous y rencontrons plutôt que les yeux du corps pour y voir les personnes... »*. Ne soyez guère surpris de lire cela dès lors qu'une fois par semaine des personnes se réunissent dans une église ou un temple afin d'y évoquer les anges et leurs supérieurs les archanges, St Michel, St Gabriel notamment en leur adressant des prières et en brûlant des chandelles en leur honneur... Les croyants constituent une cible de choix. Dans le nombre on trouve bien entendu les clients des astrologues, ou encore les apprentis astrologues ayant des pages sur Facebook comportant des conjurations angéliques et des configurations expliquées par les anges. Charles Perrault revisité. Peau d'âne transformée en sainte angel !

Ces catégories sont elles juridiquement protégées pour leur vulnérabilité psychique, résultant pour les uns de l'appât du gain (la bonne affaire spéculative), pour les autres marqué par l'empreinte de la niaiserie dévote et mystique ?

La réponse est négative. Quelques décisions illustrent le propos.

### Les transferts d'argent par Western Union

Un couple parisien ayant flairé la bonne affaire immobilière entrèrent en contact avec un couple au Bénin prétendant avoir 2 studios à vendre dans les 6<sup>e</sup> et 7<sup>e</sup> arrondissements à Paris pour la somme de 20 873 euros. La transaction se fit par transfert Western Union. Les acheteurs découvrant avoir été joués par les béninois assignèrent la banque postale pour se faire rembourser au motif qu'elle avait commis une faute en remettant l'argent à des escrocs. Au nombre des points discutés dans la décision figure Les conditions générales du contrat et notamment le rappel de sécurité relatif à l'emploi de ce système uniquement destiné aux transferts financiers entre personnes de connaissance et notamment :

*Que les transferts d'argent au bénéfice d'une personne qui n'est pas connue de l'expéditeur ou dont ce dernier n'est pas en mesure de vérifier l'identité est interdite*

# La Vulnérabilité en jurisprudence de la crédulité

*Ces mentions explicites et ces rappels délivrés par la Banque Postale constituent, pour l'usager normalement vigilant, une information suffisante sur les risques du service et sur les précautions à prendre pour éviter la fraude.*

La prise de risque motivée par l'appât immobilier, et la «crédulité de réaliser une bonne affaire» ces deux éléments furent pris en compte par le tribunal pour débouter le couple spéculateur de ses demandes :

*Dès lors les époux A.... qui, en dépit des mises en garde prodiguées, ont suivi les consignes d'un inconnu rencontré sur internet et ont sciemment fait des services de la Banque Postale un usage non conforme à leur destination en utilisant le mandat-cash et le transfert Western Union .....ont fait preuve d'une particulière imprudence et ne sont pas fondés à rechercher la responsabilité de la défenderesse.*

**TGI PARIS 13/10/2014 couple A contre la Banque Postale**

## Pratique trompeuse des agendas préfabriqués

La ddpp de Paris assignait en justice le 07/12/2009 la sarl S....pour son agenda commercialisé à destination des professionnels sous la forme d'un logiciel d'agenda électronique se présentant sous la forme d'un feuillet au format A4, imprimé sur les deux faces, le recto présentant le produit vendu, et le verso comportant les conditions générales de vente.

L'Unité Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de Paris recevait de nombreux signalements de professionnels se plaignant de la présentation du document publicitaire envoyé par la société S..., en ce qu'il s'assimilerait à une facture, laissant à penser qu'ils ont déjà commandé le produit, et sont redevables de la somme indiquée sur le recto du document. Protection de la catégorie chefs d'entreprise !

Pour condamner la société S... de pratique trompeuse, à l'égard cette fois d'une clientèle professionnelle, non de simples crédules, le TGI de Paris retenait que la publicité ressemblait à une facture à payer déjà pré remplie, de nature à tromper le chef d'entreprise qui la reçoit, et que cette pratique est interdite par le code de la consommation. On trouve ici une illustration de la « capacité moyenne de discernement d'une catégorie de personnes ». **TGI de Paris référé 14/12/2009 ddpp c/Sté S....**

*Qu'il importe donc peu que ce document ne réponde pas en totalité aux caractéristiques d'une facture au sens de l'article L 441-3 du Code de commerce, dès lors qu'un exemplaire est bien remis au prospect, que les noms et adresses des parties figurent, et qu'il est précisé que le règlement s'effectue par avance ; que de plus, le document publicitaire comporte en partie inférieure un coupon détachable suivant des pointillés, au sujet duquel il n'est pas prétendu qu'il s'agit d'un titre interbancaire de paiement ; qu'il comporte en regard la mention du "montant à payer" correspondant à celui indiqué dans la partie supérieure du document, et intègre des mentions pré-imprimées correspondant aux coordonnées du client, au mode de règlement - par chèque - et l'adresse du bénéficiaire ; que si ce coupon est intitulé "coupon d'individualisation informatique", sa présentation est de nature à renforcer l'impression que le destinataire peut avoir qu'il aurait déjà commandé ce produit ; que ces dispositions ci-dessus visées étant applicables aux pratiques visant les professionnels, il suffit de constater cette pratique, réputée trompeuse au sens de l'article L 121-1 du même code, sans qu'il soit nécessaire de s'interroger sur l'impression produite sur le professionnel ;*

# La Vulnérabilité en jurisprudence de la crédulité

## **Tromperie des mentions gratuit et artisan dépanneur sur 575 sites internet**

L'inad se plaint de l'abus des sites de voyance, sur lesquels aucun des prestataires n'est médium puisqu'il s'agit en réalité d'exploiter un filon de la crédulité. Ni non plus que les voyances soient gratuites. Le problème se posait de manière à peu près similaire pour le dépannage à domicile dans une affaire de nature à tromper le consommateur sur l'usage de mentions trompeuses et ainsi d'abuser de sa crédulité. Le 09 juillet 2013 la ddpp de Paris assignait en référé devant le juge du tgi de Paris la sarl idéal assistance habitat exploitant 575 sites internet chez le serveur OVH pour les mentions trompeuses de gratuité figurant sur ses pages en terme de dépannage à domicile, ainsi que pour l'absence de mentions légales et tarifaires sur les 575 sites. Abus de tromperies sanctionné par le «trop» Il y a des limites à ne pas dépasser en matière de tromperies tolérées.

*La direction départementale de la protection des populations de Paris a reçu, concernant cette société, plus de cent réclamations depuis sa création et plusieurs transmissions ont été faites au parquet de Paris pour de multiples infractions : démarchage irrégulier, tromperie, pratiques commerciales trompeuses et agressives, défaut de qualification. Cette société, qui fait sa publicité essentiellement par internet, exploite 575 sites internet auprès d'un hébergeur, OVH. Le contrôle de ces sites a permis de mettre en exergue la présence de mentions fausses et de nature à induire le consommateur en erreur et l'absence de mentions obligatoires à l'information du consommateur, au regard de la législation applicable.*

Notamment les usages trompeurs et mensongers de la GRATUITÉ

*de retirer des sites internet qu'elle exploite les mentions qui sont trompeuses pour le consommateur, d'indiquer de façon très précise les conditions de gratuité du déplacement lorsque la mention " sans frais de déplacement" ou " déplacement gratuit" apparaît, de mettre les sites internet qu'elle exploite en conformité avec les dispositions de la loi pour la confiance en l'économie numérique et avec l'arrêté du 2 mars 1990, en faisant figurer de manière très claire la raison sociale de la société ou au répertoire des métiers, l'adresse où la société est établie, le numéro RCS de la société, le numéro TVA de la société, le capital social de la société, l'adresse de son siège social, les frais de déplacement, lorsque les entreprises se rendent au domicile du consommateur, le caractère payant ou non du devis, ainsi que toute autre condition de rémunération, notamment les forfaits usuellement pratiqués par la société DEAL ASSISTANCE HABITAT.*

### **A) Mention " Artisan "**

*Il résulte des dispositions de l'article 1 du décret n°98-247 du 2 avril 1998 relatif à la qualification artisanale et du répertoire des métiers que " la qualité d'artisan est reconnue de droit par le président de la chambre des métiers et de l'artisanat compétente du*

# La Vulnérabilité en jurisprudence de la crédulité

département aux personnes physiques, y compris les dirigeants sociaux des personnes morales, qui justifient soit d'un certificat d'aptitude professionnelle ou d'un brevet d'études professionnelles délivré par le ministre de l'éducation nationale, soit d'un titre homologué d'un niveau au moins équivalent dans le métier exercé ou un métier connexe, soit d'une immatriculation dans le métier d'une durée de six années au moins".

En l'espèce, il résulte des échanges de correspondances versés au dossier entre la chambre des métiers et de l'artisanat de Paris et la direction départementale de la protection des populations de Paris que M. Adi CHELLY, dirigeant de la société IDEAL ASSISTANCE HABITAT, n'a pas la qualité d'artisan et il n'est pas justifié par la défenderesse qu'il satisferait aux conditions

**D) Mentions "expérience de plus de dix ans" "expérimenté depuis plus de dix ans""existe depuis plus de dix ans" "18 ans d'expérience" "20 ans d'expérience" "depuis plus de 20 ans, votre vitrerie" "20 années de pratique et d'expérience" et "bientôt 20 ans à votre service"**

Il résulte du procès-verbal de constatations établi par la direction départementale de la protection des populations de Paris que les mentions "expérience de plus de dix ans" "expérimenté depuis plus de dix ans" "existe depuis plus de dix ans" "18 ans d'expérience" "20 ans d'expérience" "depuis plus de 20 ans, votre vitrerie" "20 années de pratique et d'expérience" et "bientôt 20 ans à votre service" figurent sur les sites exploités par la société défenderesse.

Il ressort par ailleurs de l'extrait K BIS versé au dossier que la société défenderesse a commencé à être exploitée au 1er janvier 2010.

Ces mentions trompent la confiance du consommateur, qui associe l'expérience à un certain sérieux, **la société n'ayant que 3 ans d'existence...**

**F) Mentions " Devis gratuit et sans frais de déplacement" et "devis et déplacement gratuit".**

Il résulte du procès-verbal de constatations établi par la direction départementale de la protection des populations de Paris que les mentions "Devis gratuit et sans frais de déplacement" et " devis et déplacement gratuit' familiale"figurent sur les sites exploités par la société défenderesse.

Or il ressort des déclarations de M. CHELLY aux agents de la direction de la protection des populations de Paris que le déplacement est facturé en cas d'urgence.

La société défenderesse étant spécialisée en dépannage, les consommateurs font appel à elle essentiellement en cas d'urgence.

Les informations ainsi délivrées aux consommateurs sont trompeuses, alors que la mention de la gratuité du devis et du déplacement sont attractives pour les consommateurs et influencent de manière significative leur comportement.

Parce qu'elles sont de nature à induire en erreur le consommateur sur le prix des services pratiqués, ces mentions constituent une pratique commerciale trompeuse

Sur l'anonymat des mentions légales

**II) Sur l'absence de mentions obligatoires prescrites par l'article 4 de l'arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison et par l'article 19 de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique**

# La Vulnérabilité en jurisprudence de la crédulité

La direction départementale de la protection des populations de Paris demande qu'il soit enjoint à la société IDEAL ASSISTANCE HABITAT de mettre les sites qu'elle exploite en conformité avec la loi pour la confiance en l'économie numérique et l'arrêté du 2 mars 1990 -en faisant figurer les mentions prescrites par ces textes.

L' examen de l'ensemble des sites exploités par la société IDEAL ASSISTANCE HABITAT a permis de constater l'absence des mentions légales et réglementaires concernant : les tarifs de la société, la raison sociale de l'entreprise, l'adresse où l'entreprise est établie et celle de son siège social, le numéro d'inscription de la société au registre du commerce et des sociétés,, le numéro d'identification de la TVA et le capital social de la société.

L'absence de ces informations ne permet pas aux consommateurs de choisir la société qu'ils souhaitent faire intervenir en toute transparence.

Le tgi condamna en référé sous astreinte de 3000 euros/jour à mettre les 575 sites en conformité pour les mentions légales, le gratuit ainsi qu'à ôter toutes les mentions trompeuses. Ce référé est particulièrement important en ce qui concerne les signalements des sites internet non-conformes pour leurs mentions.

**TGI Paris référé 02/08/2013 ddpp c/idéal assistance habitat**

A Suivre...

φct 04/2016