



GROUPE
CZE
STRÖER **DIALOG GROUP**

CHARTRE DE

BONNE CONDUITE

EN CLIENTÈLE



C2E S'ENGAGE À RESPECTER ET FAIRE RESPECTER LE CODE DE LA CONSOMMATION AINSI QUE LA DÉONTOLOGIE ET L'ÉTHIQUE DANS LE DOMAINE DE LA VENTE DIRECTE ET À GARANTIR UNE PRATIQUE COMMERCIALE IRRÉPROCHABLE :

Pour ce faire, C2E assure la formation nécessaire à sa force de vente pour la bonne exécution de sa mission, et demande aux commerciaux de respecter strictement les points suivants :

- port d'un badge obligatoire ;
- Interrompre la discussion sur la simple demande du consommateur ;
- Respecter une plage horaire raisonnable de démarchage à domicile (8h00 – 20h00 sauf demande expresse du prospect) ;
- Ne pas abuser de la confiance, de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse du consommateur : il est donc interdit d'exploiter son âge (interdiction de démarcher des clients mineurs et âgés de plus de 75 ans), sa maladie, une infirmité, une déficience physique ou psychique, son manque de compréhension, voire son insuffisance de la connaissance de la langue française ;
- Ne pas se présenter sous une fausse identité, à ne pas usurper (ni même suggérer ou insinuer ou créer de confusion) les titres et fonctions de toute profession notamment les concurrents de notre client ENI, administration, association ou organisme quelconque ;
- Ne pas dénigrer directement ou indirectement une entreprise concurrente, sa marque, son offre ou ses produits ;
- Ne jamais utiliser de comparaison ou manœuvre dolosive qui soient trompeuses ou incompatibles avec les principes commerciaux (éviter le vice du consentement) ;
- Ne pas formuler auprès du client toute argumentation mensongère, informations inintelligibles ou ambiguës, relative au droit du particulier démarché ;
- Avoir entière et parfaite connaissance des dispositions du code de la consommation notamment les articles L 121-21 à L 121-27 (cf. ci-après).
- Se tenir régulièrement informé de toutes modifications de la législation en matière de démarchage hors établissement.

En outre, chaque commercial de connaissance que tout manquement à l'un de ces principes :

- porte préjudice à la Société et ENI ainsi qu'à leur image,
- est constitutif d'infractions pénales passibles d'une peine d'emprisonnement et/ou d'amende.
- sera systématiquement sanctionné.

Articles L 121-21 à L 121-27 du code de la consommation (sous réserve de modifications ultérieures par le législateur)

Article L121-21

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121-16-2 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens. Le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Lorsque le contrat ayant pour objet l'acquisition ou le transfert d'un bien immobilier est précédé d'un contrat préliminaire prévu à l'article L. 261-15 du code de la construction et de l'habitation ou d'une promesse synallagmatique ou unilatérale de vente, conclus hors établissement, le délai de rétractation court à compter de la conclusion de ce contrat préliminaire ou de cette promesse.

Pour les contrats ayant pour objet la construction de biens immobiliers, le délai de rétractation court à compter de leur conclusion.

Article L121-21-1

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° du I de l'article L. 121-17, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 121-21.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article L121-21-2

Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-21, le formulaire de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17 ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa du présent article. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article pèse sur le consommateur.

Article L121-21-3

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 121-21-2, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement,

lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° du I de l'article L. 121-17.

Article L121-21-4

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux deux premiers alinéas, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Article L121-21-5

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17.

Article L121-21-6

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;

2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 121-18-1 et L. 121-19-2.

Article L121-21-7

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance

ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5.

Article L121-21-8

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclues lors d'une enchère publique ;
- 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Article L121-22

Tout manquement aux articles L. 121-17, L. 121-18, L. 121-19 à L. 121-19-3 et L. 121-20 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale. L'amende est prononcée dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2.

Article L121-22-1

Tout manquement à la sous-section 6 de la présente section encadrant les conditions d'exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur, ainsi que ses effets, est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale. L'amende est prononcée dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2.

Article L121-23

Toute infraction aux articles L. 121-18-1 et L. 121-18-2 est punie d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 €.

Les personnes physiques déclarées coupables encourent également, à titre de peines complémentaires, l'interdiction, suivant les modalités prévues à l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société

commerciale. Ces interdictions d'exercice ne peuvent excéder une durée de cinq ans. Elles peuvent être prononcées cumulativement. A l'occasion des poursuites pénales exercées contre le vendeur, le prestataire de services ou le démarcheur, le consommateur qui s'est constitué partie civile est recevable à demander devant la juridiction répressive une somme égale au montant des paiements effectués ou des effets souscrits, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues à l'article 121-2 du code pénal, de l'infraction définie au présent article encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues à l'article 131-38 du même code, les peines prévues aux 2° à 9° de l'article 131-39 du même code. L'interdiction mentionnée au 2° du même article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise. Les peines prévues aux 2° à 7° dudit article ne peuvent être prononcées que pour une durée de cinq ans au plus.

Article L121-24

Nonobstant toute stipulation contraire, le consommateur ne peut être privé de la protection que lui assurent les dispositions prises par un Etat membre de l'Union européenne en application de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, lorsque le contrat conclu à distance ou hors établissement présente un lien étroit avec le territoire de cet Etat.

Article L121-25

Les dispositions de la présente section sont d'ordre public.

Article L121-26

La présente section régit la fourniture de services financiers à un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat.

Elle s'applique aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier ainsi qu'aux opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale sans préjudice des dispositions spécifiques prévues par ces codes.

Article L121-27

En temps utile et avant qu'il ne soit lié par un contrat, le consommateur reçoit des informations dont la liste est fixée par décret en Conseil d'Etat et portant sur :

- 1° L'identité et les coordonnées du professionnel et de toute personne agissant pour son compte ;
 - 2° Les informations relatives aux produits, instruments et services financiers proposés ;
 - 3° Le droit de rétractation ;
 - 4° Les conditions contractuelles, notamment tarifaires, et les modalités ainsi que le lieu de conclusion du contrat ;
 - 5° La loi applicable au contrat et la juridiction compétente.
- Les informations communiquées par le fournisseur au consommateur sur les obligations contractuelles sont conformes à la loi applicable au contrat en cas de conclusion de celui-ci. Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont fournies de manière lisible et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.
- Le présent article est applicable sans préjudice de l'application des obligations législatives et réglementaires spécifiques à chaque produit, instrument financier ou service proposé.
- Le décret en Conseil d'Etat mentionné au premier alinéa fixe également les modalités particulières applicables en cas de communication par téléphonie vocale.



SANCTIONS ENCOURUES EN CAS D'INFRACTIONS PÉNALES

INFRACTIONS

Exemples

Sanctions encourues :

Escroquerie

articles 313-1 et suivants du Code pénal

- le fait d'user d'un faux nom ou d'une fausse qualité ou d'abuser d'une qualité vraie ou d'employer des manœuvres frauduleuses
- le fait de se présenter auprès du prospect comme un agent GRDF, un agent municipal, un syndic, un office HLM
- le fait d'utiliser un faux document

5 ans d'emprisonnement

et 375.000 euros d'amende

Faux et usage de faux

articles 441-1 et suivants du Code pénal

- le fait d'altérer frauduleusement la vérité
- le fait de signer tout document ou bulletin de souscription à la place d'un client
- le fait de falsifier tout document ou bulletin de souscription

3 ans d'emprisonnement

et 45.000 euros d'amende

Abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de faiblesse

articles 223-15-2 et suivants du Code pénal

- le fait d'abuser frauduleusement de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse soit d'un mineur, soit d'une personne d'une particulière vulnérabilité
- le fait d'utiliser ou de profiter d'une infirmité, d'une déficience pour lui faire souscrire tout document ou bulletin de souscription

3 ans d'emprisonnement

et 375.000 euros d'amende

Abus de faiblesse

articles L 122-8 et suivants du Code de la consommation

- le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, démarchage par téléphone ou télécopie, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit

5 ans d'emprisonnement

et 9.000 euros d'amende

Extorsion

articles 312-1 et suivants du Code pénal

- le fait d'obtenir par violence, menace de violences ou contrainte soit une signature, soit un engagement

7 ans d'emprisonnement

et 100.000 euros d'amende

Pratique commerciale trompeuse

articles L 121-1 et suivants du Code de la consommation

- le fait de créer une confusion avec un autre bien ou service, une marque, un nom commercial, ou un autre signe distinctif d'un concurrent ;
- le fait d'alléger, d'indiquer ou de présenter fausement ou d'induire en erreur le prospect
- le fait de faire croire au prospect une économie supérieure à la réalité de l'offre proposée
- le fait de faire croire au prospect qu'il ne s'engage à rien en signant

2 ans d'emprisonnement

et 37.500 euros d'amende

Pratique commerciale agressive

articles L 122-11 et suivants du Code de la consommation

- le fait de faire des sollicitations répétées et insistantes ou d'user d'une contrainte physique ou morale

2 ans d'emprisonnement

et 150 000 euros d'amende

Spécificité du démarchage

articles L 121-23 et suivants du Code de la consommation

- le fait de fournir au client un bulletin de souscription dépourvu de la faculté de renonciation

1 an d'emprisonnement

et 3.750 euros d'amende

Nous attirons votre attention sur le fait que les exemples décrits dans le tableau ci-dessus ne sont précisés qu'à titre indicatif et ne sont pas limitatifs.

Version juill-15