

Sociétés annuaires fallacieuses

P6_TA(2008)0608

Résolution du Parlement européen du 16 décembre 2008 sur les «sociétés annuaires» trompeuses (pétitions 0045/2006, 1476/2006, 0079/2003, 0819/2003, 1010/2005, 0052/2007, 0306/2007, 0444/2007, 0562/2007 et autres) (2008/2126(INI))

(2010/C 45 E/04)

Le Parlement européen,

- vu les pétitions 0045/2006, 1476/2006, 0079/2003, 0819/2003, 1010/2005, 0052/2007, 0306/2007, 0444/2007, 0562/2007 et autres,
 - vu les délibérations antérieures de la commission des pétitions tant sur la pétition 0045/2006 que sur les autres,
 - vu la directive 2006/114/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative (version codifiée) ⁽¹⁾,
 - vu la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur («directive sur les pratiques commerciales déloyales») ⁽²⁾,
 - vu le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs») ⁽³⁾,
 - vu la directive 98/27/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 1998 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs ⁽⁴⁾,
 - vu l'étude intitulée «Pratiques trompeuses des 'éditeurs d'annuaires' dans le cadre de la législation actuelle et future sur le marché intérieur pour la protection des consommateurs et des PME» (IP/A/IMCO/FWC/2006-058/LOT4/C1/SC6), réalisée à la demande de sa commission du marché intérieur et de la protection du consommateur,
 - vu l'article 192, paragraphe 1, de son règlement,
 - vu le rapport de la commission des pétitions et l'avis de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A6-0446/2008),
- A. considérant que le Parlement a reçu plus de 400 pétitions de petites entreprises (qui ne représentent qu'une partie de leur nombre) affirmant avoir été victimes de la publicité trompeuse pratiquée par des éditeurs d'annuaires professionnels et avoir subi, par là même, une tension psychologique, des sentiments de culpabilité, de gêne et de frustration ainsi qu'un préjudice financier,

⁽¹⁾ JO L 376 du 27.12.2006, p. 21.

⁽²⁾ JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.

⁽³⁾ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

⁽⁴⁾ JO L 166 du 11.6.1998, p. 51.

Mardi, 16 décembre 2008

- B. considérant que ces plaintes mettent en évidence un modèle répandu et concerté de pratiques commerciales trompeuses émanant de certains éditeurs d'annuaires professionnels, qui touche des milliers d'entreprises évoluant dans un contexte transfrontalier et opérant donc dans deux États ou plus au sein de l'Union européenne ou hors de ses frontières, et qui affecte sensiblement ces entreprises sur le plan financier; considérant qu'il n'existe aucune procédure administrative ou instrument juridique permettant aux services répressifs nationaux de coopérer efficacement et valablement sur une base transfrontalière,
- C. considérant que le caractère trompeur de ces pratiques est plus évident encore quand elles sont de nature électronique et se propagent via Internet (voir pétition n° 0079/2003),
- D. considérant que les pratiques commerciales incriminées résident habituellement dans le fait qu'un éditeur d'annuaire professionnel approche les entreprises, en règle générale par courriel, en les invitant à compléter ou à actualiser leur raison sociale et leurs coordonnées et en leur donnant, à tort, l'impression qu'elles figureront, à titre gratuit, dans un annuaire professionnel, alors que les signataires découvrent plus tard qu'ils ont, en fait, conclu, à leur insu, un contrat les obligeant, généralement pour une période minimale de trois ans, à figurer dans un annuaire professionnel moyennant la somme annuelle de 1 000 euros environ,
- E. considérant que les formulaires utilisés dans ce contexte sont généralement ambigus et difficiles à comprendre, laissant entendre, à tort, qu'il s'agit de figurer gratuitement dans un annuaire professionnel, alors que, en fait, ils cherchent à amener les entreprises à conclure, à leur insu, un contrat d'insertion publicitaire dans ces annuaires,
- F. considérant qu'aucune législation communautaire ou nationale spécifique n'existe, dans les États membres, en ce qui concerne les relations des éditeurs d'annuaires avec d'autres entreprises, et que les États membres sont libres d'adopter une législation plus étendue et de plus large portée,
- G. considérant que la directive 2006/114/CE s'applique également aux opérations entre entreprises et qu'elle définit la «publicité trompeuse» comme «toute publicité qui, d'une manière quelconque, y compris sa présentation, induit en erreur ou est susceptible d'induire en erreur les personnes auxquelles elle s'adresse ou qu'elle touche et qui, en raison de son caractère trompeur, est susceptible d'affecter leur comportement économique ou qui, pour ces raisons, porte préjudice ou est susceptible de porter préjudice à un concurrent»; considérant toutefois que différentes interprétations de la notion de pratique «trompeuse» semblent constituer, d'un point de vue pratique, un obstacle majeur dans la lutte contre cette manière de faire des éditeurs d'annuaires dans leurs relations avec d'autres entreprises,
- H. considérant que la directive 2005/29/CE interdit d'inclure dans le matériel promotionnel une facture ou un document similaire demandant paiement qui donne au consommateur l'impression qu'il a déjà commandé le produit commercialisé alors que ce n'est pas le cas; considérant cependant que cette directive ne s'applique pas aux pratiques trompeuses entre les entreprises et que, dans ces conditions, il n'est pas possible, dans sa version actuelle, de l'invoquer pour aider les pétitionnaires; considérant toutefois que cette directive n'empêche pas la mise en place d'un système national de mesures relatives aux pratiques commerciales déloyales qui s'applique en toutes circonstances tant aux consommateurs qu'aux entreprises,
- I. considérant que la directive 2005/29/CE n'empêche pas les États membres d'étendre son champ d'application aux entreprises au travers du droit national; considérant, toutefois, que cela entraîne des niveaux de protection différents pour les entreprises victimes des pratiques trompeuses d'éditeurs d'annuaires professionnels dans les différents États membres,
- J. considérant que le règlement (CE) n° 2006/2004 définit une «infraction intracommunautaire» comme «tout acte ou toute omission contraire aux lois protégeant les intérêts des consommateurs, ... qui porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs résidant dans un ou plusieurs États membres autres que celui où l'acte ou l'omission en question a son origine ou a eu lieu, ou sur le territoire duquel le vendeur ou le fournisseur responsable est établi, ou dans lequel se trouvent des preuves ou des actifs en rapport avec l'acte ou l'omission»; considérant toutefois que cette directive ne s'applique pas aux pratiques trompeuses entre les entreprises et que, dans ces conditions, il n'est pas possible, dans sa version actuelle, de l'invoquer pour aider les pétitionnaires,

Mardi, 16 décembre 2008

- K. considérant que la plupart des pétitionnaires dénoncent l'annuaire professionnel connu sous le nom d'«European City Guide» (dont les activités ont fait l'objet de procédures judiciaires et administratives), mais que d'autres éditeurs d'annuaires, notamment «Construct Data Verlag», «Deutscher Adressdienst GmbH» et «NovaChannel» sont également cités; considérant toutefois que d'autres éditeurs d'annuaires professionnels mettent en œuvre des pratiques commerciales légales,
- L. considérant que les cibles de ces pratiques commerciales trompeuses sont généralement les petites entreprises, mais comprennent également les professions libérales, voire les organisations à but non lucratif que sont les organisations non gouvernementales, les institutions caritatives, les écoles et les bibliothèques, et les associations sociales locales telles que les formations musicales,
- M. considérant que les éditeurs d'annuaires professionnels sont souvent établis dans un État membre autre que celui de la victime, pour qui il devient de ce fait difficile de s'adresser aux autorités nationales et de demander leur protection dans la mesure où différentes interprétations de la notion de pratique trompeuse sont possibles dans les États membres; considérant qu'il n'est pas rare que les victimes ne puissent compter sur des voies de recours dans le cadre de la législation nationale ou auprès des autorités nationales en charge de la protection des consommateurs, car elles se voient opposer l'argument selon lequel la loi vise à protéger les consommateurs et non les entreprises; considérant que, souvent, les petites entreprises, qui sont les principales victimes, ne disposent pas des moyens nécessaires pour engager des actions efficaces au travers de poursuites judiciaires et que les mécanismes d'autorégulation des annuaires n'ont que peu d'intérêt car ils ne sont pas respectés par ceux qui se livrent à des publicités trompeuses,
- N. considérant que les victimes de ces pratiques sont systématiquement traquées par les éditeurs d'annuaires professionnels, qui agissent en leur nom propre ou par le biais des agences de recouvrement dont elles s'attachent les services, et que les victimes se plaignent du sentiment de désarroi et de menace que fait naître ce procédé, de sorte que nombre d'entre elles finissent souvent, à leur corps défendant, par payer pour éviter tout nouveau harcèlement,
- O. considérant que les victimes qui ont refusé de payer n'ont que rarement, à quelques exceptions près, été poursuivies en justice,
- P. considérant que plusieurs États membres ont pris des initiatives, notamment de sensibilisation, auprès des entreprises potentiellement touchées, et que ces initiatives prévoient un échange d'informations, des conseils ainsi qu'un mécanisme d'alerte des autorités nationales compétentes, voire dans certains cas la tenue d'un registre de plaintes pour lutter contre ce phénomène,
- Q. considérant que l'Autriche a, dès 2000, révisé sa législation sur les pratiques commerciales déloyales, dont le paragraphe 28 bis dispose désormais qu'il est interdit, dans le cadre d'opérations commerciales et à des fins de concurrence, de démarcher en vue d'une insertion dans des registres, tels que les annuaires professionnels, les annuaires téléphoniques ou autres, en utilisant notamment des ordres de paiement, des ordres de virement, des factures ou des offres de correction, ou de proposer directement de telles insertions sans préciser explicitement et par un procédé graphique et clair qu'il s'agit exclusivement d'une offre de contrat,
- R. considérant que ces pratiques durent depuis plusieurs années, qu'elles ont fait un grand nombre de victimes et porté largement atteinte au marché intérieur en le faussant;
1. s'inquiète du problème soulevé par les pétitionnaires, qui semble être répandu, présenter un caractère transfrontalier et avoir un impact financier notable, surtout sur les petites entreprises;
 2. estime que le caractère transfrontalier du problème requiert des institutions communautaires qu'elles ouvrent une voie de droit appropriée aux victimes, de sorte à pouvoir contester, annuler ou dénoncer avec succès les contrats conclus sur la base d'une publicité trompeuse, afin que les victimes soient en mesure d'obtenir le remboursement des sommes dépensées;

Mardi, 16 décembre 2008

3. invite instamment les victimes à signaler les cas d'escroquerie commerciale aux autorités nationales, et appelle les États membres à fournir aux petites et moyennes entreprises les outils nécessaires pour introduire une plainte auprès des autorités gouvernementales et non gouvernementales, en s'assurant que les canaux de communication soient ouverts et que les victimes sachent qu'elles peuvent être conseillées pour obtenir l'aide nécessaire avant de satisfaire aux demandes de paiement des éditeurs d'annuaires professionnels ayant recours à des pratiques trompeuses; demande instamment aux États membres de mettre en place et de tenir un registre informatique centralisé de ces plaintes;
4. déplore que, malgré le caractère répandu de ces pratiques, les législations tant communautaires que nationales n'apparaissent pas en mesure de garantir une protection substantielle ni d'apporter une réponse pertinente au problème ou d'être appliquées correctement au niveau national; regrette que les autorités nationales semblent également incapables de trouver une solution;
5. se félicite des efforts des organisations tant européennes que nationales représentant les entreprises pour sensibiliser leurs membres et les invite à intensifier leurs efforts, en collaboration avec les organisations de terrain, dans le but de réduire, en premier lieu, le nombre de victimes des pratiques des éditeurs d'annuaires professionnels ayant recours à des pratiques trompeuses; s'inquiète de ce que certaines de ces organisations aient ainsi fait l'objet de poursuites judiciaires intentées par de tels éditeurs d'annuaires professionnels dénoncés dans le cadre des actions de sensibilisation, qui se sont plaints de diffamation et d'autres accusations analogues;
6. salue les mesures prises par plusieurs États membres dont l'Italie, l'Espagne, les Pays-Bas, la Belgique et le Royaume-Uni, mais surtout l'Autriche, pour essayer d'empêcher les éditeurs d'annuaires professionnels de mettre en œuvre des pratiques trompeuses; estime toutefois que ces efforts demeurent insuffisants et qu'une coordination des contrôles au niveau international reste nécessaire;
7. demande à la Commission et aux États membres de redoubler d'efforts, en parfaite coopération avec les organisations nationales et européennes représentant les entreprises, et de sensibiliser l'opinion à ce problème, afin de permettre à un plus grand nombre de personnes d'être informées et armées pour se défendre contre une publicité trompeuse de nature à les amener à souscrire des contrats d'insertion publicitaire à leur insu;
8. demande à la Commission d'aborder le problème des escroqueries commerciales dans sa législation sur les petites entreprises en Europe («Small Business Act for Europe»), comme proposé dans sa communication intitulée «Un marché unique pour l'Europe du 21^e siècle», et de s'appuyer sur le réseau au service des entreprises («Enterprise Europe Network»), sur le réseau SOLVIT et sur les pages d'accueil des DG concernées pour fournir un complément d'informations et une aide face à ces problèmes;
9. regrette que la directive 2006/114/CE, qui s'applique aux opérations entre entreprises comme en l'espèce, s'avère tantôt insuffisante pour apporter une solution efficace, tantôt improprement mise en œuvre par les États membres; demande à la Commission de présenter, d'ici décembre 2009, un rapport sur la faisabilité et les conséquences éventuelles d'une modification de la directive 2006/114/CE de manière à y inclure une liste «noire» ou «grise» des pratiques qu'il convient de considérer comme trompeuses;
10. rappelle qu'il incombe à la Commission, en sa qualité de gardienne des traités, de veiller à ce que la directive 2006/114/CE, qu'elle n'a pas le pouvoir d'appliquer directement à des personnes privées ou à des entreprises, soit correctement et efficacement mise en œuvre par les États membres; appelle par conséquent la Commission à s'assurer que les États membres transposent pleinement et efficacement la directive 2005/29/CE pour que la protection soit garantie dans tous les États membres, et à influencer sur la conception des instruments juridiques et procéduraux disponibles, comme dans le cas de la directive 84/450/CEE, qui a inspiré la législation en vigueur en Autriche, en Espagne et aux Pays-Bas, afin de remplir son rôle de gardienne des traités en matière de protection des entreprises tout en veillant à ce qu'il ne soit pas porté atteinte au droit d'établissement et à la libre prestation des services;

Mardi, 16 décembre 2008

11. demande à la Commission d'accélérer le suivi de la mise en œuvre de la directive 2006/114/CE, notamment dans les États membres où les éditeurs d'annuaires professionnels ayant recours à des pratiques trompeuses sont réputés être basés, mais surtout en Espagne, où l'éditeur le plus souvent incriminé par les pétitionnaires est établi, en République tchèque et en Slovaquie où une juridiction a rendu un arrêt condamnant les victimes, de sorte qu'on peut s'interroger sur la mise en œuvre de la directive 2006/114/CE dans ces États; demande à la Commission de lui faire rapport sur ses conclusions en la matière;

12. regrette que la directive 2005/29/CE n'englobe pas les opérations entre entreprises et que les États membres semblent réticents à en élargir le champ d'application; fait toutefois observer que les États membres sont habilités à élargir aux opérations entre entreprises le champ d'application de leur droit national régissant la protection des consommateurs et les encourage activement à s'engager dans cette voie ainsi qu'à veiller à mettre en place la coopération entre les autorités des États membres prévue dans le règlement (CE) n° 2006/2004 pour permettre de repérer ce type d'activités transfrontalières dans le chef d'éditeurs d'annuaires professionnels domiciliés sur le territoire de l'Union ou dans des pays tiers; demande, en outre, que la Commission présente, d'ici décembre 2009, un rapport sur la faisabilité et les conséquences éventuelles de l'extension du champ d'application de la directive 2005/29/CE afin que cette dernière, en particulier son annexe I, point 21, couvre les contrats entre les entreprises;

13. salue l'exemple de l'Autriche qui a introduit, dans sa législation, une interdiction visant explicitement les annuaires professionnels ayant recours à des pratiques trompeuses et demande à la Commission qu'elle propose, eu égard à la nature transfrontalière du phénomène, d'étendre le champ d'application de la directive 2005/29/CE sur le modèle autrichien, de manière à interdire plus particulièrement le démarchage pour les annuaires professionnels, sauf si les clients potentiels ont été informés explicitement et par un procédé graphique et clair qu'il s'agit exclusivement d'une offre de contrat;

14. fait observer que, souvent, la législation nationale ne permet pas de se retourner contre les éditeurs d'annuaires professionnels établis dans d'autres États membres, et demande donc instamment à la Commission de faciliter une coopération transfrontalière plus active entre les autorités nationales, afin de leur permettre de proposer des solutions plus efficaces aux victimes;

15. déplore que le règlement (CE) n° 2006/2004 ne s'applique pas aux transactions entre les entreprises et ne puisse être évoqué pour lutter contre les annuaires professionnels ayant recours à des pratiques trompeuses; demande à la Commission d'élaborer des propositions législatives visant à en étendre l'application en conséquence;

16. salue l'exemple de la Belgique, où toutes les victimes de pratiques trompeuses peuvent engager une action en justice dans leur pays de résidence;

17. note que l'expérience autrichienne montre que le droit des victimes à tenter un recours collectif contre les éditeurs d'annuaires professionnels par l'intermédiaire d'associations professionnelles ou d'organismes analogues semble constituer une solution efficace, et qu'elle pourrait être reprise parmi les mesures actuellement envisagées par la DG COMP de la Commission en termes d'actions en dommages et intérêts intentées pour infraction aux règles communautaires de concurrence et par la DG SANCO en ce qui concerne les recours collectifs des consommateurs au niveau européen;

18. invite instamment les États membres à veiller à ce que les victimes de publicité trompeuse puissent déposer plainte et engager une action auprès d'une autorité nationale clairement identifiable, même dans les cas où, comme en l'espèce, les victimes de ces agissements sont des entreprises;

Mardi, 16 décembre 2008

19. demande à la Commission de définir un guide des meilleures pratiques à l'intention des services répressifs nationaux, que ceux-ci pourraient appliquer quand des cas de publicité trompeuse sont portés à leur connaissance;
 20. demande à la Commission de poursuivre la coopération internationale avec les pays tiers et les organisations internationales compétentes, afin d'éviter que les édits d'annuaires professionnels ayant recours à des pratiques trompeuses et basés dans les pays en question ne portent préjudice aux entreprises établies dans l'Union;
 21. charge son Président de transmettre la présente résolution au Conseil, à la Commission ainsi qu'aux gouvernements et aux parlements des États membres.
-