

Scarré à Nicolo.



# PRÉFÈTE DU LOIRET

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction Départementale  
de la Protection des Populations  
du Loiret

Orléans, le 16 JUIN 2022

Service concurrence, consommation  
et répression des fraudes  
Protection physique et économique  
des consommateurs

Téléphone : 02 38 42 42 66

Adresse électronique : [ddpp-ccrf-ppec@loiret.gouv.fr](mailto:ddpp-ccrf-ppec@loiret.gouv.fr)

SARL TCPC  
917 RUE DE L'HOTEL DIEU  
45160 OLIVET

Dossier suivi par Cassandre CARTE

Dossier n°2022-072

Courrier départ n°2022-1840

SIRET : 808 078 794 00027

## Avertissement

A l'attention de Monsieur TURBAT Alexandre, gérant

Monsieur,

Lors du contrôle de votre société SARL TCPC effectué le 5 mai 2022, en votre présence, il a été constaté plusieurs manquements à la réglementation susceptibles de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs s'agissant de leur loyale information et repris ci-après :

### Absence de mentions relatives au médiateur :

Il a été constaté qu'aucune mention sur le médiateur n'est inscrite dans vos contrats de vente, ni sur votre site internet.

Or, l'article L. 616-1 du Code de la consommation indique que :

*« Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.*

*Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services ».*

L'article R 616-1 du Code de la consommation précise que :

*« En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces*

informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs ».

**Les manquements aux articles précités sont passibles d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale, en vertu de l'article L.641-1 du code de la consommation.**

**Absence d'informations concernant le dispositif bloctel :**

Vous ne faites pas référence à l'existence du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel) alors que vous recueillez auprès des consommateurs des données téléphoniques sur vos documents.

Or cette mention est rendue obligatoire par l'article L. 223-2 du code de la consommation qui prévoit que :

*« Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.*

*Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur »*

**Les manquements à l'article précité sont passibles d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale, en vertu de l'article L. 242-16 du code de la consommation.**

J'attire votre attention sur le fait que lors d'un prochain contrôle, le non-respect de cette disposition conduira à leur application.

Les textes cités dans ce courrier sont consultables sur les sites <http://www.legifrance.gouv.fr/>

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

L'inspectrice de la concurrence,  
consommation et répression des fraudes

Cassandre CARTE



Vu et transmis  
La Chef du service Concurrence, Consommation  
et Répression des Fraudes – Protection Physique  
et Économique des Consommateurs

Julie QUÉRE-BELHADJ