



DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION

ET DE LA RÉPRESSION DES FRAUDES

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

*Paris, le 29 octobre 2013*

### **La DGCCRF appelle à la vigilance contre les clauses abusives dans les contrats de soutien scolaire.**

Dans un contexte de forte croissance du secteur du soutien scolaire, la DGCCRF a mené en 2012 et 2013 une vaste enquête visant à vérifier l'application des dispositions générales en matière d'information du consommateur et à s'assurer du respect par les opérateurs des préconisations formulées par la commission des clauses abusives (CCA) dans sa recommandation relative aux contrats de soutien scolaire.

Lors de cette enquête, les agents de la DGCCRF ont effectué près de 450 contrôles, donnant lieu à 1 450 vérifications. Le taux d'anomalies s'élève à 20 %.

#### Information du consommateur :

Les enquêteurs ont relevé des défauts d'information sur les prix, de l'absence totale d'affichage à une information limitée aux principales prestations ou aux moins onéreuses. Le consommateur doit pourtant pouvoir bénéficier d'une information claire et complète sur le prix TTC qu'il devra effectivement payer.

Les enquêteurs ont également relevé de nombreux cas d'allégations et de présentations trompeuses ou susceptibles de tromper le consommateur : tarifs incluant l'avantage fiscal sans préciser que cette réduction est soumise à condition, mise en avant d'un agrément de l'État inexistant, classement de l'organisme à un palmarès sans aucun justificatif, ...

Enfin, de nombreuses anomalies ont été relevées s'agissant de la remise de note au consommateur.



### Clauses abusives observées :

Les clauses illicites et abusives plus fréquemment relevées par les enquêteurs sont celles qui visent à :

- autoriser le professionnel à modifier unilatéralement les caractéristiques du contrat (dont la durée et le prix de la prestation) ;
- rendre les frais d'inscription non remboursables, même lorsque le professionnel ne trouve pas de professeur et n'est pas en mesure de fournir la prestation prévue au contrat ;
- imposer un mode unique de paiement.

L'enquête a relevé la persistance, au regard des enquêtes précédentes, d'un taux d'anomalie relativement important.

### Retrait des clauses abusives des contrats :

La DGCCRF demande aux professionnels de retirer ces clauses de leurs contrats et rappelle que les consommateurs doivent disposer d'une information complète sur les prix et les conditions générales de vente. A défaut, des actions seront menées devant les tribunaux/

Le projet de loi relatif à la consommation, porté par Benoît Hamon, et adopté en première lecture par le Parlement, permettra à la DGCCRF et aux associations de consommateurs de demander aux juridictions civiles de supprimer ces clauses dans tous les contrats similaires, alors qu'elles ne peuvent aujourd'hui se prononcer qu'au cas par cas.

La recommandation de la Commission des Clauses Abusives n°10-01 relative aux contrats de soutien scolaire est disponible sur le site <http://www.clauses-abusives.fr/recom/index.htm>.

Contact presse DGCCRF Marie Taillard : tél : 01 44 97 23 91 - [communication@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:communication@dgccrf.finances.gouv.fr)