



SYNDICAT  
DES PROFESSIONNELS DE  
**SHiATSU**

ce PowerPoint reste la propriété du SPS et ne peut être diffusé sans son accord



## Visio du 11 03 2024

### - **DGCCRF**

- ***Pratiques commerciales trompeuses***
- ***Non affichage du médiateur de la consommation***
- ***Affichage des conditions de remise note/facture client***
- ***Démarchage téléphonique***

### ***Mentions légales pour un site internet professionnel***

### - **URSSAF**

- ***Nom commercial***
- ***Micro-entreprise***

Cette visio n'est qu'à titre d'information.

Elle a pour but de vous sensibiliser sur une partie de la législation pour le :

- Spécialiste en Shiatsu
- Praticien en Shiatsu
- Praticien de Shiatsu sur chaise
- animateur do in

Elle retrace ce qui est imposé par certains articles du code de la consommation à travers les écrits actuels de la DGCCRF (lettre d'intention d'injonction – phase contradictoire)

(En aucun cas, le SPS pourra être tenu responsable d'un manquement aux diverses réglementations actuelles ou à venir dans votre entreprise, société ou association)

# DGCCRF

La DGCCRF : Direction Générale de la Concurrence, Consommation et de la Répression des fraudes

Il y a depuis peu des contrôles du côté des Pyrénées, mais cela risque de se répandre comme une trainée de poudre.

Voici quelques textes de loi du Code de la consommation pour lesquels il faut être très vigilant.

# Pratiques commerciales trompeuses

Texte : article L121-4 du C.C.

Sanction : Emprisonnement de deux ans et amende de 300 000 € (article L132-2 du C.C.)

## Supports visés par la DGCCRF en ce moment :

- Site internet
- Résalib
- Facebook, etc.

*Faites également attention à ce que vous écrivez sur votre site, vos flyers, on ne sait jamais.*

*Précision du SPS a fait des flyers que vous retrouverez sur le site du SPS dans « Mon Espace » pour les adhérents à jour de leur cotisation*

# Utilisation d'allégations thérapeutiques par un non-professionnel de santé

Certaines disciplines pratiquées peuvent être présentées comme capable de traiter des maladies en lieu et place des traitements conventionnels reconnus, ce qui constitue une **perte de chance** d'amélioration ou de guérison aux personnes malades.

*Exemples de mots à éviter : (sans exhaustivité compte tenu de toutes les possibilités)*

- Renforcer le système immunitaire
- Lutter contre les acouphènes, baisse d'audition, otites..
- Consulté, consultation
- Stress, surmenage, fatigue, sommeil, problèmes gastriques, digestifs, gynécologiques, douleurs articulaires, et musculaires, troubles psychologiques et émotionnels, céphalées, migraines, soutien à la chimiothérapie, jambes lourdes

L. 121-4 16° du C.C. **D'affirmer faussement qu'un produit ou une prestation de services est de nature à guérir des maladies, des dysfonctionnements ou des malformations .**

**« L'activité de diagnostique et de soin est exclusivement réservé aux professionnels de santé tels que définis par le code de la santé publique »**

*Exemples de mots à éviter : (sans exhaustivité compte tenu de toutes les possibilités)*

- Réduire le stress et équilibrer la vie émotionnelle
- Stimuler la circulation sanguine et lymphatique
- Renforcer le système d'autodéfense de l'organisme (immunité)
- Réduire les tensions, les douleurs musculaires et articulaires
- Soulager les inconforts et troubles digestifs

Précision de la DGCCRF :

En 2019, le ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville, répondant à une question parlementaire, précisait :

« Les pratiques de soins non conventionnelles en santé ne peuvent être reconnues que lorsque le rapport bénéfique/risque de ces pratiques est démontré grâce à des études cliniques validées. Or ces pratiques non conventionnelles ne bénéficient que rarement d'études de recherches impliquant la personne humaine, ce qui empêche de leur donner une reconnaissance dans notre système de santé. »

---

*Précision du SPS : le syndicat est la seule organisation à avoir fait des études randomisées en double aveugle sur la Spondylarthrite et l'amylose grâce à vos cotisations.*

*Et les autres, qu'en font-ils ?*



## Article L 5122-15 du code de la santé publique :

La publicité ou la propagande, sous quelque forme que ce soit, relative aux **objets, appareils et méthodes**, présentés comme favorisant le diagnostic, la **prévention ou le traitement** des maladies, des affections relevant de la pathologie chirurgicale et des dérèglements physiologiques, le diagnostic ou la modification de l'état physique ou physiologique, la restauration, la correction ou la modification des fonctions organiques, peut être interdite par l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé, lorsqu'il n'est pas établi que lesdits objets, appareils et méthodes possèdent les propriétés annoncées. L'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé peut aussi soumettre cette publicité ou propagande à l'obligation de mentionner les avertissements et précautions d'emplois nécessaires à l'information du consommateur.

- L'interdiction est prononcée après que le fabricant, importateur ou distributeur desdits objets et appareils ou le promoteur desdites méthodes ait été appelé à présenter ses observations. Elle prend effet trois semaines après sa publication au Journal officiel. Elle est alors opposable au fabricant, importateur, distributeur ou promoteur, ainsi qu'aux personnes qui sollicitent ou font solliciter la publicité ou la propagande interdite et aux agents de publicité ou de diffusion.

Attention également à l'emploi des **ventouses** avec comme indications : *(sans exhaustivité compte tenu de toutes les possibilités)*

- Améliorer les affections respiratoires, rhume, grippe
- Indiquées dans les pathologies articulaires et musculaires : tendinites, lombalgies, sciatiques, rhumatismes, entorses
- Soulager certains problèmes de peau : eczéma, psoriasis, acné
- affections liées au stress
- Maladies de l'enfant
- recommandées en cas de ...
- Atteintes neurologiques : paralysie, faiblesse post accident vasculaire cérébral
- Efficacité des ventouses
- Employées dans les augmentations brutales de la pression artérielle
- L'évacuation du pus et furoncles

Attention également à l'emploi de la moxibustion avec comme indications : *(sans exhaustivité compte tenu de toutes les possibilités)*

- Soulager ou prévenir le rhumatisme
- Soulager les douleurs musculaires et articulaires
- dans le traitement de certains troubles digestifs : diarrhée
- efficace pour corriger les problèmes d'ordre gynécologiques tels que les règles douloureuses et même certains cas d'infertilité
- Traiter les maladies chroniques

*Précision du SPS : ce n'est pas parce que vous avez eu par un OF une attestation ou un certificat ou un diplôme pour une pratique quelconque (souvent avec une appellation pompeuse ou trompeuse) que vous avez le droit d'écrire ce qui est réservé aux professionnels de la santé dans le cadre de leur fonction.*

## **Non affichage d'un médiateur de la consommation**

### **Article L 616-1 du Code de la consommation**

**Sanction : Amende administrative max 3000 € pour une personne physique  
15 000 € pour une personne morale**

- Article L 616-1 C.C. :

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.

*Précision du SPS : C'est une obligation depuis juillet 2016. Le SPS vous en informe sur son site dans « Mon espace » pour les adhérents à jour de leur cotisation et à un tarif négocié.*

# Informations complémentaires sur la remise de note

## Article L. 83-50/A du code de la consommation

- « Toute prestation de service **doit** faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque le prix de la prestation est **supérieur ou égal à 25 € (TVA comprise)**. Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à 25 € (TVA comprise), la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au client s'il la demande ».

Au titre de **l'article 3** du même arrêté, cette note doit mentionner les informations suivantes :

« La note doit obligatoirement mentionner :

- La date de rédaction de la note ;
- Le nom et l'adresse du prestataire ;
- Le nom du client, sauf opposition de celui-ci ;
- La date et le lieu d'exécution de la prestation ;
- Le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu, soit dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique, quantité fournie ;
- La somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises (ajout du SPS : ou net de taxes)

Toutefois le décompte détaillé est facultatif lorsque la prestation de service a donné lieu, préalablement à son exécution, à l'établissement d'un devis descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme aux travaux exécutés. »

**L'article 2** précise que « Les conditions dans lesquelles la délivrance d'une note est obligatoire ou facultative doivent être rappelées à la clientèle par **un affichage lisible au lieu où s'exécute le paiement du prix.** »

Enfin, conformément aux dispositions de **l'article 4**, « La note doit être établie **en double exemplaire**. L'original est remis au client, le double doit être conservé par le prestataire pendant une durée de deux ans et classé par ordre de date de rédaction »

Précisions du SPS : l'Article 4 est pour le code de la consommation, c'est différent pour l'Urssaf (3 ans et l'année en cours).

S'il y a suspicion de travail illicite : 5 ans et l'année en cours

# Quelles sont les différentes étapes quand on est rattrapé par la DGCCRF

## Avertissement

Un inspecteur peut vous appeler et vous demander des renseignements quant à vos pratiques, puis vous recevrez un mail d'avertissement venant de la DDPP (Direction départementale de la protection des populations) qui récapitulera tous les manquements et les sanctions encourues.

## Lettre d'intention d'injonction article L. 521-1 Code consommation – phase contradictoire

- Elle sera accompagnée du procès-verbal de constatations précisant les manquements/infractions et leurs sanctions

➤ Elle pourra être accompagnée d'informations procédurales avec par exemple :  
« Conformément à l'article L. 521-1 et aux articles L.121-1 et suivants du code des relations entre le public et l'administration, vous êtes invité(e) à présenter **dans les 8 jours suivant la notification de ce courrier** vos observations écrites sur ces mesures, et si vous le souhaitez, vos observations orales.

Vous avez la possibilité de vous faire assister par un conseil ou représenter par un mandataire de votre choix.

➤ A l'issue de la phase contradictoire, un nouveau courrier sera adressé

*Conseil du SPS: n'attendez pas le nouveau courrier pour vous mettre en règle avec la loi, mais répondez avant les 8 jours sur tous les changements que vous avez opérés.*

*Faites des copies d'écran datées quand les changements sont faits.*

**Absence de mention relative à la liste d'opposition au démarchage téléphonique Article L. 223-2 du code de la consommation**

**Sanction : Amende administrative max 3000 € pour une personne physique  
75 000 € pour une personne morale**

Article L. 223-2 C.C. :

« 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. »

*Conseil du SPS : Il faut mentionner sur votre site,  
par exemple : Faire un lien avec la plateforme Bloctel ou autre*



# Quelles sont les mentions légales pour un site internet professionnel ?

- Les mentions légales sur un site internet sont obligatoires. Leurs absences vous exposent à des poursuites.
- Leur rédaction varie en fonction de votre type de structure et de vos pratiques en matière de gestion des données personnelles.
- Au-delà de l'obligation, une élaboration soignée de vos mentions légales témoignera de votre professionnalisme et réduira les risques de contentieux.

*Précision : vous retrouverez toutes les mentions légales sous quelques jours, sur le site du SPS, dans « Mon espace » pour les adhérents à jour de leur cotisation*

# Urssaf

Rappel :

- vous assurer que le nom commercial de votre entreprise, si vous en définissez un, est disponible sur le site de l'INPI et déposer votre marque : [www.inpi.fr/fr/marques.html](http://www.inpi.fr/fr/marques.html)

Si vous communiquez uniquement avec votre nom et votre prénom, vous n'êtes pas concerné

**Si vous êtes sous le régime fiscal simplifié de la micro-entreprise :**

- La dénomination sociale se confond avec la raison sociale et correspond obligatoirement à votre nom de famille (obligatoire), qui peut s'accompagner de votre prénom (facultatif) car l'identité juridique de l'entreprise individuelle **est indissociable et strictement limitée** à celle de son créateur : l'entrepreneur individuel

*Précision du SPS : votre nom (obligatoire) doit paraître sur vos cartes carte de visite, factures, devis, flyers, internet, etc. Seul le nom commercial ne suffit pas dans ce cas.*

- Vous devez sur tous vos supports (carte de visite, factures, devis, flyers, internet, etc.) mettre à côté de votre nom (obligatoire) et prénom (facultatif) soit : EI, soit en toutes lettres : Entreprise individuelle

En conclusion :

Ne reportez pas les paroles ou les écrits d'une autre personne, car cette personne prend ses responsabilités sur ce qu'elle dit ou écrit.

Si c'est vous qui reportez ses paroles ou écrits, cela sera sous votre responsabilité et non la sienne.

Vous êtes responsable de votre entreprise ou société, alors :

Soyez professionnel(le)



SYNDICAT  
DES PROFESSIONNELS DE  
**SHiATSU**