

2006/09/2772



06/0044F

**Conseil de la Concurrence**  
**Madame Vannina Correa de Sanpaio**  
Rapporteure  
11, rue de l'Echelle  
75001 Paris

Paris, le 22 septembre 2006

**Par Porteur**

**Affaire :** Rogé Cavallès / Conseil de la concurrence  
**N/Réf. :** 0602301 – JCG /ec  
**V/Réf :** **Affaire 06/0044F**  
**Marchés des produits cosmétiques et d'hygiène corporelle**

Madame la Rapporteure,

La société Rogé Cavallès, que je représente dans le cadre du dossier ci-dessus référencé, a bien reçu votre correspondance du 28 juillet 2006, critiquant les dispositions visées sous l'article 3 de l'avenant à la Charte de distributeur agréé, concernant la distribution sur Internet des produits Rogé Cavallès.

A cet égard, vous avez considéré que le second alinéa de l'article 3 précité, qui précise que le distributeur agréé, exploitant un site Internet, devra mettre en permanence une personne en mesure de donner par téléphone ou par voie de courrier électronique, sous deux heures, des informations précises sur les produits Rogé Cavallès, constitue une exigence d'autant plus forte qu'elle ne s'insère pas dans les horaires d'ouverture du magasin « physique » du distributeur agréé.

Nous avons bien noté en revanche que les autres articles composant l'avenant à la Charte de distributeur agréé Rogé Cavallès, vous semblaient proportionnés à la nécessité de protéger l'image de marque des produits Rogé Cavallès, et n'étaient donc pas, en cela, critiquables.

S'agissant conséquemment de la seule critique portée à l'encontre des dispositions visées sous l'article 3 de cet avenant, la société Rogé Cavallès prend acte de votre position et des conclusions figurant en dernière page de votre correspondance du 28 juillet dernier.

La société Rogé Cavallès ne souhaite pas s'inscrire dans une quelconque polémique quant au bien fondé des dispositions actuelles, mais bien au contraire se situer dans une perspective constructive, en proposant les modifications suivantes :

**« Article 3 de l'avenant à la Charte de distribution agréée des produits Rogé Cavallès sur Internet :**

*Compte tenu de l'importance de la qualité du conseil aux consommateurs garantissant ainsi la qualité du service, le **DISTRIBUTEUR AGREE**, devra mettre à la disposition de sa clientèle se connectant à son site Internet, une personne spécialement qualifiée par sa formation pour les fonctions de conseil aux consommateurs et de liaison/partenariat avec la société **Rogé Cavallès**.*

*Cette personne devra être en mesure de donner par téléphone ou par voie de courrier électronique, des informations précises sur les produits **Rogé Cavallès**, dans un délai maximum tel que défini ci-dessous :*

- *s'agissant des jours ouvrables et d'une demande d'information se situant dans une plage horaire s'étendant de 9 heures du matin à 18 heures : 6 heures ;*
- *s'agissant des jours ouvrables et d'une demande d'information se situant dans une plage horaire s'étendant de 18 heures du jour J à 6 heures du matin du jour J+1 : 15 heures ;*
- *pour d'une demande d'information intervenant les dimanches et jours fériés : 24 heures, ce délai étant prorogé d'autant dans l'hypothèse où le jour férié précéderait ou suivrait immédiatement un dimanche.*

*La personne chargée de répondre aux questions posées par les consommateurs devra posséder les compétences techniques suffisantes pour les conseiller utilement et répondre efficacement aux attentes des consommateurs, eu égard notamment à l'usage qu'ils souhaitent faire des produits **Rogé Cavallès**.*

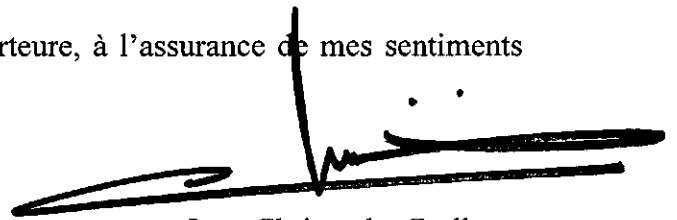
*La personne visée ci-dessus devra actualiser ses connaissances au fur à mesure de l'évolution de la réglementation applicable aux produits **Rogé Cavallès** et être parfaitement informée des nouveaux produits mis sur le marché par la société **Rogé Cavallès**, ainsi que de tout événement affectant la commercialisation desdits produits, afin d'informer en temps réel et ce, sous réserves des dispositions qui précèdent, les clients de son site Internet. Il s'agit là d'une obligation déterminante qui présente un caractère substantiel pour la société **Rogé Cavallès**, sans laquelle cette dernière ne serait pas engagée. ».*

\* \* \*

La société Rogé Cavallès entend ainsi répondre positivement aux préoccupations de concurrence dont vous faites état, en conclusion de votre correspondance du 28 juillet 2006, en procédant à la modification, ainsi qu'indiqué ci-dessus, de l'avenant à la Charte de distribution agréée de ses produits sur Internet.

Je reste bien entendu, à votre entière disposition pour vous apporter toutes précisions complémentaires et,

Vous prie de croire, Madame la Rapporteuse, à l'assurance de mes sentiments respectueusement dévoués.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping horizontal stroke followed by a vertical line that curves back into the horizontal stroke, and a smaller, more intricate flourish to the right.

Jean-Christophe Grall  
Avocat à la Cour