

Droit du marketing

La société américaine Zazzle est spécialisée dans la vente de produits personnalisés : t-shirts, sacs, cravates... Elle a aussi passé un partenariat original avec les services de la poste aux Etats-Unis, qui lui permet de vendre des timbres personnalisés :

Zazzle Products

Wear It

- Custom T-Shirts
- Bags
- Hats
- Aprons
- Ties

Send It

- Zazzle Custom Stamps
- Greeting Cards
- Note Cards
- Postcards

Hang It

- Posters
- Canvas Prints
- Framed Prints
- Calendars

Remember It

- Photo Prints
- Photo Enlargements

Drink It

- Mugs
- Travel Mugs
- Steins

Display It

Zazzle Custom Stamps

Capture your special moments on real U.S. Postage

Make every letter a special delivery with your own customized photo stamps! Add your own photos, designs, business logos, and text to design your own postage that can be sent through standard U.S. Mail. Perfect for wedding announcements, birthday invitations, holiday cards, and promotional advertising. Makes a unique and useful gift for friends and family.

No minimums. No setup fee. Ships in 48 hours.



New Rates. Old Prices! Learn More

Sheets	Price
1	\$18.99
2-9	\$16.99
10-99	\$14.99
100-499	\$13.99
500+	Contact Us

*For 41¢ postage (sheet of 20). More denominations available.

WHY PAY MORE?
Sheets of 20
41 cent postage!
-stamps.com \$21.99-
Zazzle.com \$12.99

Create custom postage

Zazzle Custom Stamps for Business



Le service fonctionne de façon très simple. Le consommateur se rend sur le site de la société :



Get Started!

Creating your own one-of-a-kind product is easy. Just add an image or some text... or both!

Select image... Clear

What kind of images? What size image?

Add some text to your design (optional).

Nevermind. Just start with an empty design. Make it now

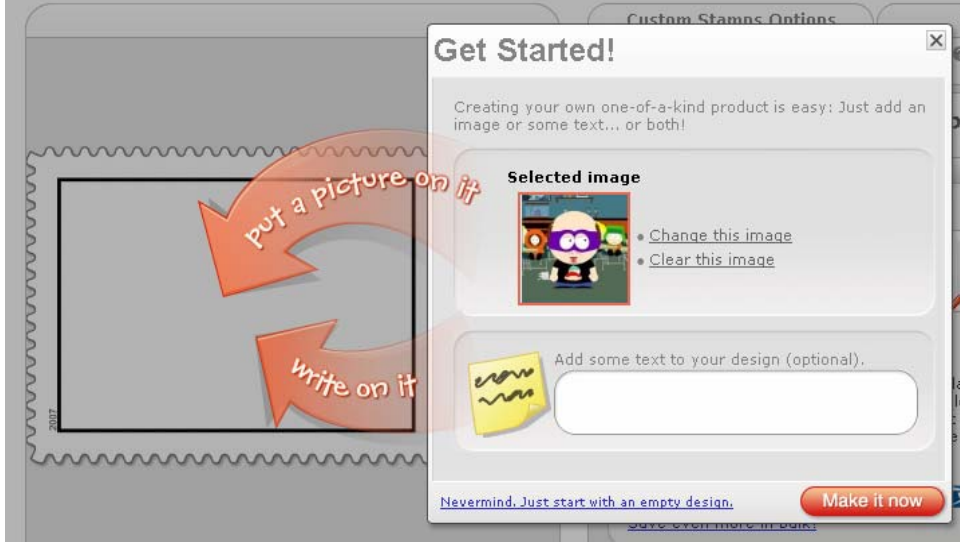
put a picture on it

write on it

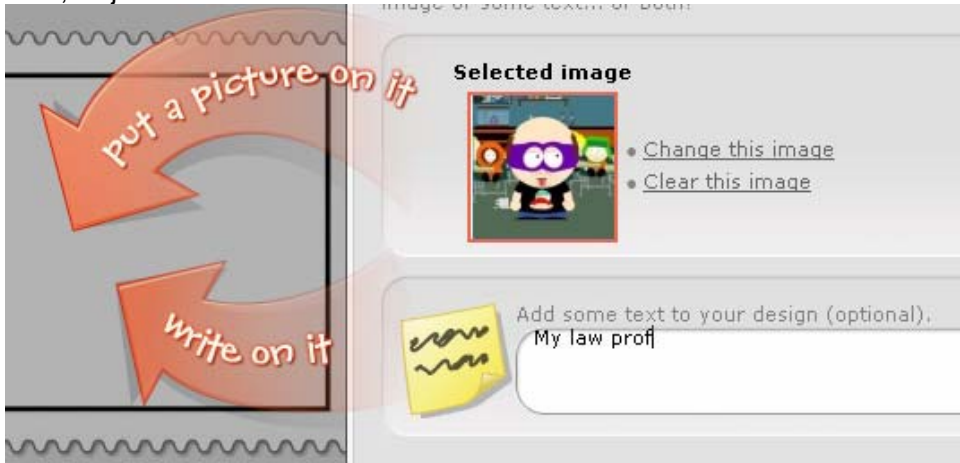
Save Email Publish Add matching cards

Qty. 1 save in bulk! \$12.99 Add to cart

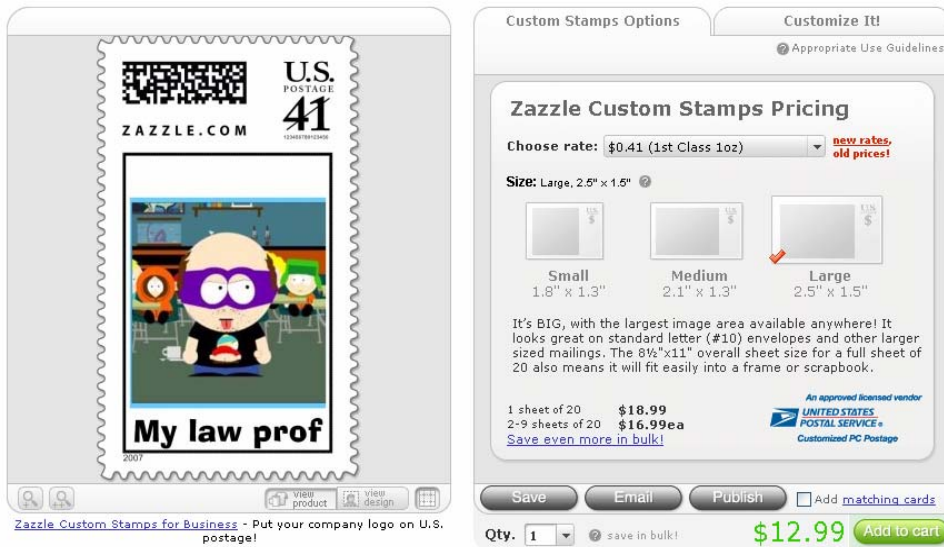
Il télécharge (« upload ») l'image à partir de laquelle il veut créer un ou plusieurs timbres :



S'il le souhaite, il ajoute du texte :



Puis il peut commander un ou plusieurs exemplaires du timbre ainsi créé, de la taille désirée :



La société Zazzle voudrait s'implanter en Europe, en commençant par la France. Elle espère dupliquer son succès auprès des Américains, qui sont nombreux à acheter des timbres, qu'ils utilisent principalement pour des enveloppes de faire-part.

Avant de lancer son service en France en partenariat avec La Poste, la société souhaite évaluer les risques qui peuvent être liés à son activité, du fait de l'utilisation qui sera faite de son service. Son offre vise non seulement les consommateurs, mais aussi les entreprises.

CAS 1

[10 points – pas de point supplémentaire si vous répondez à plus de deux questions sur les cinq proposées]

Vous répondrez, à votre choix, à deux des questions suivantes, en terminant à chaque fois par le recensement des risques pour Zazzle (s'il y en a).

Pour créer un timbre, est-il possible d'utiliser :

- a) la photo d'une personne ?
- b) la photo d'un objet ou d'un bâtiment ?
- c) l'image d'un personnage de dessin animé ou de bande dessinée ?
- d) une marque ?
- e) autre chose ?

CAS 2

[5 points]

Quels peuvent être à votre avis les risques, juridiques ou autres, liés à l'insertion d'un texte sur le timbre créé ?

Au-delà, voyez-vous d'autres risques, juridiques ou autres, que l'activité de la société Zazzle pourrait lui faire courir ?

CAS 3

[5 points]

L'UFC – Que Choisir est la puissante des associations de consommateurs en France. Elle a mené divers combats contre des grosses sociétés, souvent avec succès. Ainsi, elle s'est récemment attaquée aux opérateurs de téléphonie mobile, et aux maisons de disques.

Il y a quelques jours, l'UFC – Que Choisir a fait paraître ce communiqué de presse :

22 mai 07

Le scandale financier de l'assurance emprunteur

L'UFC-Que Choisir saisit la justice et appelle les assurés à réclamer leur dû

L'UFC Que Choisir accuse les banques d'avoir, illégalement, fait main basse sur les « bénéfiques techniques et financiers » des contrats d'assurance couvrant le décès, l'incapacité et l'invalidité, souscrits lors d'un prêt immobilier et d'avoir ainsi détourné 11,5 milliards d'euros en 10 ans.

Compte tenu de l'illégalité et de l'ampleur du préjudice, l'UFC-Que Choisir :

- 1 - Assigne en justice la CNP Prévoyance et la Caisse d'Épargne et de Prévoyance pour avoir violé le principe légal de la participation des assurés aux bénéfiques.
- 2 - Appelle les assurés à se mobiliser et à exiger de leur assureur le versement des bénéfiques techniques et financiers dégagés par leur contrat d'assurance emprunteur et met à leur disposition une lettre type.
- 3 - Demande au Ministre de l'Économie et des Finances de prendre position sur cette pratique organisée qui porte atteinte aux millions d'assurés-emprunteurs.

Cette information a été largement reprise dans la presse française, et un peu dans la presse étrangère. Le journal Libération explique ce dont l'UFC accuse les banques :

Les banques accusées de gourmandise

24 mai 2007

Libération

L'UFC-Que choisir a sonné la charge mardi contre les banques et les assureurs. L'association les accuse d'avoir détourné 11,5 milliards d'euros en dix ans au détriment des emprunteurs immobiliers. En cause, les marges considérables qu'elles ont engrangées au détour de la souscription d'une assurance décès par quelque dix millions de Français en train de rembourser leur maison. Pas d'échappatoire en effet pour l'acquéreur d'un bien. La souscription d'une assurance décès-invalidité, accolée à l'emprunt, est obligatoire. Par facilité le plus souvent, l'emprunteur souscrit l'assurance de groupe que lui propose sa banque.

Le scandale vient du bénéfice considérable que les établissements financiers tirent du système. Fidèle à sa méthode, l'UFC-Que choisir s'est livrée à une démonstration chiffrée imparable. Sur 100 euros de primes encaissées, seuls 40 euros sont restitués suite à un sinistre, a calculé l'association. Le solde, 60 euros, allant presque intégralement dans la poche des banques. Pour un emprunt immobilier autour de 48 000 euros sur vingt ans, couvert par une assurance de groupe au taux de 0,4 % (chiffre standard), la banque aurait confisqué 1 800 euros à l'emprunteur, en le privant de sa participation obligatoire aux bénéfiques.

Curieusement, les banques n'ont pas contesté les montants. Mais le point de droit. La Caisse d'épargne, le Crédit agricole ou encore la CNP ont juré qu'elles respectaient la loi. Celle-ci (L 331-3) oblige, certes, les institutions financières à restituer une bonne fraction des bénéfiques, mais l'arrêté, incomplet, n'incluait pas jusqu'à présent l'assurance emprunteur, ont-elles fait valoir. De toute façon expliquait hier la Caisse d'épargne, traînée ainsi que son partenaire assureur, la CNP, devant la justice par l'UFC : "Ce sont des commissions que nous avons perçues, et pas des bénéfiques." Et rien, légalement, ne les limite. Mais qu'en pense Jean-Louis Borloo, le ministre de l'Économie, à qui l'UFC a écrit ?

D'autres journaux ont publié des documents qui tendent à montrer que les banques savaient que leurs pratiques pouvaient n'être pas correctes :

Les banques ont évalué les risques des contrats emprunteurs

1^{er} juin 2007

La Tribune

(...) il serait pour le moins hasardeux de se prononcer sur l'issue des actions en justice. Mais selon une note de la Fédération Bancaire Française destinée à son conseil datée du 16 avril, partiellement publiée par Le Canard enchaîné et dont La Tribune s'est procurée un exemplaire, il apparaît que les banquiers ont pris conscience, même tardivement, des risques que le système de l'assurance emprunteur tel qu'il était pratiqué pouvait leur faire courir. (...)

Le cours de bourse des actions de l'une des sociétés attaquées par l'UFC – Que Choisir ne semble pas avoir été affecté par cette nouvelle :

Nos changements d'opinion de la semaine; CNP Assurances

1^{er} juin 2007

Journal des Finances en Ligne

Conseil confirmé le 01/06/2007

Objectif à 18 mois

98 Euro(s)

Opportunité d'achat (5 à 0)

0

Risque (1 à 5)

3

Commentaire : La société a contesté les accusations de l'association UFC Que Choisir selon lesquelles le bancassureur a spolié ses assurés détenteurs d'un contrat d'assurance emprunteur. Le titre n'a pas réagi à cette campagne de presse. L'action CNP est bien valorisée.

Le 30 mai, des banques ont annoncé qu'elles attaquaient l'UFC – Que Choisir. Voici le communiqué de la Fédération Bancaire Française :

Les banques poursuivent l'UFC Que Choisir en justice pour diffamation

Les principales banques françaises* représentées au Comité exécutif de la Fédération bancaire Française (FBF), ayant pris connaissance dans les différents médias des déclarations publiques du président de l'UFC-Que Choisir et de ses collaborateurs, considèrent que certaines de ces déclarations revêtent un caractère diffamatoire. Elles ont décidé d'y donner les suites judiciaires appropriées à la gravité des faits. La Fédération bancaire française a décidé de s'associer à cette action.

(*) *BNP Paribas, Caisse Nationale des Caisses d'Epargne, Groupe Banque Populaire, Groupe CIC, Groupe Crédit Agricole, Société Générale.*

Dans un article récapitulant toute cette affaire, un journaliste des Echos termine par cette remarque :

Les banques poursuivent l'UFC-Que choisir pour diffamation

31 mai 2007

Les Echos

(...) De mémoire de banquier, on n'a jamais vu ça. C'est en effet la première fois que la Fédération bancaire française poursuit en justice une association de consommateurs... en dépit de la poussée consumériste qui s'est fait jour ces dernières années dans le secteur bancaire. (...)

En raisonnant à la fois sur les plans juridique, stratégique, et d'image, que pensez-vous de cette contre-attaque ?