



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 34632

Texte de la question

M. Jean-Claude Flory attire l'attention de M. le secrétaire d'État aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation sur des pratiques commerciales dont sont victimes des consommateurs en général et des personnes âgées en particulier, de la part de sociétés peu scrupuleuses qui, pour les attirer, leur promettent des gains ou lots très importants. Ces personnes souvent vulnérables, sont sollicitées par des courriers pernecieux ou des publicités mensongères qui les troublent et les déstabilisent. Il lui demande quelles sont les mesures prises et celles qui pourraient être prises en considération afin de protéger les consommateurs et particulièrement les personnes âgées des démarchages abusifs.

Texte de la réponse

Les services de contrôle de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont fréquemment destinataires de réclamations faisant suite à certaines méthodes de vente agressives à l'égard de personnes âgées. Pour faire face à de telles pratiques, le législateur a progressivement élaboré un cadre juridique adapté. Le code de la consommation prévoit un dispositif de protection spécifique pour le consommateur démarché à son domicile, qui bénéficie d'un délai de rétractation de sept jours pendant lequel il peut retourner un bordereau d'annulation du contrat. Les agissements abusifs à l'égard de personnes âgées peuvent aussi être pénalement appréhendés par les incriminations d'escroquerie ou bien d'abus de faiblesse. Au titre de ces infractions prévues par le code pénal et par le code de la consommation, l'âge des consommateurs n'est pas à lui seul une circonstance suffisante pour justifier une protection particulière. Il faut caractériser une manoeuvre dolosive ou bien établir que la victime n'avait pu mesurer la portée réelle de ses engagements, sans qu'il apparaisse suffisant que le consommateur ait contracté en vue d'acquérir un bien dont il n'a pas l'utilité. De plus, lorsqu'elles sont victimes de méthodes de vente agressives, les personnes âgées peuvent demander au juge civil la nullité du contrat pour vice du consentement ou rechercher la responsabilité du vendeur en cas de manquement par celui-ci à son obligation de conseil et d'information. Enfin, la DGCCRF a pour mission de veiller tout particulièrement à la protection des consommateurs les plus faibles et elle intervient fréquemment pour constater des pratiques illicites qui sont sanctionnées avec sévérité par les tribunaux répressifs.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Flory](#)

Circonscription : Ardèche (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34632

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 mars 2004, page 1549

Réponse publiée le : 30 mars 2004, page 2710