



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 12346

Texte de la question

M. Christophe Priou attire l'attention de M. le ministre du redressement productif sur le démarchage téléphonique abusif. En effet, les nouveaux moyens informatiques et la téléphonie font appel à des systèmes de numérotation automatiques même si le consommateur est sur liste rouge. Les pratiques du télémarketing se développent de manière très importante ces dernières années en ayant recours à la technique de numérotation automatique occasionnant une gêne réelle par la répétition des appels vers un même numéro. Aussi il lui demande quelles mesures peuvent être prises en faveur des consommateurs pour encadrer ce système automatique d'appels.

Texte de la réponse

Le dispositif « PACITEL » a été mis en place en 2011, lors de la création de l'association éponyme chargée de gérer une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Ce système, ouvert au public à la fin de l'année 2011, permet à tout consommateur de s'inscrire gratuitement sur cette liste, en vue de ne plus faire l'objet de prospection commerciale par téléphone de la part d'entreprises desquelles il n'est pas client. Ce dispositif a immédiatement rencontré un succès incontestable auprès des consommateurs, en dépassant très rapidement le million d'inscriptions. De plus, ce système permet tout à fait de contrer la technique de numérotation automatique utilisée par certaines entreprises. En effet, à partir du moment où le professionnel a adhéré au dispositif, il s'engage également à ôter des listes de prospects visés par les systèmes de numérotation automatique, les coordonnées des consommateurs qui se sont inscrits sur la liste « PACITEL ». Compte tenu du succès rencontré par cette démarche auprès des consommateurs, mais qui, aujourd'hui, ne concerne, sur la base du volontariat, qu'un nombre trop limité d'entreprises, le Gouvernement envisage, dans le cadre du projet de loi « consommation » qui sera prochainement déposé au Parlement, de donner une valeur légale au dispositif « PACITEL » et de proposer une mesure législative interdisant la prospection par téléphone de tout consommateur qui se serait inscrit préalablement sur ce registre d'opposition au démarchage téléphonique. Le non-respect de cette disposition serait puni d'une amende administrative dissuasive qui pourrait être prononcée par l'autorité administrative en charge de la protection des consommateurs. L'utilisation par les professionnels de systèmes de numérotation automatique entrera également dans le champ de la mesure.

Données clés

Auteur : [M. Christophe Priou](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (7^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12346

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Redressement productif

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 décembre 2012](#), page 7124

Réponse publiée au JO le : [12 février 2013](#), page 1595