ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 12987

Texte de la question

Mme Martine Faure attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur le démarchage commercial abusif par téléphone. En effet, le dispositif Pacitel mis en place en décembre 2011 par l'ancien secrétaire d'État chargé de la consommation devait permettre aux Français de s'enregistrer gratuitement pour ne plus recevoir de sollicitations téléphoniques concernant la vente de produits ou de services. Or, à ce jour, les principales entreprises de télémarketing ne sont pas signataires de la charte Pacitel. Aussi, elle lui demande quelles sont les intentions du Gouvernement sur cette question.

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. En revanche, s'agissant des professionnels, le dispositif « PACITEL » est totalement volontaire. N'étant prévu par aucun texte législatif ou réglementaire, l'adhésion au système, qui implique la consultation de la liste d'opposition préalablement à toute opération de démarchage téléphonique, résulte de la libre décision des professionnels du secteur de la vente directe. Le Gouvernement constate l'absence d'implication dans ce dispositif de bon nombre d'entreprises ayant recours au télémarketing et, partant, la déception des consommateurs qui se sont inscrits sur la liste et qui continuent d'être démarchés par tous les professionnels qui n'ont pas souhaité adhérer au système. C'est pourquoi, dans le cadre du projet de loi « consommation » qui sera déposé au printemps prochain au Parlement, le Gouvernement a décidé 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.

Données clés

Auteur : Mme Martine Faure
Circonscription : Gironde (12e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 12987
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation
Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 11 décembre 2012, page 7307
Réponse publiée au JO le : 12 février 2013, page 1595