



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 21721

Texte de la question

Mme Marie-Lou Marcel 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 par téléphone, jugé abusif par de nombreux abonnés. Le dispositif « Pacitel », mis en place en décembre 2011, a vite trouvé ses limites puisqu'aucun texte législatif ou réglementaire n'oblige les professionnels du secteur de la vente directe à adhérer au système. Les consommateurs, inscrits sur la liste d'opposition à toute opération de démarchage téléphonique, continuent donc à subir le même harcèlement de la part des entreprises ayant recours au *télémarketing*. Elle lui demande quelles mesures entend prendre le Gouvernement afin de protéger les consommateurs inscrits sur le registre d'opposition au démarchage téléphonique.

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 relatif à la consommation délibéré en conseil des ministres le 2 mai dernier, 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 Marie-Lou Marcel](#)

Circonscription : Aveyron (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21721

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 mars 2013](#), page 3193

Réponse publiée au JO le : [23 juillet 2013](#), page 7841