



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

pratiques commerciales

Question écrite n° 33151

Texte de la question

Mme Marie-Hélène Fabre alerte 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 les pressions commerciales dont font fréquemment l'objet les personnes âgées. Elle lui rappelle que certaines d'entre elles particulièrement vulnérables ne disposent pas de protection spécifique, alors même qu'elles cèdent parfois à des offres inadaptées à leurs besoins. Elle s'inquiète de l'absence d'encadrement spécifique de cette catégorie de consommateurs. Aussi, elle lui demande s'il envisage des dispositions particulières pour limiter les effets de ces pratiques commerciales douteuses sur ce public fragile.

Texte de la réponse

Le code de la consommation prévoit plusieurs dispositifs destinés à protéger les consommateurs les plus fragiles lorsqu'ils sont sollicités par des professionnels, et notamment lors d'un démarchage. Tout d'abord, les articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation prévoient que le contrat conclu lors d'un démarchage fait l'objet d'un formalisme strict dont les mentions obligatoires sont prévues aux articles R. 121-1 à R. 121-6 du code de la consommation. Le consommateur doit ainsi être informé du délai de rétractation de 7 jours dont il dispose. Le professionnel, quant à lui, ne peut percevoir sous quelque forme que ce soit une quelconque contrepartie financière avant l'expiration de ce délai. Cette protection particulière se justifie par le fait que le consommateur, sollicité hors des lieux de commercialisation habituels, se trouve dans une situation de vulnérabilité réelle face à un professionnel qui s'emploie à obtenir un engagement de sa part. Le consommateur démarché peut également évoquer un abus de faiblesse, prévu à l'article L. 122-8 du code de la consommation lorsque les circonstances montrent qu'il n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'il prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour le convaincre à y souscrire, et lorsque les circonstances font apparaître que le consommateur a été soumis à une contrainte. L'article L. 122-9 du code de la consommation étend l'application de la réglementation sur l'abus de faiblesse aux engagements obtenus notamment suite à un démarchage par téléphone ou télécopie ou encore à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction. Trois conditions sont nécessaires pour que le délit d'abus de faiblesse soit constitué : - l'impossibilité pour le consommateur concerné de donner un consentement éclairé (personnes âgées, illettrés, handicapés...). Cet état doit être préalable à la sollicitation du professionnel et indépendant des circonstances dans lesquelles le consommateur a été placé ; - la faiblesse ou l'ignorance doit être connue du professionnel ; - l'objectif du professionnel doit être de faire souscrire au consommateur des engagements au comptant ou à crédit ou de se faire remettre de l'argent sans contrepartie réelle ou des valeurs mobilières. De manière plus générale, la loi du 4 août 2008 de modernisation de l'économie a introduit dans le code de la consommation un nouveau dispositif de protection des consommateurs, victimes de pratiques commerciales agressives. Ainsi, la pratique commerciale agressive résulte de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale et qui, compte tenu des circonstances de fait, altèrent ou vicient le consentement du consommateur ou entrave l'exercice de ses droits contractuels. Une liste de pratiques commerciales réputées agressives figure à l'article L. 122-11-1 parmi lesquelles le fait d'effectuer

des visites personnelles au domicile du consommateur en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir. Si ce dispositif n'a pas vocation à régir la situation des seules personnes vulnérables, il apparaît particulièrement efficace pour appréhender les sollicitations agressives de certains professionnels, notamment lorsque les conditions légales de l'infraction d'abus de faiblesse ne sont pas réunies. Par ailleurs, le projet de loi relatif à la consommation, actuellement en discussion au Parlement, prévoit plusieurs mesures permettant de mieux protéger les personnes vulnérables. Ainsi, il opère la transposition de la directive n° 83/2011 sur les droits des consommateurs qui prévoit l'allongement de 7 à 14 jours du délai de rétractation dont bénéficient les consommateurs lors d'une vente à distance ou hors établissement commercial. De plus, les sanctions pénales applicables au délit d'abus de faiblesse sont également renforcées. Par conséquent, il apparaît que le droit français prévoit un certain nombre de dispositifs, assortis de sanctions pénales, afin de protéger les victimes de démarcheurs peu scrupuleux. Les personnes âgées qui ne pourraient exercer leur droit de rétractation suite à un contrat conclu lors d'un démarchage, peuvent donc, lorsque les circonstances le permettent, porter plainte pour abus de faiblesse ou pour pratiques commerciales agressives ou encore agir au civil pour obtenir l'annulation du contrat pour vice du consentement.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Hélène Fabre](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 33151

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 : [23 juillet 2013](#), page 7676

Réponse publiée au JO le : [7 janvier 2014](#), page 178