



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 37253

Texte de la question

M. Olivier 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 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*. Il 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 » est fondé sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dont la gestion revient à l'association éponyme, constituée des principales fédérations de la vente à distance et de la relation-client. Sur cette liste peuvent s'inscrire les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet d'opérations de démarchage téléphonique. Néanmoins, la limite la plus importante de ce système est qu'il reste fondé sur un principe de volontariat. Seuls les professionnels ayant contracté avec l'association en vue d'obtenir l'accès (payant) à la liste « Pacitel » sont tenus (et en mesure) de ne pas démarcher par téléphone les personnes inscrites sur ce registre. Les autres n'ont pas accès à la liste et continuent donc à démarcher les personnes inscrites sur leurs fichiers de prospection, même lorsque celles-ci sont également inscrites sur la liste « Pacitel ». En revanche, l'inscription sur cette liste est gratuite pour le consommateur. Le Gouvernement est tout à fait conscient des limites de ce dispositif. C'est la raison pour laquelle il a proposé, dans le cadre du projet de loi relatif à la consommation, une mesure tendant à « légaliser » et rendre obligatoire la liste « Pacitel » actuellement assise sur le principe du volontariat. Cette mesure prévoit d'obliger tout professionnel se livrant à du démarchage par téléphone à consulter préalablement une liste d'opposition (du même type que l'actuelle liste d'opposition « Pacitel »). Il sera également fait interdiction aux mêmes professionnels de démarcher par téléphone tout consommateur inscrit sur cette liste. Toute infraction à cette disposition pourra être relevée par les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et sanctionnée d'une amende administrative. Automatiquement, cette liste d'opposition « légalisée » aura donc beaucoup plus de poids que l'actuel registre « volontaire », elle permettra de protéger efficacement les personnes ne souhaitant plus être dérangées par des appels commerciaux à leur domicile. Enfin, il faut souligner que, lors de l'examen du projet de loi, actuellement en discussion au Parlement, relatif à la consommation, un amendement adopté a eu pour effet de substituer à cette mesure un dispositif d'opt-in, consistant à recueillir systématiquement le consentement préalable du consommateur à être démarché, au moment où il passe un contrat de télécommunications avec un opérateur (à défaut de ce consentement, aucun démarchage par téléphone visant ce consommateur ne serait possible). Le Gouvernement juge cette solution trop déséquilibrée et porteuse d'impacts négatifs forts sur l'emploi, et n'est pas convaincu de sa plus grande efficacité pour protéger le consommateur ; il a donc l'intention de rétablir dans le texte, en deuxième lecture, la mesure créant une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Données clés

Auteur : [M. Olivier Faure](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (11^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37253

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 19 novembre 2013

Question publiée au JO le : [17 septembre 2013](#), page 9587

Réponse publiée au JO le : [7 janvier 2014](#), page 182