



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 57339

### Texte de la question

M. Jean-Louis Christ appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique sur l'application de la loi n° 2014-334 du 17 mars 2014 relative à la consommation en matière de démarchage téléphonique. Ce texte institue un nouveau régime d'opposition au démarchage téléphonique. Selon l'article L. 121-34 du code de la consommation, « le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique » et il « est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ». Cet article dispose en outre que « lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Enfin il précise qu'est « interdite la location ou la vente de fichiers contenant des données téléphoniques et comportant les coordonnées d'un ou plusieurs consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique ». Le non-respect de ces prescriptions fait l'objet de sanctions précisément définies à l'encontre des contrevenants, personnes physiques ou personnes morales. Un décret en Conseil d'État doit fixer les modalités de fonctionnement du mécanisme d'opposition au démarchage téléphonique, les conditions dans lesquelles les entreprises ont accès à une version actualisée de la liste et les modalités du contrôle de l'État sur l'organisme gestionnaire. Considérant le développement de ces pratiques commerciales, parfois agressives et toujours intrusives, il lui demande dans quel délai le Gouvernement entend rendre opérationnel ce dispositif de protection des consommateurs contre le démarchage téléphonique.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement est fermement décidé à publier dans les meilleurs délais le décret en Conseil d'Etat visant à l'application de l'article L. 121-34 du code de la consommation introduit par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Le projet de décret est rédigé et fait l'objet des consultations nécessaires à son adoption, dont celle de la commission nationale informatique et libertés (CNIL) et l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). Dès le retour de ces consultations, le Conseil d'Etat sera saisi afin que le décret puisse être adopté dans les plus brefs délais. S'agissant du contentieux portant sur le non-respect du dispositif PACITEL, les services du ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique ne traitent pas les éventuels contentieux liés au fonctionnement de PACITEL, dès lors que le dispositif existant repose sur une démarche d'autorégulation initiée par des professionnels de la vente à distance et de la relation-client. Néanmoins, l'association PACITEL recense jusqu'à 4 700 signalements d'appels non désirés par des consommateurs par mois. Une fois que le décret d'application sera adopté et que l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique sera désigné par le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, le nombre de consommateurs recevant des appels non désirés devrait décroître dès lors que le non-respect des nouvelles dispositions sera sanctionné par des amendes administratives.

## Données clés

**Auteur** : [M. Jean-Louis Christ](#)

**Circonscription** : Haut-Rhin (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 57339

**Rubrique** : Consommation

**Ministère interrogé** : Économie, redressement productif et numérique

**Ministère attributaire** : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [17 juin 2014](#), page 4814

**Réponse publiée au JO le** : [2 septembre 2014](#), page 7353