



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

### protection des consommateurs

Question écrite n° 60917

#### Texte de la question

M. Lucien Degauchy appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique sur le harcèlement permanent que constitue le démarchage commercial téléphonique et ses conséquences sur la tranquillité de nos concitoyens. Le système Pacitel, mis en place depuis quelques années, montre ses limites et si l'on peut concevoir que chacun travaille et cherche à vendre les biens et services pour lesquels il a été recruté, ce mode d'acharnement téléphonique des particuliers dépasse bien souvent les limites du raisonnable. Ainsi, il n'est pas rare d'être dérangé 15 fois dans la même journée pour des propositions commerciales inintéressantes. Aussi, il lui demande si le dispositif ne pourrait pas être plus contraignant afin d'éviter aux citoyens d'être dérangés quotidiennement et de n'avoir comme échappatoire que l'inscription de sa ligne téléphonique fixe sur la liste rouge.

#### Texte de la réponse

A partir d'une démarche d'autorégulation initiée par des professionnels de la vente à distance et de la relation-client, à travers le dispositif géré par l'association PACITEL depuis 2011, le Gouvernement a souhaité mettre en place un dispositif contraignant et généralisé à l'ensemble des secteurs d'activité économique et des professionnels recourant au démarchage téléphonique. Ainsi, l'article 9 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a mis en place un dispositif permettant aux consommateurs de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique qui sera géré par un organisme désigné par le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique suite à une mise en concurrence (nouvel article L. 121-34 du code de la consommation). Un décret précisant les conditions de fonctionnement de la liste d'opposition est, actuellement, en cours d'élaboration. Afin que ce dispositif soit efficace, la loi relative à la consommation interdit, sous peine d'amende administrative de 15 000 € pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale, aux professionnels de prospector, par voie de démarchage téléphonique, des consommateurs inscrits sur cette liste. En outre, les professionnels devront informer les consommateurs sur l'existence de ce dispositif, dès qu'ils sont amenés à recueillir des données téléphoniques de consommateurs. Le non-respect de cette disposition est puni des mêmes sanctions administratives. Ce nouveau dispositif, en ce qu'il fait l'objet de sanctions administratives dissuasives, va renforcer la protection des consommateurs et le respect de leur vie privée.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Lucien Degauchy](#)

**Circonscription :** Oise (5<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 60917

**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 :** [22 juillet 2014](#), page 6121

**Réponse publiée au JO le :** [25 novembre 2014](#), page 9823