



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

pratiques commerciales

Question écrite n° 6996

Texte de la question

M. Patrice Verchère attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les méthodes peu scrupuleuses de certains démarcheurs à domicile. En effet, de plus en plus de personnes âgées sont l'objet d'abus de la part des démarcheurs à domicile, du fait qu'elles ne font pas le rapport entre les francs et les euros. Ainsi, ces personnes se retrouvent très souvent avec des factures exorbitantes à devoir régler pour des produits ou des services qu'elles ne souhaitent pas réellement. De plus, il semblerait que ces démarcheurs n'hésitent pas à se communiquer entre eux les fichiers des personnes vulnérables, faciles d'accès et bons clients. C'est pourquoi il lui demande les dispositions qu'elle entend prendre pour faire cesser ce type d'agissement et les mesures qu'elle envisage de mettre en œuvre pour informer ces consommateurs.

Texte de la réponse

Le code de la consommation prévoit plusieurs dispositifs destinés à protéger les consommateurs lorsqu'ils sont sollicités par un professionnel, dans le cadre 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. De plus, 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 entravent 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. Ce cadre général destiné à protéger les consommateurs sans distinction est complété par des dispositions spécifiques visant les personnes vulnérables. Ainsi, 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. Le grand âge, en soi, n'est pas suffisant pour qualifier un abus de faiblesse mais les tribunaux ont recours à un faisceau d'indices qui prend en compte notamment l'âge du consommateur démarché, ses connaissances et aptitudes intellectuelles (illettrisme, référence aux anciens francs...), son état de santé, mais également la nature du contrat souscrit, le montant du contrat au regard des revenus de la personne démarchée, etc. Par ailleurs, le code pénal prévoit également une infraction similaire à l'abus de faiblesse prévu au code de la consommation dont l'objectif est de protéger les personnes momentanément ou durablement en situation de faiblesse. Ce délit vise certaines catégories de personnes protégées en tant que telle, notamment les mineurs, les personnes particulièrement vulnérables en raison de leur âge, d'une maladie, d'une déficience physique ou intellectuelle, ou d'un état de grossesse. Cette « faiblesse » doit être connue de l'auteur du délit. 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, ou leur entourage, 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 : [M. Patrice Verchère](#)

Circonscription : Rhône (8^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6996

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 octobre 2012](#), page 5612

Réponse publiée au JO le : [15 janvier 2013](#), page 533