



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

publicité

Question écrite n° 72337

Texte de la question

M. Christophe Premat attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès de la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion sur les conséquences néfastes que peut avoir le démarchage téléphonique sur les publics handicapés. La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 introduit par l'article L. 121-34 du code de la consommation une procédure d'opposition au démarchage téléphonique avec une amende potentielle de 75 000 euros à l'encontre des contrevenants. La procédure d'opposition prévue par la loi nécessite en effet une démarche volontaire du consommateur pour s'inscrire sur une liste d'opposition. Il revient alors aux représentants légaux des publics handicapés, le cas échéant, de faire cette démarche en leur nom. Ce même article du code de la consommation limite l'opposition au seul cas où il n'existe pas de relations contractuelles préexistantes. Cela étant, le démarchage s'apparente souvent à de la vente forcée et pourrait entraîner des situations d'abus auprès des publics les plus vulnérables. Il aimerait avoir son avis sur ce sujet pour savoir s'il serait possible de proscrire en amont le démarchage téléphonique auprès de ces publics qui ne disposent pas d'une capacité d'autonomie suffisante.

Texte de la réponse

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a institué à l'article L. 121-34 du code de la consommation le droit pour tout consommateur de s'opposer au démarchage téléphonique. Elle fait ainsi obligation à tous les professionnels de s'assurer qu'avant de solliciter téléphoniquement le consommateur, celui-ci ne figure pas sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Jusqu'alors, il ne s'agissait que d'une démarche volontaire du professionnel, effectuée à travers son adhésion au dispositif « PACITEL ». L'article L. 121-34 du code de la consommation met donc en oeuvre 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, de l'industrie et du numérique, après mise en concurrence (nouvel article L. 121-34 du code de la consommation). Le décret n° 2015-556 du 19 mai 2015 publié au Journal officiel le 21 mai 2015 établit les conditions de fonctionnement de la liste d'opposition. Le décret précise ainsi que l'inscription sur la liste d'opposition pourra se faire par internet ou par tout autre moyen et que cette liste ne comportera que les numéros de téléphone désignés par les consommateurs. L'inscription sur la liste est valable pour une période de 3 ans renouvelable. La gestion de la liste sera confiée à un organisme désigné par arrêté du ministre chargé de l'économie pour une durée de 5 ans. Les professionnels qui ont recours au démarchage téléphonique devront saisir cet organisme de leurs fichiers de prospection commerciale afin qu'il en expurge les numéros de téléphone enregistrés sur la liste d'opposition. Cette mise à jour des fichiers devra être effectuée régulièrement et au moins mensuellement pour les entreprises ayant recours habituellement au démarchage téléphonique. Le premier appel d'offres pour la désignation de l'organisme a été déclaré infructueux en date du 22 septembre 2015 dans la mesure où l'unique réponse qui avait été formulée était insatisfaisante. Un second appel d'offres sera lancé très rapidement afin d'aboutir à une mise en oeuvre du dispositif dans les meilleurs délais. Dans cette perspective, les acteurs du secteur ont été alertés quant à la nécessité de mettre en place ce système qui

répond à une demande forte et légitime des consommateurs. Pour des raisons de sécurité des données et pour éviter d'instituer des fichiers sur lesquels figurerait le handicap de la personne, il n'est pas possible de prévoir une interdiction de démarchage des personnes handicapées, sauf à ce que leur handicap figure dans des fichiers. Toutefois, si ces personnes bénéficient d'un régime de protection spécifique comme la curatelle ou la tutelle, le curateur ou le tuteur pourra demander auprès de l'organisme chargé de la liste d'opposition au démarchage téléphonique à ce que le ou les numéros de la personne handicapée y figurent. Une fois ce dispositif mis en place et qui s'imposera aux entreprises, tout professionnel recourant au démarchage téléphonique à l'égard de consommateurs inscrits sur le registre d'opposition ou commercialisant des fichiers de données téléphoniques comportant les coordonnées de consommateurs figurant sur cette liste, s'exposera à une amende administrative de 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale.

Données clés

Auteur : [M. Christophe Premat](#)

Circonscription : Français établis hors de France (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72337

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Handicapés et lutte contre l'exclusion

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

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [13 janvier 2015](#), page 145

Réponse publiée au JO le : [6 octobre 2015](#), page 7592