



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 72574

Texte de la question

M. Christophe Priou attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur le démarchage commercial des opérateurs téléphoniques et fournisseurs d'accès internet auprès des personnes vulnérables. En effet, de nombreuses personnes vulnérables disposent d'une ligne téléphonique fixe facturée au titre de l'abonnement social (6,49 euros par mois). Or certains opérateurs procèdent au dégroupage avant de démarcher les personnes concernées en leur proposant un dégroupage total à un tarif bien supérieur à celui de l'abonnement social. Les personnes vulnérables n'ont pas forcément la faculté de comprendre la teneur exacte de la proposition commerciale ou offre de service qui ne répond à aucun besoin exprimé. C'est pourquoi ces dégroupages sont effectués abusivement, contrairement à l'article L. 121-20 du code de la consommation qui stipule qu'une offre préalable de service doit être suivie d'une offre signée par écrit ou par voie électronique. Sollicités par les tuteurs légaux des personnes en situation de vulnérabilité, certains opérateurs estiment impossible le retour à la situation antérieure. La procédure d'opposition prévue par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 nécessite une démarche volontaire du consommateur pour s'inscrire sur une liste d'opposition au seul cas où il n'existe pas de relation contractuelle initiale. La connaissance de tels dispositifs n'est pas à la portée d'une personne touchée par un handicap mental ou une maladie dégénérative. Dans ces circonstances, il reviendrait aux représentants légaux des personnes handicapées d'être en mesure d'anticiper une telle situation, ce qui est naturellement difficile sans avoir connaissance du démarchage antérieur. Il lui demande donc quels sont les solutions prévues pour protéger les personnes vulnérables d'un démarchage abusif. Par ailleurs il lui demande de préciser la définition de la relation contractuelle préexistence pour la limiter au seul service concerné.

Texte de la réponse

La protection des personnes vulnérables contre un démarchage abusif par téléphone fait l'objet d'une attention particulière de la part de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Il existe dans le droit de la consommation un régime de protection qui prévoit les modalités de recueil du consentement par voie électronique. En effet, l'article L.121-20 du code de la consommation relatif au démarchage téléphonique sépare clairement le temps du démarchage téléphonique de celui du consentement. Le consommateur ne donne son consentement qu'après réception de la confirmation de l'offre sur support durable (en général papier ou courriel), elle-même envoyée « à la suite du démarchage », c'est-à-dire après la fin de la communication téléphonique. Pour donner son consentement, le consommateur peut renvoyer le contrat « papier » signé ou bien répondre au courriel de confirmation de l'offre du professionnel par une mention d'acceptation explicite, ce qui exclut, sous réserve de l'interprétation souveraine des tribunaux, un consentement purement oral. Par ailleurs, la loi 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 ». Le décret n° 2015-556 du 19 mai 2015 établit les conditions de fonctionnement de la liste d'opposition. L'inscription sur la liste d'opposition, valable pour une période de 3 ans renouvelable, pourra se faire par Internet ou par tout autre moyen. 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. Cette désignation interviendra dans les prochaines semaines, à l'issue de la procédure de mise en concurrence actuellement en cours. Les professionnels recourant au démarchage téléphonique devront saisir cet organisme de leurs fichiers de prospection commerciale afin qu'en soient retranchés les numéros de téléphone enregistrés sur la liste d'opposition. Ce nettoyage des fichiers devra être effectué régulièrement et au moins mensuellement pour les entreprises ayant recours habituellement au démarchage téléphonique. Compte tenu des délais légaux de la procédure d'appel d'offres pour la désignation de l'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition et des contraintes techniques pour mettre en place un tel outil, le dispositif sera opérationnel à l'automne. Enfin, l'article L. 122-9 du code de la consommation réprime l'abus de faiblesse, pratique commerciale consistant à solliciter un consommateur afin de lui faire souscrire un contrat (souvent lors d'un démarchage à domicile ou téléphonique) en abusant de la situation de faiblesse ou d'ignorance de celui-ci. Cette pratique est punie d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende pouvant aller jusqu'à 375 000 €, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte. Lorsqu'un contrat est conclu à la suite d'un abus de faiblesse, celui-ci est nul et de nul effet. Il existe donc un dispositif complet permettant de lutter contre le démarchage abusif des personnes vulnérables. Il va de soi que les services compétents de l'Etat veillent à ce que ce dispositif soit mis en oeuvre efficacement, et que tout manquement aux règles de protection des consommateurs qui sera détecté donne lieu à des mesures correctrices appropriées.

Données clés

Auteur : [M. Christophe Priou](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (7^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72574

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [20 janvier 2015](#), page 298

Réponse publiée au JO le : [18 août 2015](#), page 6355