



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 72941

Texte de la question

M. Jean-François Mancel 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 de la famille, des personnes âgées et de l'autonomie sur les appels téléphoniques provenant des plateformes commerciales (par exemple EDF Bleu ciel, GRDF, etc.), afin de démarcher les abonnés au profit de leurs entreprises. Cette prospection téléphonique, provenant souvent de l'étranger, intervient tout au long de la journée et importune tout particulièrement les personnes âgées et handicapées qui ont beaucoup de difficultés à se déplacer. Il arrive, de surcroît, que les appelants de ces plateformes aient souvent raccroché avant que la personne sollicitée n'ait décroché son téléphone, d'où un déplacement inutile et un risque de chute. Il est également constaté des appels tardifs, encore plus dérangeants. Il souhaiterait savoir s'il serait possible d'éviter ou de réguler ces appels en évitant ainsi de déranger à maintes reprises et à n'importe quelle heure des personnes fragiles à mobilité réduite.

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 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). Un décret pris en Conseil d'Etat doit établir les conditions de fonctionnement de la liste d'opposition. Après consultation de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et du Conseil national de la consommation, un projet de décret a été transmis au Conseil d'Etat pour examen et la publication de ce texte interviendra prochainement. 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 constituer des listings de personnes handicapées ou âgées, sauf à ce que leur handicap ou leur âge figure dans des fichiers. Les personnes âgées ou handicapées aidées par leurs proches pourront toutefois dans le cadre de leur relation contractuelle exercer leur droit d'opposition au démarchage téléphonique tel qu'il est prévu à l'article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La disposition prévoit en effet que toute personne physique a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection commerciale. 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 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

Données clés

Auteur : [M. Jean-François Mancel](#)

Circonscription : Oise (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72941

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Famille, personnes âgées et autonomie

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 janvier 2015](#), page 505

Réponse publiée au JO le : [10 mars 2015](#), page 1732