



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 73248

Texte de la question

M. Jean-Louis Touraine 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 la protection des personnes vulnérables, en particulier des personnes souffrant d'un handicap mental, face aux pratiques abusives de démarchage téléphonique. L'article 9 de la loi du 17 mars 2014 introduisant une procédure d'opposition au démarchage téléphonique est incontestablement une avancée majeure pour améliorer la protection des consommateurs. Néanmoins, les personnes les plus fragiles, notamment en situation de handicap mental, ne sont pas nécessairement en mesure de réaliser cette démarche basée sur le volontariat du consommateur et sont souvent les premières victimes de ce type de méthodes commerciales. De même, cette mesure n'apporte pas de solution aux personnes handicapées, y compris placées sous tutelle, victimes d'abus orchestrés par des sociétés dont elles sont déjà clientes. Par conséquent, il demande quelles mesures le Gouvernement compte prendre pour assurer la protection des personnes vulnérables, souvent victimes de pratiques de démarchage non conformes au code de commerce et à la bonne moralité.

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 ». Le dispositif ne s'applique pas aux professionnels dans le cadre de leur relation contractuelle avec les consommateurs. En effet, les professionnels doivent pouvoir exercer leur devoir d'information et leur obligation de conseil auprès des consommateurs avec lesquels ils ont une relation contractuelle établie. Il était donc important d'exclure du champ de la liste d'opposition au démarchage téléphonique le cas où le consommateur est déjà client de l'entreprise à l'origine de l'appel. Toutefois, si un client ne souhaite plus recevoir de sollicitation par voie téléphonique, il peut exercer son droit d'opposition 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. 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). Un décret 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. 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-Louis Touraine](#)

Circonscription : Rhône (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 73248

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 février 2015](#), page 657

Réponse publiée au JO le : [10 mars 2015](#), page 1733