



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 75354

Texte de la question

M. Frédéric Roig interroge 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 certaines pratiques de démarchage téléphonique. En effet, des abus ont pu avoir lieu à l'encontre de personnes en situation de faiblesse ou de personnes atteintes d'un handicap mental. L'article L. 121-20 qui a été modifié par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 implique que « à la suite d'un démarchage par téléphone, le professionnel adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre qu'il a faite en reprenant toutes les informations mentionnées au I de l'article L. 121-17. Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée par écrit ou avoir donné son consentement par voie électronique ». Or il semblerait que cette situation ne soit pas toujours respectée. De plus si la liste anti-démarchage téléphonique prévu à l'article L. 121-34 permet de protéger les consommateurs, elle demande une démarche volontaire du consommateur pour s'y inscrire, ce qui n'est pas nécessairement à la portée de personnes en situation de faiblesse ou atteinte d'un handicap mental. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures que le Gouvernement souhaite prendre pour protéger les consommateurs les plus vulnérables.

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. Frédéric Roig](#)

Circonscription : Hérault (4^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75354

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Handicapés et lutte contre l'exclusion

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 mars 2015](#), page 1644

Réponse publiée au JO le : [24 mars 2015](#), page 2217