



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

### protection des consommateurs

Question écrite n° 84106

#### Texte de la question

M. Lucien Degauchy 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 mise en oeuvre du mécanisme d'opposition au démarchage téléphonique. La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a rendu obligatoire le respect d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique par les entreprises recourant à cette pratique. L'article L. 121-34 dispose ainsi que « le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique ». Cette disposition rend obligatoire le dispositif de la liste Pacitel, créée en 2011, sur une base de volontariat des entreprises. Cependant, plus d'un an après la promulgation de cette loi, il n'y a aucun décret de sa mise en application. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer dans quels délais paraîtra le décret d'application de l'article L. 121-34, afin de permettre le déploiement du régime d'opposition au démarchage téléphonique.

#### 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 gérée 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. Cette désignation interviendra dans les prochaines semaines, à l'issue de la procédure de mise en concurrence actuellement en cours. Seul cet organisme pourra recueillir et traiter les données communiquées par les consommateurs. 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. Les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pourront obtenir de l'organisme gestionnaire de la liste d'opposition toute information utile pour s'assurer du respect par les professionnels concernés de leurs obligations. En cas de manquement, ces derniers encourent une sanction administrative de 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale.

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 au démarchage téléphonique et des contraintes techniques inhérentes à la mise en place d'un tel outil, le dispositif sera opérationnel cet automne.

## Données clés

**Auteur :** [M. Lucien Degauchy](#)

**Circonscription :** Oise (5<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 84106

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

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

## Date(s) clé(e)s

**Question publiée au JO le :** [7 juillet 2015](#), page 5099

**Réponse publiée au JO le :** [18 août 2015](#), page 6364