



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage abusif des opérateurs téléphoniques.

Question écrite n° 17230

Texte de la question

M. Julien Borowczyk alerte M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur le démarchage abusif pratiqué par les opérateurs téléphoniques. Beaucoup de citoyens se plaignent d'avoir été abusés, par téléphone, suite à un démarchage. Souvent, un abonnement est souscrit sans l'autorisation du client. Si aucun contrat n'est signé, de manière physique ou par voie électronique, il s'agit de vente forcée ou, plus particulièrement, de vente sans accord du client, alors de fait aucun engagement ne peut être appliqué. Ce démarchage agressif est un problème récurrent qui touche surtout les personnes les plus fragiles qui n'osent pas ou qui n'ont pas les ressources pour contester les faits. L'acceptation d'un contrat devrait se faire par un dispositif de validation clair, par « sms » sur un mobile, par retour d'« email » par Internet ou par un code sur un téléphone fixe. De cette façon, toute personne n'allant pas au bout du processus ne serait pas abonnée sans son accord. Il souhaite connaître ses intentions sur ce sujet.

Données clés

Auteur : [M. Julien Borowczyk](#)

Circonscription : Loire (6^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17230

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 février 2019](#), page 1832

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)