



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Demarchage telephonique

Question écrite n° 3923

Texte de la question

M. Lucien Guichon appelle l'attention de M. le ministre de l'economie sur la pratique qui se developpe du demarchage par telephone. Il est bien entendu hors de question d'envisager la suppression de ce type de recherche de clientele qui ne fait qu'utiliser les moyens de communication existants. Toutefois, il serait necessaire d'en reglementer la pratique pour contraindre les demarcheurs a exposer clairement les conditions de vente notamment les taux pratiques. En effet, la naivete, la confiance ou la faiblesse de certains clients, et il pense tout specialement aux personnes agees, sont trop souvent utilisees aux detriments de ces derniers. Il lui demande ses intentions quant aux mesures qui peuvent etre prises pour que l'offre commerciale telephonique ne puisse etre detournee de son objet pour tromper la bonne foi des consommateurs les plus fragiles.

Texte de la réponse

Les abus que peut generer la pratique du demarchage par telephone des particuliers n'ont pas echappe a l'attention des pouvoirs publics, soucieux d'assurer une protection des consommateurs les plus vulnerables, notamment des personnes agees. Ce souci d'eviter l'exploitation de la credulite, de l'ignorance ou de la faiblesse humaine a conduit a modifier en 1989 et 1992 la loi cadre relative au demarchage a domicile. Cette loi du 22 decembre 1972 est desormais remplacee par les articles L. 121-21 a L. 21-33 du code de la consommation. L'article L. 121-27 de ce code est applicable au demarchage realise par telephone ou par tout moyen technique assimilable. Ainsi les garanties accordees aux consommateurs, notamment le droit de retractation sont applicables aux engagements souscrits suite a un demarchage telephonique. En outre, l'article 7 de cette loi (articles L. 122-8 et L. 129-9 du code de la consommation) qui reprimait tout abus de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne a ete modifie pour permettre d'incriminer toute exploitation de la vulnerabilite des consommateurs quels que soient les moyens utilises : visites a domicile, sur le lieu de travail, demarchage par telephone.

Données clés

Auteur : [M. Guichon Lucien](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3923

Rubrique : Vente et echanges

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 juillet 1993, page 2071

Réponse publiée le : 27 septembre 1993, page 3213