



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 42971

Texte de la question

M. Jean-Pierre Brard attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur la multiplication d'actes malhonnêtes de démarchage, souvent d'une légalité très douteuse, effectués par des opérateurs de téléphonie ou des sociétés de service agissant pour leur compte. Sous des prétextes divers et usant d'arguments fallacieux, les démarcheurs, se présentant parfois indûment comme des agents de France Télécom, persuadent leurs victimes de souscrire des abonnements téléphoniques supposés plus avantageux. Dans certains cas, un faux contrat est rédigé à l'insu de l'abonné, à partir, semble-t-il, du nom relevé sur la boîte aux lettres. Ces démarcheurs indécents s'attaquent fréquemment à des personnes âgées, abusant ainsi de la faiblesse de leurs victimes. Ces manœuvres ont notamment pour conséquence des coupures de ligne, des facturations abusives, des frais de rétablissement de ligne, du temps perdu en démarches, un traumatisme psychologique pour les victimes les plus fragiles. Ces procédés sont de nature à fausser la concurrence entre opérateurs et illustrent, une fois de plus, les conséquences néfastes de la déréglementation en matière de services publics. Il lui demande, en conséquence, quelles mesures ont été ou vont être prises pour mettre fin à ces pratiques abusives et sanctionner leurs auteurs, notamment les opérateurs qui ont recours à de telles méthodes.

Texte de la réponse

Les pratiques de démarchage sont strictement encadrées par le code de la consommation (art. L. 121-21 et suivants). Le code de la consommation prévoit notamment une faculté de renonciation du client pendant une durée de sept jours à compter de la date de commande ou de l'engagement d'achat qui doit faire l'objet d'un contrat. Le contrat doit d'ailleurs comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation de la personne qui y aurait souscrit. Le non-respect des dispositions du code de la consommation relatives au démarchage est sanctionné pénalement. Son constat est effectué par les directions départementales de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes, et donne lieu à une saisine du procureur de la République. Les pratiques de démarchage dénoncées dans la question écrite de l'honorable parlementaire semblent d'ailleurs aller au delà d'une infraction constituée au titre du code de la consommation, mais constituer des infractions sanctionnées par le code pénal au titre de l'escroquerie ou de l'abus de faiblesse. Lorsqu'elles ont connaissance de tels délits d'escroquerie et l'abus de faiblesse, les Directions départementales de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes saisissent également le Procureur de la République en application de l'article 40 du code de procédure pénale. Le Procureur de la République peut notamment diligenter une enquête de police judiciaire pour réunir les éléments de preuve permettant de venir compléter, le cas échéant, les rapports ou procès-verbaux effectués par les agents des services du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie. Les opérateurs qui auraient connaissance des infractions précédemment évoquées par des sociétés de service auxquelles les lient des contrats commerciaux et qui ne prendraient pas toutes les mesures appropriées pour les porter à la connaissance des autorités judiciaires, ne peuvent que s'exposer au risque d'être sanctionnés pénalement pour complicité de ces pratiques délictueuses.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Brard](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (7^e circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42971

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 30 novembre 2004

Question publiée le : 6 juillet 2004, page 5038

Réponse publiée le : 7 décembre 2004, page 9753