



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 48501

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les situations préoccupantes auxquelles peuvent conduire les démarchages commerciaux par téléphone. Au vu d'informations qui lui ont été communiquées, il apparaît en effet que des personnes peuvent être sollicitées par ce moyen en faveur de la souscription de contrats d'assurance ou de prévention. Lorsque ces personnes sont isolées, âgées ou affaiblies par la maladie, le risque est grand de les voir donner suite favorable à des propositions qu'elles ne sont pas véritablement en mesure d'analyser et de juger. Leur acceptation, voire l'envoi d'un relevé d'identité bancaire sont cependant souvent exploités sans hésitation ; et leurs proches ont les plus grandes difficultés à les tirer de ces mauvais pas. Tenant compte de ces éléments, il lui demande d'intervenir afin qu'un point soit établi d'une part des réglementations en vigueur applicables à ce type de prospection, et d'autre part des moyens de renforcer la protection des publics visés.

Texte de la réponse

Les consommateurs sollicités par téléphone à des fins commerciales bénéficient d'une protection générale prévue par le législateur. L'article L. 121-27 du code de la consommation pose le principe selon lequel en cas de démarchage téléphonique, le consommateur ne se trouve engagé que par la signature du contrat confirmant l'offre faite par téléphone. Cet article précise que les dispositions du code de la consommation relatives à la vente à distance sont alors applicables. Toutefois, la vente à distance de services financiers, intégrant les assurances, n'entre pas dans le cadre juridique actuel. Aussi, la transposition prochaine en droit interne de la directive européenne 2002/65 du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs aura-t-elle pour conséquence de prévoir des obligations d'information précontractuelle ainsi qu'un droit de rétractation de quatorze jours. Ces dispositions devront s'appliquer en cas de conclusion à distance d'un contrat d'assurance. Le Parlement a habilité le Gouvernement à prendre par voie d'ordonnance les mesures destinées à assurer la transposition de ce texte, qui permettra de garantir un niveau élevé de protection du consommateur. Par ailleurs, dans les cas les plus graves, le délit d'abus de faiblesse prévu par les articles L. 122-8 et suivants du code de la consommation permet au juge pénal de sanctionner le fait d'obtenir, y compris par voie de démarchage téléphonique, un engagement, sans que la personne démarchée soit en mesure d'apprécier la portée de cet engagement ou de déceler les ruses et artifices déployés pour convaincre cette personne. Les consommateurs et leurs proches doivent, dans de tels cas, saisir les directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes en vue de procéder aux constatations qui s'imposent.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 48501

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 octobre 2004, page 7867

Réponse publiée le : 1er février 2005, page 1060