



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 84326

Texte de la question

M. Dominique Le Mèner attire l'attention de Mme la ministre d'État, garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés, sur la pratique du démarchage téléphonique en vue de la souscription de contrats divers, tel que le téléphone, l'Internet ou l'assurance par exemple. Généralement, les sociétés contactent des numéros de téléphone au hasard, ou par le biais de fichiers cédés par les tiers, pour proposer des produits ou des services pour lesquels elles ne recueillent qu'un accord oral. Les souscripteurs se trouvent ensuite dans l'obligation de s'acquitter de factures issues de contrats qu'ils n'ont jamais signés. Les entreprises qui pratiquent ce type de démarchage s'appuyant de manière extensive sur l'article 1985 du code civil pour justifier ce mode de fonctionnement. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer le contexte juridique qui encadre ces pratiques et les voies de recours dont disposent les personnes concernées.

Texte de la réponse

Le démarchage téléphonique d'un consommateur par un professionnel fait l'objet d'une réglementation spécifique aux articles L. 121-27 et suivants du code de la consommation. Aux termes de ces dispositions, le professionnel doit adresser une confirmation de l'offre qu'il a faite par téléphone et le consommateur n'est engagé que par sa signature apposée sur cette offre. Par ailleurs, le professionnel doit indiquer explicitement au début de la conversation son identité et le caractère commercial de l'appel, et l'offre de contrat doit répondre aux exigences de l'article L. 121-18. En outre, le consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de sept jours. Si le consommateur exerce ce droit, le professionnel est alors tenu de lui rembourser toute somme versée dans les trente jours suivants. Enfin, l'article L. 122-9 du même code prévoit que celui qui abuse de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire des engagements encourt une peine d'emprisonnement de cinq ans et une amende de 9 000 EUR, ou l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Le Mèner](#)

Circonscription : Sarthe (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 84326

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Justice et libertés (garde des sceaux)

Ministère attributaire : Justice et libertés (garde des sceaux)

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 juillet 2010, page 8048

Réponse publiée le : 16 novembre 2010, page 12488