



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

ventes par téléphone

Question écrite n° 10137

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur la nécessité d'informer les abonnés téléphoniques de la nature commerciale des appels téléphoniques reçus à leur domicile. Les pratiques nombreuses de publicité ou d'offre de ventes par téléphone gênent en particulier les personnes les plus fragiles (âgées, dépendantes, malades) qui doivent se déplacer et répondre sans pouvoir connaître l'objet de l'appel ni vérifier la nature de la démarche faite à leur attention. Des solutions, au-delà de la possibilité de ne pas figurer sur les listes d'abonnés, pourraient être développées comme un identifiant générique libellé « appel de nature commerciale » ou « appel d'entreprises figurant au registre du commerce », ou encore des solutions techniques aboutissant à déterminer cette catégorie d'appels. Elle lui demande de bien vouloir lui indiquer les initiatives que le Gouvernement entend prendre en vue de donner le droit aux particuliers et familles ainsi sollicités de ne plus être importunés par téléphone ou de choisir en connaissance de cause de répondre ou non.

Texte de la réponse

La possibilité de mettre en place des dispositifs techniques permettant d'identifier les appels téléphoniques de nature commerciale et donc, pour les personnes ne souhaitant pas faire l'objet de ce type de sollicitations de ne pas y répondre, serait en fait satisfaite s'il existait à l'heure actuelle une liste d'opposition au démarchage téléphonique permettant, pour ceux qui y seraient inscrits, de ne recevoir aucun appel téléphonique non désiré à vocation commerciale. Or, il est vrai que les actuelles listes « rouge » et « orange » ne permettent pas d'atteindre cet objectif, car un nombre croissant d'entreprises s'échangent entre elles leurs fichiers de prospects, sans passer par les opérateurs de téléphonie qui tiennent lesdites listes. C'est pourquoi, le dispositif « PACITEL » a été mis en place en 2011, lors de la création de l'association éponyme chargée de gérer une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Ce système, ouvert au public à la fin de l'année 2011, permet à tout consommateur de s'inscrire gratuitement sur cette liste, en vue de ne plus faire l'objet de prospection commerciale par téléphone de la part d'entreprises desquelles il n'est pas client. Ce dispositif a immédiatement rencontré un succès incontestable auprès des consommateurs, en dépassant très rapidement le million d'inscriptions. Compte tenu du succès rencontré par cette démarche auprès des consommateurs, mais qui aujourd'hui, ne concerne sur la base du volontariat qu'un nombre trop limité d'entreprises, le Gouvernement a envisagé, dans le cadre du projet de loi « consommation » qui sera déposé au printemps prochain au Parlement, de donner une valeur légale au dispositif « PACITEL » et de proposer une mesure législative interdisant la prospection par téléphone de tout consommateur qui se serait inscrit préalablement sur ce registre d'opposition au démarchage téléphonique. Le non-respect de cette disposition serait puni d'une amende administrative dissuasive qui pourrait être prononcée par l'autorité administrative en charge de la protection des consommateurs.

Données clés

Auteur : [Mme Marietta Karamanli](#)

Circonscription : Sarthe (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10137

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [13 novembre 2012](#), page 6406

Réponse publiée au JO le : [12 février 2013](#), page 1592