



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 10290

Texte de la question

Mme Patricia Adam interroge 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 le renforcement des droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique. En effet, elle est régulièrement sollicitée par des particuliers et des associations de consommateurs. Ces appels sont le plus souvent malveillants car ils ciblent des personnes vulnérables et pour lesquelles l'objectif est celui de conclure un contrat commercial. Aussi, elle lui demande de bien vouloir lui dire quelles mesures il entend prendre.

Texte de la réponse

Plusieurs dispositifs existent aujourd'hui pour lutter contre le démarchage téléphonique. S'agissant des appels téléphoniques non désirés, 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. De plus, ce système permet tout à fait de contrer la technique de numérotation automatique utilisée par certaines entreprises. En effet, à partir du moment où le professionnel a adhéré au dispositif, il s'engage également à retirer des listes de prospects visés par les systèmes de numérotation automatique, les coordonnées des consommateurs qui se sont inscrits sur la liste « PACITEL ». 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 envisage, dans le cadre du projet de loi « consommation » qui sera prochainement déposé au Parlement, de donner une valeur légale au dispositif « PACITEL » en 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. L'utilisation par les professionnels de systèmes de numérotation automatique entrera également dans le champ de la mesure. Par ailleurs, quand l'appel non désiré est suivi de la conclusion d'un contrat, les dispositions déjà prévues par le droit de la consommation en matière de démarchage permettent de protéger le particulier. Elles imposent notamment un formalisme spécifique du contrat, ainsi qu'un droit de rétractation de 7 jours au bénéfice de la personne démarchée. Enfin, si la pratique de démarchage vise une personne vulnérable, elle peut, sous certaines conditions, constituer un délit d'abus de faiblesse, lourdement sanctionné en droit pénal.

Données clés

Auteur : [Mme Patricia Adam](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10290

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [20 novembre 2012](#), page 6620

Réponse publiée au JO le : [12 février 2013](#), page 1594