



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

pratiques commerciales

Question écrite n° 45184

Texte de la question

M. Michel Zumkeller alerte Mme la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée des personnes âgées et de l'autonomie, sur le démarchage et la vente à domicile qui sont d'ores et déjà dotés d'un statut particulier, puisque l'acquéreur a la possibilité d'annuler son achat dans les sept jours suivant la commande en utilisant le formulaire de rétractation. Durant ces sept jours, le professionnel ne peut demander une contrepartie financière. Toutefois, les personnes âgées constituent souvent une cible privilégiée pour certains démarcheurs qui profitent de leur solitude et de leur faiblesse pour leur vendre toutes sortes de produits. Or lorsque la famille ou l'entourage proche prend connaissance de la vente, le délai de rétractation de seulement sept jours est souvent dépassé. Il souhaite connaître les mesures que son ministère compte mettre en œuvre pour aider les familles à protéger les personnes âgées de ces démarcheurs abusifs.

Texte de la réponse

Les pratiques illicites de démarchage de personnes âgées constituent des infractions graves, puisqu'elles consistent à exploiter l'état de faiblesse dans lequel peuvent se trouver les consommateurs qui en sont la cible. C'est pourquoi la loi relative à la consommation, promulguée le 17 mars dernier, contient des mesures qui renforcent la protection de cette catégorie de consommateurs lorsqu'ils sont démarchés à leur domicile. Ainsi, par la loi relative à la consommation, le délai de rétractation dont dispose le consommateur lorsqu'il signe un contrat par voie de démarchage, va passer de 7 à 14 jours. L'interdiction pour le professionnel d'encaisser une contrepartie financière pendant le délai de rétractation, déjà existante en droit français, est maintenue et produira donc ses effets tout au long de ce nouveau délai de 14 jours. Le temps dont disposeront les consommateurs pour réfléchir et, dans certains cas, pour être alertés par leurs proches sur le caractère abusif ou frauduleux d'une offre, sera donc doublé. En outre, si les pratiques dont sont victimes les personnes âgées sont particulièrement graves, elles peuvent constituer des pratiques commerciales agressives ou des abus de faiblesse. Le droit de la consommation prévoit déjà aujourd'hui des sanctions élevées pour ce type d'infractions : une pratique commerciale agressive peut être sanctionnée de deux ans d'emprisonnement et de 150 000 euros d'amendes (avec en plus la possibilité de peines complémentaires), tandis que l'infraction d'abus de faiblesse est assortie de peines pouvant aller jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 9 000 euros d'amendes et pouvant être accompagnée là aussi de peines complémentaires. Au regard de la gravité des pratiques concernées, la loi relative à la consommation fait cependant le choix d'augmenter le quantum de ces peines : ainsi, après l'entrée en vigueur du projet de loi, la sanction pécuniaire maximale applicable à une pratique commerciale agressive sera doublée, tandis que celle applicable à un abus de faiblesse passera de 9 000 à 375 000 euros. Ces amendes pourront de plus être portées à 10 % du chiffre d'affaires réalisé par l'entreprise lors de l'exercice précédent. L'ensemble de ces dispositions ne manquera pas d'exercer un effet dissuasif puissant sur les professionnels peu scrupuleux qui, encore aujourd'hui, se livrent à des pratiques commerciales illicites visant les plus fragiles de nos concitoyens.

Données clés

Auteur : [M. Michel Zumkeller](#)

Circonscription : Territoire de Belfort (2^e circonscription) - Union des démocrates et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45184

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Personnes âgées et autonomie

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée au JO le : [10 décembre 2013](#), page 12842

Réponse publiée au JO le : [27 mai 2014](#), page 4261