



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 52570

Texte de la question

M. Jacques Pélissard 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 problématique du démarchage téléphonique à domicile. Cette pratique, bien que déjà connue des pouvoirs publics, semble toujours aussi présente dans le quotidien de nombreux Français et plus particulièrement des personnes fragiles, âgées et dépendantes. Au-delà de la fréquence de ces appels, leurs auteurs emploient des méthodes de plus en plus pernicieuses, allant de l'anonymisation des appels jusqu'à se prévaloir de titres et de fonctions officielles (huissier de justice par exemple pour des gains remportés lors de tirages au sort fictifs) pour soutirer à leurs victimes des renseignements personnels susceptibles d'ouvrir à d'autres formes d'abus. Aussi, il lui demande selon quels moyens il entend adapter la lutte contre le démarchage téléphonique afin de la rendre plus efficace.

Texte de la réponse

Les pratiques illicites de démarchage téléphonique en particulier à l'égard de personnes âgées constituent des actes graves, puisqu'elles consistent, dans nombre de cas, à exploiter l'état de faiblesse dans lequel peuvent se trouver les consommateurs qui en sont la cible. C'est pourquoi la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, qui a été publiée au Journal officiel le 18 mars 2014 renforce les sanctions pénales encourues pour ce type de délit, en faisant passer le quantum de l'amende de 9 000 € à 375 000 € et en donnant la possibilité au juge, lorsqu'il le jugera adapté, de porter ce montant à 10 % du chiffre d'affaires pour tenir compte du profit réalisé. En outre, cette loi contient des mesures qui renforcent la protection des consommateurs en leur permettant de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. En effet, l'article L. 121-34 du code de la consommation précise que le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet d'une prospection commerciale par voie téléphonique, peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition. L'inscription sur cette liste engendre une interdiction pour tout professionnel de démarcher téléphoniquement le consommateur sous peine d'une sanction pénale d'un montant de 15 000 € pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale. En outre, lorsqu'un professionnel recueille auprès d'un consommateur des données téléphoniques, que ce soit en amont de la conclusion ou lors de la conclusion d'un contrat, il doit l'informer de son droit à s'inscrire sur cette liste d'opposition. Le non respect de ces obligations est sanctionné par les mêmes peines. Ce dispositif entrera en vigueur dès la publication du décret en Conseil d'Etat pris pour son application et après désignation, par arrêté du ministre chargé de l'économie, de l'opérateur responsable de la gestion de la liste d'opposition.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Pélissard](#)

Circonscription : Jura (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 52570

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 mars 2014](#), page 2749

Réponse publiée au JO le : [24 juin 2014](#), page 5224