



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 56023

Texte de la question

M. Patrick Hetzel attire l'attention de M. le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique sur le démarchage téléphonique auquel se livre un grand nombre d'entreprises commerciales. Certaines personnes ont pris la peine de s'inscrire sur des listes censées les protéger de telles sollicitations. Néanmoins, il semble que cela soit de peu d'effet. Dans certains cas, ces appels incessants peuvent donner l'impression d'un harcèlement difficilement supportable. Aussi, il voudrait savoir ce qui est prévu afin de protéger la vie privée de nos concitoyens.

Texte de la réponse

Depuis 2011, l'association PACITEL, constituée de cinq fédérations professionnelles (l'association française de la relation client - AFRC, la fédération e-commerce et vente à distance - FEVAD, la fédération vente à distance - FVD, le syndicat national de la communication directe - SNCD et la fédération française des télécoms - FFT), assure la gestion d'une liste contenant les coordonnées téléphoniques des consommateurs s'opposant au démarchage téléphonique. Par ce dispositif, les consommateurs peuvent, via un site internet, inscrire leurs numéros de téléphone sur cette liste dénommée « PACITEL », afin de se protéger du démarchage téléphonique non sollicité. L'inscription est gratuite pour le consommateur. A partir de cette démarche d'autorégulation initiée par des professionnels de la vente à distance et de la relation-client, le Gouvernement a souhaité mettre en place un dispositif contraignant et généralisé à l'ensemble des secteurs d'activité économique. Ainsi, l'article 9 de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation a mis en place un dispositif permettant aux consommateurs de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dispositif qui sera géré par un organisme désigné par le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, suite à une mise en concurrence (nouvel article L. 121-34 du code de la consommation). Afin que ce dispositif soit efficace, la loi relative à la consommation interdit, sous peine d'amende administrative de 15 000 € pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale, aux professionnels de prospecter, par voie de démarchage téléphonique, des consommateurs inscrits sur cette liste. En outre, les professionnels devront informer les consommateurs sur l'existence de ce dispositif, dès qu'ils sont amenés à recueillir des données téléphoniques de consommateurs. Le non-respect de cette disposition est puni des mêmes sanctions administratives. Ce nouveau dispositif, en ce qu'il fait l'objet de sanctions administratives dissuasives, va renforcer la protection des consommateurs et le respect de leur vie privée.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Hetzel](#)

Circonscription : Bas-Rhin (7^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 56023

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, redressement productif et numérique

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 mai 2014](#), page 4179

Réponse publiée au JO le : [29 juillet 2014](#), page 6451