



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 61696

Texte de la question

M. Patrice Carvalho interroge Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, sur les méthodes de démarchages téléphoniques. Les plaintes pour démarchage abusif sont de plus en plus nombreuses, elles reflètent des méthodes de démarchage violentes, agressives, souvent liées au caractère précaire de la situation professionnelle des télévendeurs. Beaucoup de ces actes ne sont par ailleurs pas poursuivis. Certes, la France s'est dotée d'un arsenal juridique pour limiter ces pratiques par une évolution du code de la consommation, notamment à la suite du vote de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation. Cependant les évolutions réglementaires n'enrayent que très peu les démarchages abusifs, notamment dans les foyers vulnérables auprès des personnes âgées ou influençables. C'est avec insistance et agressivité que sont conduits ces entretiens téléphoniques. Les commerciaux n'hésitent pas à amalgamer leur société avec d'autres sociétés ayant pignon sur rue. Grand nombre d'opérateurs téléphoniques ont des noms de sociétés très proches de ceux des principaux grands groupes de téléphonie. Les victimes démarchées croient, en fait, être en relation avec un service de leur opérateur et acceptent leur contrat sans signer aucun mandat. Le client se retrouve ensuite devant le fait accompli. Les foyers peuvent s'inscrire gratuitement sur la liste Pacitel ou opter pour une liste rouge, cependant très peu le font, soit par méconnaissance, soit à cause de leur âge avancé. De plus, ces deux options ne les protègent pas des démarcheurs physiques qui viennent à leur domicile et peuvent profiter de leur état de vulnérabilité. Ces individus pénalisent leurs collègues qui font leur métier avec déontologie. Au regard de ces éléments, il est urgent de mieux protéger le consommateur, non pas en légiférant sur des méthodes plus coercitives, mais en réfléchissant à un moyen de stopper ces pratiques abusives. Il lui demande d'instaurer un dispositif permettant d'éviter ces pratiques de démarchage abusif, visant les populations les plus vulnérables.

Texte de la réponse

A partir d'une démarche d'autorégulation initiée par des professionnels de la vente à distance et de la relation-client, à travers le dispositif géré par l'association PACITEL depuis 2011, le Gouvernement a souhaité mettre en place un dispositif contraignant et généralisé à l'ensemble des secteurs d'activité économique et des professionnels recourant au démarchage téléphonique. Ainsi, l'article 9 de la loi n° 2014-344 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 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). Un décret précisant les conditions de fonctionnement de la liste d'opposition est, actuellement, en cours d'élaboration. 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. Patrice Carvalho](#)

Circonscription : Oise (6^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61696

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [29 juillet 2014](#), page 6333

Réponse publiée au JO le : [25 novembre 2014](#), page 9823