ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 65120

Texte de la question

M. Patrice Carvalho attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, sur la mise en œuvre de la loi n° 2014-334 du 17 mars 2014 relative à la consommation en matière de démarchage téléphonique. Cette loi institue un nouveau régime d'opposition au démarchage téléphonique. Aux termes du nouvel article L. 121-34 du code de la consommation, « le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique » et il « est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ». Cet article dispose en outre que « lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique ». Enfin, il précise qu'est « interdite la location ou la vente de fichiers contenant des données téléphoniques et comportant les coordonnées d'un ou plusieurs consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique ». Le nouvel article L. 131-34-1 du code consommation précise les sanctions du non-respect de ces obligations, à savoir amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale. Aux termes de la loi du 17 mars 2014, un décret en Conseil d'État, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, doit déterminer les modalités de fonctionnement du mécanisme d'opposition au démarchage téléphonique, les conditions dans lesquelles les entreprises ont accès à une version actualisée de la liste et les modalités du contrôle de l'État sur l'organisme gestionnaire. Or ce décret n'étant toujours pas publié, les consommateurs continuent à subir des démarches téléphoniques agressives, parfois même en dépit de l'inscription sur l'actuel dispositif d'opposition volontaire Pacitel créé en 2011. C'est pourquoi elle lui demande de lui indiquer, d'une part, si le Gouvernement entend publier rapidement ce décret et, d'autre part, de lui transmettre un état précis des contentieux existant au sujet du non-respect du dispositif d'opposition Pacitel.

Texte de la réponse

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, de l'industrie et du numérique, après mise en concurrence (nouvel article L. 121-34 du code de la consommation). Un décret doit établir les conditions de fonctionnement de la liste d'opposition. La Commission nationale de l'informatique et des libertés a été consultée et le projet de texte a été soumis aux professionnels et associations de consommateurs intéressés. Par la suite, le texte sera transmis au Conseil d'Etat et sa publication pourra intervenir prochainement. Une fois ce dispositif mis en place et qui s'imposera aux entreprises, tout professionnel recourant au démarchage téléphonique à l'égard de consommateurs inscrits sur le registre d'opposition ou commercialisant des fichiers de données téléphoniques comportant les coordonnées de consommateurs figurant sur cette liste s'exposera à une amende administrative de 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale. Pour

l'heure, l'actuel dispositif d'opposition au démarchage téléphonique « Pacitel », relève d'une démarche volontaire des entreprises qui souhaitent y adhérer. Il n'y a donc pas de sanction possible à l'encontre des entreprises qui ne respectent pas le dispositif, dès lors qu'elles n'y ont pas adhéré. Il n'y a donc pas de contentieux relatif à ce dispositif.

Données clés

Auteur : M. Patrice Carvalho
Circonscription : Oise (6e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 65120
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 30 septembre 2014, page 8168
Réponse publiée au JO le : 3 février 2015, page 726