



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

publicité

Question écrite n° 72336

Texte de la question

M. Christian Franqueville 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 les récentes évolutions législatives et réglementaires, ayant pour objectif de renforcer l'encadrement du démarchage commercial par voie téléphonique. Les méthodes employées par les professionnels s'avèrent trop souvent profondément incorrectes et frôlent parfois le harcèlement et la vente forcée (appels multiples à des horaires tardifs ou correspondants aux heures des repas). On ne peut que se féliciter des avancées permises par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, initiée par le Gouvernement et soutenue par la majorité parlementaire. Cette loi impose, en effet, aux démarcheurs de cesser de contacter leurs « cibles commerciales » *via* des numéros masqués et de les informer de la nature commerciale de l'appel téléphonique. Mais l'avancée la plus importante pour nos concitoyens réside sans doute dans un autre volet de cette loi : la création qui a été reportée à maintes reprises depuis plusieurs années d'une liste d'opposition aux opérations de démarchage téléphonique. Cette liste, à laquelle tout un chacun pourra s'inscrire à tout moment et sans frais, permettra aux personnes désireuses de ne plus être démarchées par voie téléphonique de cesser de faire l'objet d'appels de nature commerciale et ce sans avoir à quitter l'annuaire universel. Cependant, cette liste d'opposition ne verra effectivement le jour qu'après que le Gouvernement aura adopté les décrets d'application nécessaires à son entrée en vigueur. C'est pourquoi il souhaite s'enquérir de l'agenda que s'est fixé le Gouvernement pour adopter ces décrets, lesquels permettront l'application pleine et entière de cette loi de progrès.

Texte de la réponse

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a institué à l'article L. 121-34 du code de la consommation le droit pour tout consommateur de s'opposer au démarchage téléphonique. Elle fait ainsi obligation à tous les professionnels de s'assurer qu'avant de solliciter téléphoniquement le consommateur, celui-ci ne figure pas sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Jusqu'alors il ne s'agissait que d'une démarche volontaire du professionnel, effectuée à travers l'adhésion au dispositif « PACITEL ». L'article L. 121-34 du code de la consommation met donc en oeuvre 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 et à la suite d'une procédure de mise en concurrence l'organisme sera désigné par le ministre de l'économie. 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. Le texte doit être 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.

Données clés

Auteur : [M. Christian Franqueville](#)

Circonscription : Vosges (4^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72336

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 : [13 janvier 2015](#), page 126

Réponse publiée au JO le : [17 février 2015](#), page 1142