



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 72939

Texte de la question

Mme Laurence Arribagé alerte 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 situations d'abus causées par le démarchage publicitaire. Selon les dispositions de l'article L. 121-34 du code de la consommation, modifié par la loi n° 2014-334 du 17 mars 2014 relative à 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 ». Ainsi, l'interdiction faite aux professionnels d'effectuer des opérations de démarchage publicitaire est limitée par des relations contractuelles préexistantes, ce qui a pour conséquence principale de perpétuer les situations abusives et notamment à l'encontre des personnes vulnérables, à l'instar des personnes âgées ou handicapées. Aussi, elle lui demande quelles mesures elle entend prendre pour mettre fin à ces abus et, par exemple, s'il ne conviendrait pas d'adopter, par décret, une nouvelle liste d'opposition comportant une interdiction à l'égard également des professionnels ayant des relations contractuelles préexistantes avec, en particulier, des personnes qui font l'objet d'une mesure de protection juridique (tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice). Elle lui demande également si les démarchages téléphoniques ne pourraient pas être remplacés, dans ces cas, par des démarchages écrits.

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 son adhésion au dispositif « PACITEL ». Le dispositif ne s'applique pas pour les professionnels dans le cadre de leur relation contractuelle avec le consommateur. En effet, les professionnels doivent pouvoir exercer leur devoir d'information et leur obligation de conseil auprès des consommateurs avec lesquels ils ont une relation contractuelle établie. Il était donc important d'exclure du champ de la liste d'opposition au démarchage téléphonique le cas où le consommateur est déjà client de l'entreprise à l'origine de l'appel. Toutefois, si un client ne souhaite plus recevoir de sollicitation par voie téléphonique, il peut exercer son droit d'opposition tel qu'il est prévu à l'article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La disposition prévoit en effet que toute personne physique a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection commerciale. 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. Après consultation de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et du Conseil national de la consommation, un projet de décret a été transmis au Conseil d'Etat pour examen et la publication de ce texte interviendra prochainement. S'agissant de la possibilité de mettre en place une procédure spécifique pour les personnes handicapées ou sous curatelle ou tutelle, pour des raisons de sécurité des données et pour éviter d'instituer des fichiers sur lesquels figurerait le handicap de la personne, il n'est pas envisagé de modifier la réglementation. Toutefois, si ces personnes bénéficient d'un régime de protection spécifique comme la curatelle ou la tutelle, le curateur ou le tuteur pourra demander auprès de l'organisme chargé de la liste d'opposition au démarchage téléphonique à ce que le ou les numéros de la personne handicapée y figurent. 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 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.

Données clés

Auteur : [Mme Laurence Arribagé](#)

Circonscription : Haute-Garonne (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72939

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 : [27 janvier 2015](#), page 490

Réponse publiée au JO le : [10 mars 2015](#), page 1731