



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 73249

Texte de la question

Mme Chaynesse Khirouni alerte Mme la secrétaire d'État, auprès de la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion sur les conséquences de possibles pratiques abusives liées au démarchage téléphonique sur les personnes en situation de faiblesse et plus particulièrement sur les publics atteints d'un handicap mental. L'article L. 121-34 du code de la consommation prévoit la possibilité pour tout consommateur de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. La procédure d'opposition prévue par la loi nécessite une démarche volontaire du consommateur pour s'inscrire sur une liste d'opposition. Or il s'avère que toute personne atteinte d'un handicap mental ou d'une maladie dégénérative n'est pas en mesure d'entreprendre une telle démarche. Ce démarchage téléphonique s'apparente parfois à de la vente forcée et pourrait entraîner des situations d'abus auprès des publics les plus vulnérables. Aussi, elle souhaite connaître les intentions du Gouvernement et les mesures envisagées afin de mieux protéger des éventuels abus en matière de démarchage téléphonique les personnes en situation de grande faiblesse mentale ou placées sous la protection juridique d'un tiers.

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 aux professionnels dans le cadre de leur relation contractuelle avec les consommateurs. 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. 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 Chaynesse Khirouni](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 73249

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Handicapés et lutte contre l'exclusion

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 février 2015](#), page 685

Réponse publiée au JO le : [10 mars 2015](#), page 1733