



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 76899

Texte de la question

M. Alain Marty 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 pratiques de démarchage téléphonique. En effet, la loi « Hamon » du 17 mars 2014 sur la consommation a permis de renforcer les droits des consommateurs dans le domaine des contrats conclus à distance ou hors établissement. Désormais, pour protéger le consommateur démarché par téléphone, celui-ci dispose de la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition. Par ailleurs, lors d'une prospection téléphonique, l'appelant doit donner son identité et préciser qu'il s'agit d'un appel de nature commerciale. Une confirmation de l'appel doit être envoyée et l'engagement ne prend effet qu'après signature ou consentement par voie électronique. Enfin, l'utilisation de numéros masqués dans le cadre de démarchage téléphonique est interdite. Ces mesures vont dans le bon sens mais sont encore insuffisantes pour protéger un consommateur en situation de faiblesse vis-à-vis des démarcheurs. Par exemple, il est évident que les personnes handicapées mentales auront des difficultés à s'inscrire d'elles-mêmes sur la liste d'opposition et que les démarcheurs peuvent être incités à faire souscrire de nouveaux contrats à ces consommateurs qui ne sont pas en pleine capacité de donner leur accord et ce même lorsque qu'ils sont placés sous la protection juridique d'un tiers. En conséquence, il lui demande de préciser l'avis du Gouvernement sur ce sujet, de s'assurer de l'application concrète des dispositions de la loi Hamon en matière de démarchage téléphonique, et de légiférer pour protéger davantage le consommateur face à ces fraudes.

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 ». L'article L. 121-34 du code de la consommation met 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). Le décret n° 2015-556 du 19 mai 2015 publié au Journal officiel le 21 mai 2015 établit les conditions de fonctionnement de la liste d'opposition. Le décret précise ainsi que l'inscription sur la liste d'opposition pourra se faire par internet ou par tout autre moyen et que cette liste ne comportera que les numéros de téléphone désignés par les consommateurs. L'inscription sur la liste est valable pour une période de 3 ans renouvelable. La gestion de la liste sera confiée à un organisme désigné par arrêté du ministre chargé de l'économie pour une durée de 5 ans. Cette désignation interviendra dans les prochaines semaines, à l'issue de la procédure de mise en concurrence actuellement en cours. Seul cet organisme pourra recueillir et traiter les données communiquées par les consommateurs. Les professionnels qui ont recours au démarchage téléphonique devront saisir cet organisme de leurs fichiers de prospection commerciale afin qu'il en expurge les

numéros de téléphone enregistrés sur la liste d'opposition. Cette mise à jour des fichiers devra être effectuée régulièrement et au moins mensuellement pour les entreprises ayant recours habituellement au démarchage téléphonique. Les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pourront obtenir de l'organisme gestionnaire de la liste d'opposition toute information utile pour s'assurer du respect par les professionnels concernés de leurs obligations. En cas de manquement, ces derniers encourent une sanction administrative de 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale.

Compte tenu des délais légaux de la procédure d'appel d'offres pour la désignation de l'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, et des contraintes techniques inhérentes à la mise en place d'un tel outil, le dispositif sera opérationnel cet automne. 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 possible de constituer des listings de personnes handicapées ou âgées, sauf à ce que leur handicap ou leur âge figure dans des fichiers. Les personnes âgées ou handicapées aidées par leurs proches pourront toutefois dans le cadre de leur relation contractuelle exercer leur droit d'opposition au démarchage téléphonique 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.

Données clés

Auteur : [M. Alain Marty](#)

Circonscription : Moselle (4^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 76899

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [31 mars 2015](#), page 2417

Réponse publiée au JO le : [7 juillet 2015](#), page 5227