



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

### protection des consommateurs

Question écrite n° 80355

#### Texte de la question

Mme Laure de La Raudière 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 conditions d'application de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. La loi consommation a rendu obligatoire le respect d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique par les entreprises recourant à cette pratique. L'article L. 121-34 du code de la consommation dispose ainsi que « 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 ». Une fois inscrit sur une telle liste, les entreprises pratiquant la prospection téléphonique ne pourront plus le contacter, sous peine de sanction. Cette disposition rend ainsi obligatoire le dispositif de la liste Pacitel, qui, créée en 2011 sur une base volontaire pour les entreprises adhérant au dispositif, enregistre un fort succès et dénombre aujourd'hui plus d'un million d'inscrits. Conformément à la lettre de la loi, 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 sont déterminées par un décret en Conseil d'État, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Or plus d'un an après la publication de la loi, aucun projet de décret n'a encore vu le jour. Par ailleurs, il apparaît que de nombreuses personnes se trouvent dans l'incapacité de faire une demande officielle ou encore de saisir la CNIL pour être radié des fichiers de l'entreprise dans le cas où celle-ci ne respecterait pas l'interdiction de démarchage téléphonique. En effet, de nombreuses personnes font état d'appels masqués, empêchant toute traçabilité vers ladite entreprise. En conséquence, et au regard de l'attente suscitée par ce mécanisme, elle lui demande de bien vouloir lui indiquer dans quels délais paraîtra le décret d'application de l'article L. 121-34, nécessaire au déploiement du régime d'opposition au démarchage téléphonique ainsi que les dispositions qu'elle compte prendre pour résoudre cette difficulté de traçabilité.

#### 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 gérée 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.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Laure de La Raudière](#)

**Circonscription :** Eure-et-Loir (3<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 80355

**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 :** [2 juin 2015](#), page 4034

**Réponse publiée au JO le :** [7 juillet 2015](#), page 5216