



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 89678

Texte de la question

M. Jean-Pierre Dufau attire l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur le problème du démarchage téléphonique, vécu comme une véritable intrusion lorsqu'il n'est pas désiré. La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a pourtant 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 œuvre 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 trois 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 cinq ans. 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. Aussi lui demande-t-il où en est la procédure d'application de la loi.

Texte de la réponse

La désignation de l'organisme qui gèrera la liste d'opposition au démarchage est en cours. Il s'agit de la dernière étape pour donner sa pleine effectivité au dispositif prévu par la loi sur la consommation. L'enjeu est double. Tout d'abord, permettre une protection effective des consommateurs qui ne souhaitent pas être démarchés téléphoniquement en instituant un service simple et accessible pour s'inscrire sur la liste d'opposition. Ensuite, offrir aux entreprises un service simplifié et sécurisé afin d'éviter un coût disproportionné et des procédures de contournement du dispositif. Le premier appel d'offres a été déclaré infructueux dans la mesure où l'unique réponse qui avait été formulée était insatisfaisante. Suite à cet échec, un second appel d'offres a été lancé le 6 novembre 2015. Lorsque cet organisme aura été désigné, conformément à l'article L. 121-34 du code de la consommation, les dispositions du décret no 2015-1556 du 19 mai 2015, qui détermine les modalités de

fonctionnement du mécanisme d'opposition au démarchage téléphonique, entreront en application trois mois pleins après cette désignation. Ainsi, la mise en place concertée de cette liste d'opposition et la désignation de l'organisme de gestion permettra, d'ici la fin du 1er semestre 2016, aux professionnels de poursuivre leur activité en répondant à la demande légitime des consommateurs d'avoir la faculté de s'opposer au fait d'être démarché.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Dufau](#)

Circonscription : Landes (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 89678

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [6 octobre 2015](#), page 7530

Réponse publiée au JO le : [26 janvier 2016](#), page 798