# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 91610

### Texte de la question

M. Paul Molac 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 le report de l'effectivité du décret d'application de l'article L. 121-34 du code de la consommation. Cet article, institué par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, prévoit 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 ». Tout professionnel ne respectant pas cette volonté s'expose à une amende de 75 000 euros. Ces pratiques, sont entrées dans notre quotidien, en particulier pour les abonnés à une ligne de téléphone fixe, et s'apparentent dans certains cas à du harcèlement avec plus de cinq appels quotidiens. Alors que le Gouvernement avait annoncé une mise en application avec la désignation d'un organisme gestionnaire pour cet automne, celle-ci vient d'être à nouveau repoussée prolongeant d'autant l'exaspération des consommateurs. En effet, un appel d'offres avait bien été lancé au mois de mai, mais il a été déclaré infructueux au mois de novembre dernier, faute de candidats. L'association Pacitel était le seul postulant, mais son projet ne semblait pas répondre pas totalement au cahier des charges imposé par le Gouvernement. Il est vrai que ce service n'avait jusqu'à cet appel d'offres pas démontré son efficacité, car il était basé sur le volontariat des démarcheurs. Il lui demande donc de lui préciser le calendrier d'application de cette mesure particulièrement attendue par les Français.

### Texte de la réponse

Afin de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, de pratiques de démarchage téléphonique intempestives, l'article L. 121-34 du code de la consommation, issu de l'article 9 de la loi no 2014-344 du 17 mars 20114 relative à la consommation, interdit au professionnel de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Conformément au 6ème alinéa de l'article L. 121-34 du code de la consommation, le décret pris en Conseil d'Etat no 2015-556 du 19 mai 2015 relatif à la liste d'opposition au démarchage, et codifié aux articles R. 1217 et suivants du code de la consommation, précise les modalités de fonctionnement de la liste d'opposition, les conditions dans lesquelles les professionnels s'assurent de la conformité de leurs fichiers de prospection commerciale avec la liste des oppositions au démarchage téléphonique ainsi que les modalités de contrôle de l'Etat sur l'organisme chargé de gérer la liste. L'entrée en vigueur de ce décret est subordonnée à la désignation, après procédure de mise en concurrence, par arrêté du ministre chargé de l'économie, de l'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition en application du 5ème alinéa de l'article L. 121-34 du code de la consommation. A compter de sa désignation par arrêté ministériel, l'organisme dispose d'un délai de trois mois complets pour mettre en place le nouveau dispositif. La désignation de cet organisme constituait donc la dernière étape du processus réglementaire pour permettre au consommateur de s'inscrire sur la liste d'opposition. Un premier appel d'offre, lancé au printemps 2015, pour désigner cet organisme, a été déclaré infructueux, faute de réponses satisfaisantes. Un second appel d'offre a donc été lancé le 6 novembre 2015. A l'issue de celui-ci, la société OPPOSETEL a été désignée comme gestionnaire de la liste d'opposition au démarchage téléphonique par

arrêté ministériel du 25 février 2016, publié au Journal officiel du 28 février dernier. Ainsi, dès l'été 2016, le Gouvernement pourra garantir la protection effective des consommateurs qui ne souhaitent pas être démarchés téléphoniquement. Ce nouveau service permettra, contrairement à ce qui existait dans l'ancien système mis en place par PACITEL, et conformément à l'avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, une meilleure protection des données personnelles des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage. En effet, les professionnels n'auront pas accès à cette liste mais devront saisir l'organisme afin que ce dernier retire des fichiers de numéros de téléphone fournis par les professionnels les numéros figurant sur la liste d'opposition. Il convient enfin de souligner que la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a introduit, par ailleurs, à l'article L. 121-34-2 du code de la consommation, l'interdiction pour le professionnel se livrant au démarchage téléphonique d'utiliser un numéro masqué, et permet ainsi au consommateur d'identifier plus aisément le responsable d'une éventuelle pratique agressive de démarchage téléphonique.

## Données clés

**Auteur :** M. Paul Molac
**Circonscription :** Morbihan (4e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
**Type de question :** Question écrite
**Numéro de la question :** 91610
**Rubrique :** Consommation
**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

## Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** 8 décembre 2015, page 9802
**Réponse publiée au JO le :** 19 avril 2016, page 3382