



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question au Gouvernement n° 3706

Texte de la question

OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

M. le président. La parole est à M. David Comet, pour le groupe socialiste, républicain et citoyen.

M. David Comet. Madame la secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, qui parmi nous n'a jamais été appelé par une société de démarchage téléphonique tentant de vendre un produit, une assurance ou un contrat ? Qui ne connaît pas de personnes qui ont été abusées ? Ces appels à répétition, parfois agressifs et presque toujours abusifs, ne doivent pas être subis. Chaque Français a le droit de se prémunir contre une intrusion dans son quotidien.

C'est la raison pour laquelle nous avons voté, lors de l'examen de la loi relative à la consommation, des dispositions protégeant les citoyens contre le démarchage téléphonique abusif. Cette loi a obligé les sociétés de démarchage à se présenter nommément, c'est-à-dire à déclarer clairement que leur appel poursuit un but commercial. Les numéros masqués d'opérateurs sont désormais interdits, sous peine d'amende. Enfin, dès le 1er juin prochain, sera créée une liste d'opposition à ces appels, sur laquelle chacun pourra s'inscrire gratuitement. Une plate-forme, accessible à tous par internet et qui pourra également être contactée par courrier, sera chargée de mettre fin au démarchage lorsque le citoyen l'aura demandé.

Le Gouvernement doit garantir la protection effective des consommateurs qui ne souhaitent pas être harcelés par téléphone. Le 28 février dernier, un décret est paru pour désigner l'organisme chargé de mettre en place cette réforme. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes veillera à ce que ces dispositions soient respectées et de lourdes amendes sont prévues pour sanctionner les entreprises qui passeraient outre ces obligations.

Madame la secrétaire d'État, comment cela se traduira-t-il concrètement pour nos concitoyens ?
(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe socialiste, républicain et citoyen.)

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire.

Mme Martine Pinville, secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire. Monsieur le député, je vous remercie de cette question, qui touche à un sujet d'actualité. On constate en effet ce démarchage abusif auprès d'un grand nombre de nos concitoyens, qui s'en plaignent très fréquemment. J'ai pu le constater au nombre de plaintes déposées – je pense notamment aux personnes les plus fragiles, aux personnes âgées, à celles qui se trouvent chez elles pendant la journée et qui connaissent toutes les difficultés liées à ces appels intempestifs.

Vous avez déjà évoqué plusieurs éléments du dispositif prévu. J'ai en effet désigné une société, Opposetel, qui mettra en place un service à compter du 1er juin. Chaque citoyen pourra s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Ce sera un service gratuit, auquel chacun pourra s'inscrire par voie numérique ou par courrier. Ce sera donc un service simple.

Chaque société effectuant ce démarchage téléphonique sera ensuite tenue – et c'est là un droit nouveau pour chaque consommateur – de procéder à une vérification auprès d'Opposetel, l'organisme que j'ai désigné, afin que ce dernier puisse expurger la liste des personnes ne désirant pas recevoir de communications téléphoniques. Si les sociétés ne respectent pas cette obligation, de lourdes amendes pourront leur être infligées. (*Applaudissements sur quelques bancs du groupe socialiste, républicain et citoyen.*)

Données clés

Auteur : [M. David Comet](#)

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

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 3706

Rubrique : Consommation

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 mars 2016](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [9 mars 2016](#)