



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

démarcheurs

Question orale n° 861

Texte de la question

Mme Catherine Vautrin interroge 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 la problématique de certaines méthodes de vente, pouvant être assimilées à de la vente forcée. En effet, certains démarcheurs peu scrupuleux approchent de potentiels clients, la plupart du temps vulnérables (personnes âgées, isolées). Ils leur demandent ensuite leur accord pour signature *via* des SMS ou d'autres méthodes électroniques, ce qui vaut souscription à l'offre proposée. Seulement, le contrat n'est reçu que 14 jours plus tard, c'est-à-dire après la fin de la période de rétractation légale. A la suite de cette souscription, les démarches à entreprendre sont très compliquées, notamment pour les populations les plus fragiles et isolées. Elle souhaite donc interroger Mme la secrétaire d'État sur les projets du Gouvernement sur ce sujet, qui permettront de défendre au mieux les personnes les plus vulnérables.

Texte de la réponse

PROTECTION DES PERSONNES VULNÉRABLES CONTRE CERTAINES MÉTHODES DE VENTE S'APPARENTANT À DE LA VENTE FORCÉE

M. le président. La parole est à Mme Catherine Vautrin, pour exposer sa question, n° 861, relative à la protection des personnes vulnérables contre certaines méthodes de vente s'apparentant à de la vente forcée.

Mme Catherine Vautrin. Ma question s'adressait à Mme la secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, mais je suis ravie d'apprendre que c'est vous, monsieur le secrétaire d'État chargé des affaires européennes, qui me répondrez.

Mon question porte sur le problème posé par certaines méthodes de vente qui peuvent être assimilées à de la vente forcée. Certains démarcheurs, peu scrupuleux et particulièrement motivés, approchent de potentiels clients, la plupart du temps vulnérables, comme le sont les personnes âgées ou isolées, en vue de profiter de leur faiblesse supposée à des fins commerciales.

Nous connaissons tous ces méthodes. Les démarcheurs utilisent très souvent la voie téléphonique. Ils demandent ensuite à la personne son accord pour signature, par l'intermédiaire d'un SMS ou d'une autre méthode électronique, ce qui vaut souscription à l'offre proposée.

Les personnes contactées, peu conscientes de la signification juridique de l'acte demandé, souscrivent sans le savoir à une offre qui non seulement est onéreuse mais surtout les engage dans un abonnement d'une durée de plusieurs mois, voire renouvelable par tacite reconduction.

Certes, la loi encadre ces abus en prévoyant une limite de quatorze jours durant laquelle il est possible de revenir sur un contrat. Oui, mais, et c'est là qu'il y a malice, pour ne pas dire plus, bien souvent, comme par

hasard, la personne ne reçoit le contrat que quatorze jours plus tard, c'est-à-dire après la fin de la période de rétractation légale. Le client n'a donc plus les moyens juridiques de réagir lorsqu'il se rend compte de l'opération, quand d'ailleurs il s'en rend compte.

À la suite de cette souscription, les démarches à entreprendre sont très compliquées et elles le sont d'autant plus que les populations ciblées sont des personnes isolées ou fragiles.

Il serait opportun que le Gouvernement se saisisse de ce problème et adapte ses outils, notamment réglementaires, à ces nouvelles méthodes qui sont une utilisation dévoyée du numérique et de l'informatique.

Je souhaitais donc demander à Mme Delga quels sont les projets du Gouvernement afin de réagir rapidement et efficacement à la propagation dangereuse de méthodes délictueuses. Face à l'évolution de la durée de vie, qui est une très bonne nouvelle, il nous appartient de protéger nos aînés.

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État chargé des affaires européennes.

M. Harlem Désir, secrétaire d'État chargé des affaires européennes. Madame la députée, permettez-moi d'excuser Carole Delga, secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, qui, de retour d'un déplacement, m'a demandé de bien vouloir répondre à votre question.

Nous connaissons tous des personnes qui ont été victimes de démarcheurs sans scrupules dont les pratiques s'apparentent à de la vente forcée.

Les articles L. 121-16 et suivants du code de la consommation sont clairs. Dès lors qu'un contrat est conclu hors établissement « dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes », le professionnel se doit de respecter les dispositions encadrant les conditions de formation et d'exécution des contrats conclus hors établissement. À ce titre, il doit communiquer au consommateur, sur papier ou, avec son accord, sur un autre support durable, avant la conclusion du contrat, toutes les informations du code de la consommation relatives à l'existence et aux conditions d'exercice du droit de rétractation.

Ces informations, comme le précise l'article L. 121-18-1 du code de la consommation, doivent, sous peine de nullité, être reprises dans le contrat, auquel est joint un formulaire type de rétractation. Un exemplaire daté doit être fourni au consommateur confirmant l'engagement exprès des parties. En outre, sauf pour de très rares exceptions légalement prévues, le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou contrepartie quelconque avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Le Gouvernement tient à rappeler qu'un professionnel qui ne respecte pas les conditions de conclusion d'un contrat hors établissement s'expose à des sanctions pénales très lourdes pouvant aller jusqu'à une peine d'emprisonnement de deux ans et une amende de 150 000 euros.

Enfin, les articles L. 122-8 et suivants du code de la consommation prohibent l'abus de faiblesse ou d'ignorance. Un démarcheur malhonnête risque jusqu'à trois ans de prison et une amende de 375 000 euros, laquelle peut voir son montant porté par le juge à 10 % du chiffre d'affaires.

Le Gouvernement invite les consommateurs lésés à saisir les services déconcentrés de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, c'est-à-dire la direction départementale de la protection des populations, ou la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations, afin qu'ils puissent enquêter et sévir.

Madame la députée, je peux vous assurer que le Gouvernement a donné des consignes particulièrement fermes en la matière.

M. le président. La parole est à Mme Catherine Vautrin.

Mme Catherine Vautrin. Je vous remercie de votre réponse, mais c'est précisément parce que les articles L. 121-16 à L. 121-18 ne permettent pas de répondre à la situation que j'ai décrite que j'ai souhaité interroger le Gouvernement.

Vous faites également référence à l'article L. 122-8, mais imaginez-vous, dans la vraie vie, une personne âgée isolée engager une action contre un démarcheur ? Nous savons tous que cela ne fonctionne pas et c'est pourquoi nous devons trouver des méthodes simples et efficaces pour améliorer la protection des personnes âgées, isolées et fragilisées.

Données clés

Auteur : [Mme Catherine Vautrin](#)

Circonscription : Marne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 861

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 janvier 2015](#), page 459

Réponse publiée au JO le : [4 février 2015](#), page 814

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [27 janvier 2015](#)