



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage abusif à domicile

Question écrite n° 32700

Texte de la question

M. Raphaël Gauvain attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les multiples signalements de la part de citoyens concernant des cas de démarchages abusifs à domicile. Cette pratique fut notamment encadrée par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite « loi Hamon » ou encore « loi consommation » afin de renforcer les règles de protection et d'information du consommateur. En juillet 2020, le Parlement a adopté des mesures afin de renforcer les mesures sanctionnant volet téléphonique du démarchage. Pour autant, en ce qui concerne la partie « à domicile » de cette pratique commerciale, les abus et anarques semblent se multiplier. Il souhaite savoir si un renforcement de l'encadrement juridique du démarchage à domicile est envisagé et si des mesures de prévention à destination des citoyens sont envisagées.

Texte de la réponse

Le parlementaire attire l'attention du Gouvernement sur les nombreuses pratiques abusives de démarchage au domicile des consommateurs et souhaite savoir si de nouvelles mesures de prévention sont envisagées. Le dispositif actuel du code de la consommation qui réglemente tous les contrats conclus en dehors de l'établissement commercial du professionnel, dont ceux conclus au domicile des consommateurs, résulte de la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs. Ces dispositions sont essentielles pour protéger efficacement le consommateur qui, se trouve dans un contexte particulier d'achat pouvant donner lieu à l'exercice de pressions ou qui, s'agissant de sollicitations à domicile, ne traduit pas toujours un consentement entièrement libre et éclairé, surtout dans le cas de consommateurs parfois vulnérables (personnes âgées, par exemple). Depuis, la directive (UE) n° 2019/2161 du 27 novembre 2019, dite « omnibus », qui procède à une révision ciblée des directives de protection des consommateurs, autorise les États membres à renforcer les mesures de protection contre des pratiques commerciales trompeuses ou agressives commises spécifiquement lors de visites à domicile non sollicitées ou encore à l'occasion d'excursions commerciales organisées par un professionnel. Cette directive est en cours de transposition dans le cadre d'une habilitation du Parlement, prévue par l'article 2 de la loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020, qui autorise le Gouvernement à prendre par ordonnance les mesures législatives nécessaires à cette transposition et qui doivent entrer en vigueur le 28 mai 2022. S'agissant des ventes réalisées au domicile des consommateurs, le Gouvernement a décidé de prendre l'avis des parties prenantes, associations de consommateurs et organisations professionnelles représentatives, à travers une consultation des membres du Conseil national de la consommation qui s'est achevée le 10 septembre 2021. Le Gouvernement arrêtera ses choix après une analyse approfondie des observations et propositions communiquées dans le cadre de cette consultation, en veillant à assurer l'équilibre entre la protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises. En toute hypothèse, les mesures ne concerneront donc pas toutes les formes de vente à domicile, mais uniquement celles à l'égard desquelles les consommateurs sont les plus vulnérables, c'est à dire lorsque le professionnel se présente à leur domicile sans leur consentement. Le Gouvernement partage votre préoccupation de protection des consommateurs les plus vulnérables et de lutte contre des pratiques commerciales abusives. Sur ces sujets, les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) font preuve d'une grande vigilance et réalisent

régulièrement des enquêtes sur plainte ou sur initiative. Au-delà des règles propres au démarchage, ils mettent également en œuvre dans le cadre de leurs contrôles les dispositions du code de la consommation qui interdisent et sanctionnent les pratiques commerciales trompeuses et agressives, lesquelles sont passibles de 2 ans d'emprisonnement et d'une amende de 300 000 euros, dont le montant peut être porté à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits. Ils restent fortement mobilisés pour s'assurer du respect des règles de protection des consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. Raphaël Gauvain](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (5^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32700

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie, finances et relance](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : [6 octobre 2020](#), page 6760

Réponse publiée au JO le : [28 décembre 2021](#), page 9143