

## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>55216</b>	De <b>M. Hervé Gaymard</b> ( Union pour un Mouvement Populaire - Savoie )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Économie, redressement productif et numérique		<b>Ministère attributaire</b> > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
<b>Rubrique</b> > télécommunications	<b>Tête d'analyse</b> > téléphone	<b>Analyse</b> > démarchages à caractère commercial. protection des usagers.
Question publiée au JO le : <b>06/05/2014</b> Réponse publiée au JO le : <b>29/07/2014</b> page : <b>6451</b> Date de changement d'attribution : <b>04/06/2014</b>		

### Texte de la question

M. Hervé Gaymard appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique sur le démarchage commercial par téléphonie. Nombreux sont nos concitoyens et en particulier les plus âgés d'entre nous qui se trouvent littéralement harcelés par la multiplication des démarchages téléphoniques de toute sorte. Malgré les dispositifs déjà existants étant censés prévenir ce type de pratique, rien n'empêche aujourd'hui que des opérations de phoning systématique soient organisées sur plusieurs dizaines de milliers de numéros de téléphone et ce grâce aux nouveaux moyens de communication. Il souhaite que lui soient précisées les dispositions que le Gouvernement entend prendre afin de protéger la vie privée de nos concitoyens en particulier à des horaires où chacun aspire à la tranquillité.

### Texte de la réponse

Depuis 2011, l'association PACITEL, constituée de cinq fédérations professionnelles (l'association française de la relation client - AFRC, la fédération e-commerce et vente à distance - FEVAD, la fédération vente à distance - FVD, le syndicat national de la communication directe - SNCD et la fédération française des télécoms - FFT), assure la gestion d'une liste contenant les coordonnées téléphoniques des consommateurs s'opposant au démarchage téléphonique. Par ce dispositif, les consommateurs peuvent, via un site internet, inscrire leurs numéros de téléphone sur cette liste dénommée « PACITEL », afin de se protéger du démarchage téléphonique non sollicité. L'inscription est gratuite pour le consommateur. A partir de cette démarche d'autorégulation initiée par des professionnels de la vente à distance et de la relation-client, le Gouvernement a souhaité mettre en place un dispositif contraignant et généralisé à l'ensemble des secteurs d'activité économique. Ainsi, l'article 9 de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation a mis en place un dispositif permettant aux consommateurs de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, dispositif qui sera géré par un organisme désigné par le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, suite à une mise en concurrence (nouvel article L. 121-34 du code de la consommation). Afin que ce dispositif soit efficace, la loi relative à la consommation interdit, sous peine d'amende administrative de 15 000 € pour une personne physique et de 75 000 € pour une personne morale, aux professionnels de prospecter, par voie de démarchage téléphonique, des consommateurs inscrits sur cette liste. En outre, les professionnels devront informer les consommateurs sur l'existence de ce dispositif, dès qu'ils sont amenés à recueillir des données téléphoniques de consommateurs. Le non-respect de cette disposition est puni des mêmes sanctions administratives. Ce nouveau dispositif, en ce qu'il fait l'objet de sanctions administratives dissuasives, va renforcer la protection des consommateurs et le respect de leur vie privée.

