

14ème législature

Question N° : 55320	De M. Marc Le Fur (Union pour un Mouvement Populaire - Côtes-d'Armor)	Question écrite
Ministère interrogé > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > protection des consommateurs	Analyse > démarchage téléphonique. dispositif d'opposition. décret.
Question publiée au JO le : 13/05/2014 Réponse publiée au JO le : 29/07/2014 page : 6452 Date de changement d'attribution : 04/06/2014		

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, sur la mise en œuvre de la loi n° 2014-334 du 17 mars 2014 relative à la consommation en matière de démarchage téléphonique. Cette loi institue un nouveau régime d'opposition au démarchage téléphonique. Aux termes du nouvel article L. 121-34 du code de la consommation, « 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 » et il « est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ». Cet article dispose en outre que « lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Enfin il précise qu'est « interdite la location ou la vente de fichiers contenant des données téléphoniques et comportant les coordonnées d'un ou plusieurs consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique ». Le nouvel article L. 131-34-1 du code consommation précise les sanctions du non-respect de ces obligations, à savoir amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale. Aux termes de la loi du 17 mars 2014 un décret en Conseil d'État, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, doit déterminer les modalités de fonctionnement du mécanisme d'opposition au démarchage téléphonique, les conditions dans lesquelles les entreprises ont accès à une version actualisée de la liste et les modalités du contrôle de l'État sur l'organisme gestionnaire. Or ce décret n'étant toujours pas publié les consommateurs continuent à subir des démarches téléphoniques agressives, parfois même en dépit de l'inscription sur l'actuel dispositif d'opposition volontaire Pacitel créé en 2011. C'est pourquoi il lui demande de lui indiquer, d'une part, si le Gouvernement entend publier rapidement ce décret et, d'autre part, de lui transmettre un état précis des contentieux existant au sujet du non-respect du dispositif d'opposition Pacitel.

Texte de la réponse

Le Gouvernement entend publier dans les meilleurs délais le décret en Conseil d'Etat visant à l'application de l'article L. 121-34 du code de la consommation introduit par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Le projet de décret est rédigé et fait l'objet des consultations nécessaires à son adoption, dont celle

de la commission nationale informatique et libertés (CNIL) et l'autorité de régulation des communications électronique et des postes (ARCEP). Dès le retour de ces consultations, le Conseil d'Etat sera saisi afin que le décret puisse être adopté rapidement. S'agissant du contentieux portant sur le non-respect du dispositif Pacitel, les services du ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique ne traitent pas les éventuels contentieux liés au fonctionnement de Pacitel, dès lors que le dispositif existant repose sur une démarche d'autorégulation initiée par des professionnels de la vente à distance et de la relation client. Néanmoins, l'association Pacitel recense jusqu'à 4 700 signalements d'appels non désirés par des consommateurs par mois. Une fois que le décret d'application sera adopté et que l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique sera désigné par le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, le nombre de consommateurs recevant des appels non désirés devrait décroître dès lors que le non-respect des nouvelles dispositions sera sanctionné par des amendes administratives.