



14ème législature

Question N° : 64392	De M. Daniel Fasquelle (Union pour un Mouvement Populaire - Pas-de-Calais)	Question écrite
Ministère interrogé > Famille, personnes âgées et autonomie		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > pratiques commerciales	Analyse > abus de faiblesse. personnes vulnérables.
Question publiée au JO le : 23/09/2014 Réponse publiée au JO le : 11/11/2014 page : 9509 Date de changement d'attribution : 30/09/2014		

Texte de la question

M. Daniel Fasquelle attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès de la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, chargée de la famille, des personnes âgées et de l'autonomie, sur les pratiques de certaines entreprises de télécommunication qui ciblent les personnes très âgées qu'elles démarchent téléphoniquement en leur proposant d'éventuelles réductions de factures. Il lui demande quelles sont les mesures qu'elle entend prendre pour protéger cette population vulnérable abusée par de douteuses propositions commerciales souvent assorties qui plus est de menaces de coupure de ligne téléphonique.

Texte de la réponse

Les directions départementales de la protection des populations ont reçu de nombreuses plaintes dénonçant un démarchage téléphonique frauduleux effectué par des fournisseurs de services de téléphonie fixe auprès de personnes âgées ou en situation de faiblesse. Eu égard à l'ampleur et à la gravité du phénomène, qui dépasse le cadre des infractions au code de la consommation, un dossier a été transmis au Parquet, conformément aux dispositions de l'article 40 du code de procédure pénale. Parallèlement à ce volet répressif, le gouvernement encourage le développement et l'effectivité des listes d'opposition au démarchage téléphonique. L'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dispose que toute personne physique « a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur. » La loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 a donné compétence à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) pour recevoir par tous moyens les plaintes relatives aux infractions aux règles de prospection électronique. Diverses listes d'opposition existent à ce jour : liste « orange », liste « rouge » ou encore Pacitel. La loi n° 2014-334 du 17 mars 2014 relative à la consommation a prévu la création d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur laquelle les consommateurs ne souhaitant pas faire l'objet d'une prospection commerciale pourront s'inscrire gratuitement. À la différence des listes d'opposition antérieures, ce nouveau dispositif est contraignant pour les professionnels auxquels il est interdit « directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour [leur] compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ». Tout manquement à cette interdiction est passible d'une amende administrative de 15 000 euros pour une personne physique et de 75 000 euros pour une personne morale. Un décret en Conseil d'État déterminera, notamment, les modalités de fonctionnement du mécanisme d'opposition au démarchage téléphonique et les modalités de contrôle de L'État sur l'organisme gestionnaire de la



liste d'opposition. La loi du 17 mars 2014 comporte d'autres dispositions tendant à renforcer la protection des consommateurs dans ce domaine : renforcement de l'encadrement des contrats conclus en dehors d'un établissement commercial et de la vente à distance, notamment en portant le délai de rétractation de 7 à 14 jours, ou encore interdiction de l'utilisation des numéros masqués pour la prospection commerciale. Il existe donc une forte mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés et les nouvelles dispositions introduites par la loi sont de nature à renforcer substantiellement les outils disponibles pour lutter contre les mauvaises pratiques. Il va de soi que les services de l'État demeurent très attentifs au maintien de cette mobilisation et veillent à ce que les mesures nécessaires soient prises pour garantir une protection économique efficace des utilisateurs des services de communications électroniques.