

14ème législature

Question N° : 72940	De M. Emeric Bréhier (Socialiste, républicain et citoyen - Seine-et-Marne)	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. lutte et prévention.
Question publiée au JO le : 27/01/2015 Réponse publiée au JO le : 10/03/2015 page : 1731		

Texte de la question

M. Emeric Bréhier attire l'attention de 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 les modalités pratiques d'inscription sur la liste Pacitel d'opposition au démarchage téléphonique des adultes sous curatelle. L'article L. 121-34 du code de la consommation modifié par l'article 9 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 précise 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 une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur ». Or dans le cadre d'une curatelle, fut-elle renforcée, un majeur sous ce régime peut effectuer seul un certain nombre d'actes de la vie courante, parmi lesquels la souscription d'un abonnement téléphonique. Ainsi, si un adulte sous curatelle peut lui-même conclure certains actes de la vie courante comme la souscription d'un abonnement téléphonique, les opérateurs étant tenus d'informer leurs clients des dispositions réglementaires relatives à l'inscription sur la liste Pacitel, les individus responsables de lui ne peuvent être mis au courant de ce droit et des modalités de la procédure. Il souhaiterait savoir si des dispositions spécifiques pour faire face à ces situations sont prévues.

Texte de la réponse

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a institué à l'article L. 121-34 du code de la consommation le droit pour tout consommateur de s'opposer au démarchage téléphonique. Elle fait ainsi obligation à tous les professionnels de s'assurer qu'avant de solliciter téléphoniquement le consommateur, celui-ci ne figure pas sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Jusqu'alors il ne s'agissait que d'une démarche volontaire du professionnel, effectuée à travers son adhésion au dispositif « PACITEL ». Le dispositif ne s'applique pas pour les professionnels dans le cadre de leur relation contractuelle avec le consommateur. En effet, les professionnels doivent pouvoir exercer leur devoir d'information et leur obligation de conseil auprès des consommateurs avec lesquels ils ont une relation contractuelle établie. Il était donc important d'exclure du champ de la liste d'opposition au démarchage téléphonique le cas où le consommateur est déjà client de l'entreprise à l'origine de l'appel. Toutefois, si un client ne souhaite plus recevoir de sollicitation par voie téléphonique, il peut exercer son droit d'opposition tel qu'il est prévu à l'article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La disposition prévoit en effet 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 commerciale. L'article L. 121-34 du

code de la consommation met donc en oeuvre un dispositif permettant aux consommateurs de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique qui sera géré par un organisme désigné par le Ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, après mise en concurrence (nouvel article L. 121-34 du code de la consommation). Un décret doit établir les conditions de fonctionnement de la liste d'opposition. Après consultation de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et du Conseil national de la consommation, un projet de décret a été transmis au Conseil d'Etat pour examen et la publication de ce texte interviendra prochainement. S'agissant de la possibilité de mettre en place une procédure spécifique pour les personnes handicapées ou sous curatelle ou tutelle, pour des raisons de sécurité des données et pour éviter d'instituer des fichiers sur lesquels figurerait le handicap de la personne, il n'est pas envisagé de modifier la réglementation. Toutefois, si ces personnes bénéficient d'un régime de protection spécifique comme la curatelle ou la tutelle, le curateur ou le tuteur pourra demander auprès de l'organisme chargé de la liste d'opposition au démarchage téléphonique à ce que le ou les numéros de la personne handicapée y figurent. Une fois ce dispositif mis en place et qui s'imposera aux entreprises, tout professionnel recourant au démarchage téléphonique à l'égard de consommateurs inscrits sur le registre d'opposition ou commercialisant des fichiers de données téléphoniques comportant les coordonnées de consommateurs figurant sur cette liste s'exposera à une amende administrative de 15 000 € pour une personne physique et 75 000 € pour une personne morale.