

## 14ème législature

<b>Question N° :</b> 72942	De <b>M. Olivier Véran</b> ( Socialiste, républicain et citoyen - Isère )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale		<b>Ministère attributaire</b> > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
<b>Rubrique</b> > consommation	<b>Tête d'analyse</b> > protection des consommateurs	<b>Analyse</b> > démarchage téléphonique. publics handicapés. protection.
Question publiée au JO le : <b>27/01/2015</b> Réponse publiée au JO le : <b>10/03/2015</b> page : <b>1733</b>		

### Texte de la question

M. Olivier Véran 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 pratiques de certaines entreprises de télécommunication auprès de personnes en situation de faiblesse. Si la loi n° 2014-334 crée un liste d'opposition au démarchage téléphonique pour protéger tous les consommateurs, elle n'est pas contraignante pour les clients ayant déjà contractualisé avec ces sociétés. Or ces opérateurs utilisent des moyens de pression sur leur clients dont certains en situation de handicap et peuvent par ce biais leur faire renoncer à un contrat social. Il lui demande quelles sont les mesures qu'elle entend prendre pour protéger les consommateurs et en particuliers ces personnes vulnérables.

### 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 aux professionnels dans le cadre de leur relation contractuelle avec les consommateurs. 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. 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.