

14ème législature

Question N° : 76325	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 et solidaire
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > protection des consommateurs	Analyse > démarchage abusif. plaintes. statistiques.
Question publiée au JO le : 24/03/2015 Réponse publiée au JO le : 07/07/2015 page : 5226 Date de changement d'attribution : 18/06/2015		

Texte de la question

M. Marc Le Fur 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 l'application des dispositions de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation relatives au démarchage téléphonique. Cette loi, dite loi Hamon, permet au consommateur de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage par téléphone et interdit aux démarcheurs l'utilisation de numéros masqués. Ce texte oblige en outre, lors d'une prospection téléphonique, l'appelant à transmettre son identité et à préciser que l'appel est un appel de nature commerciale. Dans l'hypothèse où le consommateur donne une suite favorable à cet appel, une confirmation de l'offre doit lui être transmise et son consentement n'est réputé acquis qu'après signature du document contractuel envoyé par courrier ou validation par courrier électronique. Afin de garantir ces droits, les directions départementales de la protection des populations, sont chargées du recueil et du traitement des plaintes de consommateurs victimes de pratiques abusives en matière de démarchage téléphonique. Il lui demande dans cette perspective de lui transmettre les éléments statistiques précis (nombre de plaintes, type d'infractions, nature et nombre des poursuites, montant des amendes infligés) en matière de démarchage téléphonique pour l'année 2014.

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 ». L'article L. 121-34 du code de la consommation met 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). Le décret n° 2015-556 du 19 mai 2015 publié au journal officiel le 21 mai 2015 établit les conditions de fonctionnement de la liste d'opposition. Le décret précise ainsi que l'inscription sur la liste d'opposition pourra se faire par internet ou par tout autre moyen et que cette liste ne comportera que les numéros de téléphone désignés par les consommateurs. L'inscription sur la liste est valable pour une période de 3 ans renouvelable. La gestion de la liste sera confiée à un organisme désigné par arrêté du ministre chargé de l'économie pour une durée de 5 ans. Cette désignation

interviendra dans les prochaines semaines, à l'issue de la procédure de mise en concurrence actuellement en cours. Seul cet organisme pourra recueillir et traiter les données communiquées par les consommateurs. Les professionnels qui ont recours au démarchage téléphonique devront saisir cet organisme de leurs fichiers de prospection commerciale afin qu'il en expurge les numéros de téléphone enregistrés sur la liste d'opposition. Cette mise à jour des fichiers devra être effectuée régulièrement et au moins mensuellement pour les entreprises ayant recours habituellement au démarchage téléphonique. Les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (CCRF) pourront obtenir de l'organisme gestionnaire de la liste d'opposition toute information utile pour s'assurer du respect par les professionnels concernés de leurs obligations. En cas de manquement, ces derniers encourent une sanction administrative de 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale. Compte tenu des délais légaux de la procédure d'appel d'offres pour la désignation de l'organisme chargé de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, et des contraintes techniques inhérentes à la mise en place d'un tel outil, le dispositif sera opérationnel cet automne. Actuellement, les plaintes des personnes démarchées ne transitent pas toujours par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui ne dispose donc pas en l'état d'éléments statistiques. Toutefois, une fois l'organisme mis en place, celui-ci pourra produire des éléments afin d'analyser finement le respect des dispositions permettant de protéger les consommateurs en matière de démarchage téléphonique.