

14ème législature

Question N° : 90303	De Mme Michèle Delaunay (Socialiste, républicain et citoyen - Gironde)	Question écrite
Ministère interrogé > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > protection des consommateurs	Analyse > démarchage téléphonique. dispositif d'opposition.
Question publiée au JO le : 20/10/2015 Réponse publiée au JO le : 26/01/2016 page : 801		

Texte de la question

Mme Michèle Delaunay 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 le report de l'effectivité du décret d'application de l'article L. 121-34 du code de la consommation. Celui-ci prévoit que « 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 ». Tout professionnel ne respectant pas cette volonté s'exposant à une amende de 75 000 euros. Une enquête du magazine 60 millions de consommateurs menée auprès de plus les 5 000 lecteurs précise l'ampleur du démarchage téléphonique avec 77 % des personnes interrogées qui assurent recevoir un appel au moins une fois par semaine et 32 % au moins une fois par jour. Ces pratiques, mises en exergue dans l'émission *Cash Investigation* diffusée sur France 2 le 6 octobre 2015 et intitulée « Marketing : les stratégies secrètes », sont entrées dans notre quotidien, en particulier pour les abonnés à une ligne de téléphone fixe, et s'apparentent dans certains cas à du harcèlement avec plus de 5 appels quotidiens. Alors que le Gouvernement avait annoncé une mise en application avec la désignation d'un organisme gestionnaire pour cet automne, celle-ci vient d'être à nouveau repoussée prolongeant d'autant l'exaspération des consommateurs. Le service existant Pacitel n'ayant pas démontré son efficacité 68 % des interrogés inscrits au service estiment avoir reçu autant d'appels commerciaux qu'avant leur inscription selon l'enquête de 60 millions de consommateurs - elle lui demande de lui préciser le calendrier d'application de cette mesure particulièrement attendue par les Français.

Texte de la réponse

La désignation de l'organisme qui gèrera la liste d'opposition au démarchage est en cours. Il s'agit de la dernière étape pour donner sa pleine effectivité au dispositif prévu par la loi sur la consommation. L'enjeu est double. Tout d'abord, permettre une protection effective des consommateurs qui ne souhaitent pas être démarchés téléphoniquement en instituant un service simple et accessible pour s'inscrire sur la liste d'opposition. Ensuite, offrir aux entreprises un service simplifié et sécurisé afin d'éviter un coût disproportionné et des procédures de contournement du dispositif. Le premier appel d'offres a été déclaré infructueux dans la mesure où l'unique réponse qui avait été formulée était insatisfaisante. C'est pourquoi la mise en place de ce registre d'opposition au démarchage téléphonique, initialement annoncée à l'automne, a été reportée et un second appel d'offre a été lancé le 6 novembre dernier. Lorsque cet organisme aura été désigné, conformément à l'article L. 121-34 du code de la consommation, les dispositions du décret no 2015-1556 du 19 mai 2015, qui détermine les modalités de



fonctionnement du mécanisme d'opposition au démarchage téléphonique, entreront en application trois mois pleins après cette désignation. Ainsi, la mise en place concertée de cette liste d'opposition et la désignation de l'organisme de gestion permettra, d'ici la fin du 1er semestre 2016, aux professionnels de poursuivre leur activité en répondant à la demande légitime des consommateurs d'avoir la faculté de s'opposer au fait d'être démarché.