

14ème législature

Question N° : 90523	De Mme Marietta Karamanli (Socialiste, républicain et citoyen - Sarthe)	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 : 27/10/2015 Réponse publiée au JO le : 26/01/2016 page : 802		

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli 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 appels téléphoniques indésirables reçues à domicile. Une quasi-unanimité parmi les familles se fait jour pour dénoncer des pratiques « intrusives », souvent peu respectueuses et parfois illégales. La députée à l'occasion d'une précédente question écrite (*Journal officiel* du 13 novembre 2012) avait, partageant le mécontentement des personnes, suggéré la création d'un identifiant générique libellé « appel de nature commerciale » ou « appel d'entreprises figurant au registre du commerce ». Depuis, ces appels n'ont cessé de progresser en nombre souvent automatisé : l'appel n'est souvent pas suivi d'une réponse de la part de l'entreprise une fois le téléphone décroché ; la liste d'opposition des particuliers existante jusque-là n'est pas obligatoire pour toutes les entreprises ; enfin il semble y avoir un commerce de listes louées sans que d'ailleurs les particuliers aient, le plus souvent, eu clairement conscience d'accepter de recevoir des informations après avoir renseigné un support commercial à l'occasion d'un achat par exemple. La loi consommation du 17 mars 2014 a interdit la prospection par téléphone de tout consommateur qui se sera inscrit préalablement sur ce registre d'opposition au démarchage téléphonique. Un décret d'application est paru en mai 2015. Plus d'un an et demi après, la loi n'est toujours pas appliquée. Elle lui demande, d'une part, sous quel délai l'opposition deviendra effective et, d'autre part, quelles mesures sont prévues en direction des particuliers pour les informer de ce droit nouveau.

Texte de la réponse

Afin de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, de pratiques de démarchage téléphonique intensif, l'article L. 121-34 du code de la consommation, issu de l'article 9 de la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, interdit au professionnel de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. 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. Suite à cet échec, un second appel d'offres a été lancé le 6 novembre 2015. 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. Les services compétents de l'Etat seront particulièrement vigilants pour s'assurer du respect des dispositions protégeant les consommateurs contre le démarchage téléphonique indésirable. Un plan de communication est prévu, afin d'informer au mieux les consommateurs, par différents médias et sites Internet, sur la procédure d'inscription sur le registre d'opposition et sur les droits et obligations des professionnels et des consommateurs qui découleront de la mise en place de ce dispositif.