

Résonance, juin 2019

Questions-réponses

Questions diverses

Réponses qui viennent d'être apportées à des questions écrites.



Jean-Pierre Sueur, sénateur du Loiret, vice-président de la Commission des lois.

1 - Démarchage téléphonique à la suite d'un décès

Question écrite n° 09309 de M. Jean-Pierre Sueur (Loiret - SOC). Publiée dans le JO Sénat du 07/05/2019 - page 1205

M. Jean-Pierre Sueur appelle l'attention de M. le ministre de l'Économie et des Finances sur le démarchage téléphonique pour la vente de prestations liées à un décès subi par des familles endeuillées. En effet, si l'art. L. 2223-33 du CGCT énonce que "sont interdites les offres de services faites en prévision d'obèques ou pendant un délai de deux mois à compter du décès en vue d'obtenir ou de faire obtenir, soit directement, soit à titre d'intermédiaire, la commande de fournitures ou de prestations liées à un décès", de nombreuses dérives peuvent être observées.

De nouvelles formes de démarchage ont ainsi été constatées par des familles endeuillées, avec notamment l'émergence de partenariats entre des compagnies d'assurances, des rubriques nécrologiques de journaux et des prestataires de services funéraires pour recueillir et regrouper des données afin de proposer des services d'organisation d'obèques, le plus souvent par téléphone ou par voie électronique à la suite d'un décès.

Il lui demande, en conséquence, quelles mesures il compte prendre pour que la législation concernant le démarchage téléphonique pour la vente de prestations liées à un décès soit strictement respectée et, tout particulièrement, s'il compte demander à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) d'intensifier ses contrôles à cet égard.

Réponse de M. le ministre de l'Économie et des Finances. Publiée dans le JO du Sénat le 06/06/2019, page 2954

Texte de la réponse :

Les dispositions prévues afin de protéger les familles vulnérables au moment d'un deuil, en interdisant les offres de services en vue d'obtenir la commande de fournitures ou de prestations liées à un décès, sont inscrites à l'art. L. 2223-33 du CGCT. La violation de cette interdiction fait l'objet de sanctions pénales, et l'art. L. 2223-35 prévoit une amende de 75 000 €.

La mise en œuvre de ces dispositions relève de la compétence générale de la police judiciaire. Les agents de la DGCCRF ne sont pas habilités par la loi à contrôler les dispositions du CGCT. Néanmoins, si ces agents constatent, lors de contrôles, que des acteurs, tels que des compagnies d'assurances, des journaux publiant des annonces nécrologiques, ou des opérateurs funéraires, recueillent les données dont ils disposent, afin de proposer des services d'organisation d'obèques par téléphone ou par voie électronique à la suite d'un décès, ils devraient intervenir sur la base de l'art. 40 du Code pénal, qui prévoit que "toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit, est tenu d'en donner avis sans délai au procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs".

Les familles victimes de ce type de démarchage peuvent donc en informer, de manière circonstanciée, les services de la DGCCRF. D'une façon générale, la nécessité d'assurer la protection des consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, contre le démarchage téléphonique intempêté et intrusif, est à l'origine du dispositif BDOCTI mis en place par l'art. L. 223-1 du Code de la consommation, issu de l'article 9 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, il est ainsi interdit à un professionnel, sous peine de

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016, il est ainsi interdit à un professionnel, sous peine de sanction administrative [...], de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.