



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 114860

Texte de la question

M. Thierry Mariani appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le « phoning commercial » à destination des particuliers. Depuis déjà plusieurs années, divers organismes utilisent l'annuaire téléphonique à des fins commerciales. Les particuliers sont contactés à leur domicile à des heures où ils sont le plus susceptibles d'y être, à savoir l'heure de la pause déjeuner et le soir à partir de 19 heures, sans l'avoir demandé. C'est pourquoi il le prie de bien vouloir lui indiquer les solutions mises à dispositions des particuliers victimes de pratiques abusives.

Texte de la réponse

Le législateur, soucieux d'assurer la protection des consommateurs, a élaboré un régime spécifique au démarchage commercial par téléphone. Notamment, l'article L. 121-27 du code de la consommation impose au professionnel d'adresser une confirmation écrite de l'offre qu'il a faite téléphoniquement au consommateur, qui ne se trouve alors engagé que par sa signature. Le destinataire est donc en mesure de donner son consentement dans des conditions éclairées, et non sous la pression psychologique d'un appel téléphonique faisant état de promesses contractuelles difficilement vérifiables. Par ailleurs, l'utilisation à des fins publicitaires des données figurant dans les annuaires téléphoniques est licite à condition que la personne concernée soit, au moment de la collecte de son numéro de téléphone, informée de son utilisation à des fins de prospection. Cette personne doit aussi être en mesure de s'opposer à cette utilisation de manière simple et gratuite, notamment par exemple au moyen d'une case à cocher sur un support papier ou par voie électronique. Le 4e alinéa de l'article R. 10 du code des postes et communications électroniques prévoit en effet que l'abonné peut obtenir gratuitement de son opérateur que les « données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques ». Le non-respect de ces obligations est passible de contravention de la quatrième classe, soit 750 euros par appel. La Commission nationale de l'informatique et des libertés est chargée de l'application de ces dispositions. Ainsi, le consommateur dispose toujours de la faculté de s'abstraire du circuit commercial. Si pour ce faire il doit, certes, effectuer une démarche, il peut ainsi éviter les nuisances de méthodes par trop intrusives. Sur ce point, les principes fondamentaux du droit trouvent à s'appliquer, et, en particulier, l'article 9 du code civil aux termes duquel chacun a droit au respect de sa vie privée et peut demander au juge, appréciant souverainement la réalité de l'atteinte à ce droit fondamental, de faire cesser tout abus.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Mariani](#)

Circonscription : Vaucluse (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 114860

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 26 décembre 2006, page 13468

Réponse publiée le : 3 avril 2007, page 3338