



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

ventes par téléphone

Question écrite n° 8558

Texte de la question

M. Bernard Deflesselles attire l'attention de M. le garde des sceaux, ministre de la justice, sur la multiplication inquiétante de pratiques téléphoniques commerciales susceptibles de constituer des ingérences dans la vie privée des particuliers. En effet, de plus en plus d'entreprises pratiquent des démarchages téléphoniques en utilisant des questionnaires particulièrement indiscrets et qui représentent autant d'atteintes potentielles au droit du respect de la vie privée. De plus certaines de ces méthodes commerciales sont à la limite du harcèlement moral étant pratiquées à toute heure de la journée et en tout lieu sans aucune considération au trouble porté à la tranquillité des destinataires. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir préciser les mesures qu'il entend prendre afin de mettre un terme à ces pratiques intempestives et qui utilisent, en outre, des numéros de téléphones privés à des fins commerciales sans accord préalable.

Texte de la réponse

Le garde des sceaux, ministre de la justice, fait connaître à l'honorable parlementaire que le législateur, soucieux d'assurer la protection des particuliers, 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. Le destinataire est donc en mesure d'opérer, le cas échéant, un choix commercial dans des conditions éclairées, mais il peut également demander au professionnel de cesser toute sollicitation. Plus généralement, les abonnés peuvent, en vertu des articles R. 10-1 et R. 10-2 du code des postes et des télécommunications pris en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, demander à ne pas figurer sur les listes extraites des annuaires commercialisés par France Télécom en se faisant inscrire gratuitement dans un fichier public dénommé « liste Orange », ce qui impose aux entreprises de ne plus user de leurs coordonnées téléphoniques. Ainsi, une personne privée dispose toujours de la faculté de s'abstraire du circuit commercial. Si pour ce faire elle doit, certes, effectuer une démarche, elle 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. Bernard Deflesselles](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (9^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8558

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : justice

Ministère attributaire : justice

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 décembre 2002, page 4912

Réponse publiée le : 2 juin 2003, page 4306