



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 111996

Texte de la question

M. Philippe Meunier appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur le démarchage téléphonique abusif. En effet, le développement des moyens informatiques et numériques, ainsi que la transmission entre les entreprises des fichiers de clients, ont en effet permis ces dernières années un développement de cette pratique commerciale. En conséquence, face aux litiges qui se multiplient, et la gêne réelle occasionnée, il lui demande quelles mesures pourraient être envisagées pour réguler ces pratiques.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est très sensible à la question du démarchage téléphonique intrusif, voire agressif, et à la nécessité de renforcer les droits du consommateur face au développement de pratiques commerciales de plus en plus agressives, notamment à l'égard de personnes vulnérables. Ce sujet fait actuellement l'objet de travaux en vue de limiter le caractère intrusif de ces pratiques. Chaque citoyen dispose du droit de s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale en vertu de l'article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Ce droit se traduit concrètement par une obligation faite à tous les opérateurs de téléphonie de proposer à leurs abonnés de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition, soit pour que leurs coordonnées téléphoniques ne soient pas mentionnées sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs (il s'agit de la liste rouge), soit pour que celles-ci ne soient pas communiquées par ces mêmes opérateurs à des entreprises commerciales en vue de leur utilisation à des fins de prospection directe (il s'agit de la liste orange, qui permet tout de même de figurer dans l'annuaire universel). Chaque abonné du téléphone peut ainsi demander à son opérateur l'inscription sur liste orange, ce qui aura pour effet d'éliminer le démarchage des entreprises commerciales qui prospectent à partir des fichiers des opérateurs téléphoniques. L'utilisation des coordonnées téléphoniques d'une personne inscrite sur une liste d'opposition constitue une infraction pénale et aujourd'hui les citoyens bénéficient d'une protection effective contre l'usage commercial de leur numéro de téléphone issu des annuaires téléphoniques. Ce dispositif est susceptible d'évoluer puisque les sénateurs ont adopté en première lecture, le 29 avril 2011, une proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique qui instaure le principe de l'accord préalable du consommateur pour les données transmises par les opérateurs téléphoniques à des fins de prospection commerciale. Lors de la conclusion d'un contrat de fourniture de service téléphonique, l'opérateur devra en effet recueillir le consentement exprès de l'abonné pour la transmission de ses coordonnées à des entreprises commerciales. Ce consentement devra également être recueilli pour les contrats en cours dans un délai d'un an et toute infraction à ce dispositif sera passible d'une sanction pénale. Il faut souligner toutefois que l'entrée en vigueur de ces dispositions est conditionnée à l'adoption définitive du texte par le Parlement. Cependant, l'annuaire téléphonique n'est pas la seule source utilisée par les entreprises pour leur prospection commerciale. Celles-ci utilisent fréquemment des fichiers constitués de leurs propres clients ou prospects, fichiers qu'elles revendent ou louent à d'autres entreprises. C'est pourquoi le Gouvernement a été à l'origine, en 2010, de la constitution d'un groupe de travail

avec les professionnels concernés pour réfléchir aux conditions dans lesquelles un dispositif pourrait être mis en place pour permettre aux consommateurs qui le souhaitent de ne pas être contactés téléphoniquement par des entreprises auxquelles ils n'ont pas communiqué leur numéro de téléphone. Pour répondre à cette demande, l'Association française de la relation client (AFRC), la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD), la Fédération française des télécoms (FFT) et la Fédération de la vente directe (FVD) ont travaillé à la mise en place d'une liste regroupant les coordonnées des personnes ne souhaitant plus recevoir d'appels de prospection de la part de leurs entreprises adhérentes. Compte tenu de la persistance et du développement des pratiques de démarchages commerciaux abusifs très mal ressenties par les consommateurs et qui peuvent aboutir à la signature de contrats non consentis, le Gouvernement a soutenu un amendement au projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs instaurant une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Ce texte a été examiné en séance plénière à l'Assemblée nationale fin septembre. En vertu de ce projet de loi, chaque consommateur qui le souhaite pourra s'inscrire sur cette liste d'opposition et les entreprises françaises de tous les secteurs d'activité se livrant à une activité de prospection commerciale par voie téléphonique seront tenues de la consulter et d'expurger les coordonnées des personnes inscrites dans la liste de leurs fichiers de prospection téléphonique. Le projet de loi prévoit qu'un professionnel ne pourra démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sous peine de sanctions administratives. Les modalités précises de fonctionnement d'opposition seront à fixer par décret en Conseil d'État. La combinaison de cette liste d'opposition s'appliquant aux fichiers commerciaux des entreprises, qui sera inscrite dans le code de la consommation si elle est adoptée par le Parlement, et des dispositions visant les opérateurs téléphoniques (actuellement liste d'opposition) devrait offrir aux consommateurs une protection efficace contre l'usage commercial de leur numéro de téléphone à des fins de démarchage téléphonique.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Meunier](#)

Circonscription : Rhône (13^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 111996

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 juin 2011, page 6733

Réponse publiée le : 25 octobre 2011, page 11325