



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 18055

Texte de la question

Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur l'essor du démarchage téléphonique. Devenu le troisième mode de distribution après le commerce traditionnel et la vente à distance, le démarchage, et notamment le démarchage téléphonique, devient une technique commerciale de plus en plus répandue. Toutefois, certaines sociétés de télémarketing n'hésitent pas à utiliser les coordonnées de particuliers revendues par des opérateurs téléphoniques, ou obtenues par d'autres moyens, importunant même ceux d'entre eux qui ont manifesté leur volonté auprès de leur opérateur d'être protégés contre le démarchage téléphonique. Face à de tels comportements abusifs et à l'accroissement du contentieux, elle souhaiterait savoir si le Gouvernement entend réglementer cette pratique qui tend à indisposer bon nombre de nos concitoyens.

Texte de la réponse

La loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 (article 38) et le code des postes et des communications électroniques (article R. 10) prévoient que toute personne physique a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement, et soient notamment utilisées à des fins de prospection commerciale ou de marketing. Toute personne peut, en s'inscrivant sur des listes d'opposition, obtenir gratuitement de son opérateur que ses données personnelles ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe. Il est notamment possible de choisir de s'inscrire sur une liste permettant de stopper la prospection commerciale, tout en figurant dans la liste des abonnés de l'annuaire. Par ailleurs, les règles de l'article L. 121-27 du code de la consommation s'appliquent lorsqu'un contrat de vente ou de fourniture de services est conclu à la suite d'un démarchage téléphonique par un professionnel. Le professionnel doit adresser une confirmation écrite de l'offre qu'il a faite et le consommateur n'est engagé que par la signature de cette offre. En outre, la transposition, en droit national, de la directive européenne 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales par l'article 39 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008, pose désormais le principe d'une interdiction générale des pratiques commerciales déloyales des professionnels à l'égard des consommateurs et s'attache tout particulièrement à protéger les consommateurs contre des pratiques commerciales trompeuses ou agressives. Les pratiques commerciales agressives se caractérisent par des sollicitations répétées et insistantes ou par un recours à la contrainte physique ou morale. De tels agissements ont pour effet ou pour objet de vicier le consentement du consommateur, d'altérer sa liberté de choix de manière significative ou d'entraver l'exercice contractuel de ses droits et sont le fait de professionnels peu scrupuleux. Cela étant, la directive européenne 2005/29/CE comporte en annexe une liste « noire » de pratiques commerciales déloyales prohibées, parmi lesquelles figurent, au titre des pratiques agressives, le fait de se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone ou le fait d'effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux. En conséquence, ces nouvelles dispositions que les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sont habilités à contrôler permettront de mieux lutter contre les comportements abusifs à l'égard des consommateurs.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont](#)

Circonscription : Haute-Vienne (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 18055

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 mars 2008, page 1731

Réponse publiée le : 25 mars 2008, page 2593