



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 36001

Texte de la question

M. Kléber Mesquida appelle l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur les appels téléphoniques de type commercial qui sont reçus au domicile des particuliers. Ces appels sont de plus en plus nombreux. Ils interviennent à n'importe quelle heure de la journée ou de la soirée. Ces pratiques sont très pénibles pour les personnes, notamment celles qui sont en situation de handicap, âgées, souffrantes ou dépendantes. En effet, elles répondent systématiquement, dans l'impossibilité de repérer l'appelant d'aucune manière (numéros masqués, numéros en 06, etc.). Par ailleurs, certains n'hésitent pas à « profiter » de la fragilité des personnes pour leur demander leur identité, leur âge, et autres renseignements personnels voire confidentiels. Aussi, il lui demande si le Gouvernement entend apporter des solutions pour que l'ensemble des particuliers et des familles ne soient plus importunés par téléphone sans leur consentement.

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 ces pratiques commerciales très gênantes, notamment à l'égard de personnes vulnérables. La solution consistant à associer aux appels téléphoniques à visée commerciale un identifiant générique semble difficile à mettre en oeuvre, d'une part en raison des contraintes propres à la gestion du plan de numérotation (création d'une nouvelle catégorie de numéros par l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes), d'autre part de l'obligation faite aux entreprises de changer de numéros en adoptant un numéro de la catégorie de numéros associés à une telle identification. De plus, cette solution ne serait pas pleinement effective pour protéger les personnes ne souhaitant pas recevoir ce type d'appels : en effet, la mise en oeuvre de cette solution n'éviterait pas aux personnes concernées d'être dérangées par ces appels, celles-ci auraient simplement la possibilité d'identifier la nature commerciale de la communication et donc de ne pas décrocher le téléphone. C'est pourquoi le Gouvernement propose un dispositif plus efficace pour permettre aux consommateurs qui le souhaitent de ne pas être sollicités téléphoniquement par des entreprises auxquelles ils n'ont pas communiqué leur numéro de téléphone. En effet, la loi relative à la consommation, adoptée le 13 février dernier, prévoit l'instauration d'un registre d'opposition au démarchage téléphonique. 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 déjà existantes visant les opérateurs téléphoniques, 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. Kléber Mesquida](#)

Circonscription : Hérault (5^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36001

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [13 août 2013](#), page 8591

Réponse publiée au JO le : [25 février 2014](#), page 1830