



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 36765

Texte de la question

M. Florent Boudié attire 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 n'aient plus à subir ce démarchage agressif.

Texte de la réponse

L'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dispose que toute personne physique « a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur. » La loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004 a donné compétence à la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) pour recevoir par tous moyens les plaintes relatives aux infractions aux règles de prospection électronique. Une action pédagogique est menée par les opérateurs de communications électroniques en direction des abonnés afin de les sensibiliser aux précautions à prendre s'ils font l'objet de telles démarches. Ils informent leurs clients, notamment, de la possibilité d'exercer leurs droits d'accès, de communication, et de rectification des informations les concernant ainsi que de leur droit d'opposition à des opérations de prospection commerciale. Les clients des opérateurs de communications électroniques ont la possibilité de s'inscrire sur des listes permettant de préserver l'anonymat ou de se prémunir de la prospection commerciale. Outre la liste rouge, il existe d'autres listes d'opposition comme la liste anti-prospection ou la liste anti-annuaire inversé. Par ailleurs le projet de loi relatif à la consommation en cours d'examen comporte plusieurs dispositions tendant à renforcer la protection des consommateurs dans ce domaine : création d'un registre d'opposition au démarchage téléphonique sur lequel les consommateurs ne souhaitant pas faire l'objet d'une prospection commerciale pourront s'inscrire ; renforcement de l'encadrement du démarchage et de la vente à distance, et interdiction de l'utilisation des numéros masqués pour la prospection commerciale. Il existe donc une forte mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés et de nouvelles dispositions législatives devraient prochainement renforcer substantiellement les outils disponibles pour lutter contre ces pratiques. Il va de soi que les services de l'État demeurent très attentifs au maintien de cette mobilisation et veillent à ce que les mesures nécessaires soient prises pour garantir une protection économique efficace des utilisateurs des services de communications électroniques.

Données clés

Auteur : [M. Florent Boudié](#)

Circonscription : Gironde (10^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36765

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée au JO le : [10 septembre 2013](#), page 9405

Réponse publiée au JO le : [28 janvier 2014](#), page 854