



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 3901

Texte de la question

M. Rudy Salles attire l'attention de M. le ministre du redressement productif 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 ministre délégué à l'économie sociale et solidaire et à la consommation est très sensible à la question du démarchage téléphonique intrusif 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. Il convient tout d'abord de rappeler qu'en vertu de l'article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés chaque citoyen dispose du droit de s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale. 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. 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 réfléchit actuellement aux conditions dans lesquelles un dispositif pourrait être mis en place 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. Compte tenu de la persistance et du développement des pratiques de démarchages téléphoniques commerciaux abusifs très mal ressenties par les consommateurs et qui peuvent aboutir à la conclusion de contrats pour lesquels le consentement du consommateur n'est ni libre, ni éclairé, le Gouvernement envisage l'instauration par la loi d'un registre d'opposition au démarchage téléphonique. Cette mesure pourrait être insérée dans le projet de loi « consommation » qui sera déposé au Parlement au printemps prochain. 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, 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. Rudy Salles](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (3^e circonscription) - Union des démocrates et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3901

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Redressement productif

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [11 septembre 2012](#), page 4988

Réponse publiée au JO le : [15 janvier 2013](#), page 537