



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 90701

Texte de la question

M. Philippe Noguès appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur les pratiques commerciales du groupe La Poste. La loi consommation, entrée en vigueur le 17 mars 2014, a positivement impacté le secteur du démarchage commercial, notamment en ce qui concerne le domaine de la téléphonie fixe. Pour autant d'autres formes de démarchage commercial non visées par cette loi continuent d'être sources d'insécurité pour les consommateurs. Afin de compenser la baisse en volume du service courrier, le groupe La Poste a trouvé de nouveaux débouchés dans la vente des données personnelles de ses usagers à des tiers. Bien qu'elle agisse toujours dans le cadre légal, cette nouvelle activité est de nature à déstabiliser ses clients, qui ne sont pas toujours au fait de ces nouvelles pratiques commerciales. Devenue une société anonyme en 2011, le groupe conserve toutefois son statut d'entreprise publique et se doit, à ce titre, de mener des missions de service public. Ce n'est donc pas une entreprise capitalistique privée au sens classique du terme et la population entretient notamment un lien privilégié avec le facteur qui exerce une mission de proximité. Ainsi, il serait fortement dommageable que cette relation ne devienne strictement commerciale. Pourtant, les citoyens ne sont pas toujours au fait des dispositifs qui s'offrent à eux pour ne pas être ciblé par la publicité nominative. Par exemple, la liste dite « Robinson - stop publicité », gérée par l'Union française du marketing direct, permet au consommateur d'opposer son refus catégorique d'être contacté commercialement par une entreprise. Aussi il lui demande si le Gouvernement compte se mobiliser, par exemple via les services de la CNIL, dont les missions sont de protéger les données personnelles et de préserver les libertés individuelles, afin d'informer les consommateurs des possibilités qui s'offrent à eux pour se protéger des méthodes agressives de démarchage commercial, en cohérence avec les objectifs fixés dans le cadre de la loi consommation.

Texte de la réponse

C'est dans le souci de protéger les consommateurs, y compris les plus fragiles d'entre eux, d'un démarchage téléphonique intempestif, que l'article L. 121-34 du code de la consommation, issu de l'article 9 de la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, interdit au professionnel de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Afin que les professionnels n'aient pas accès aux données personnelles des consommateurs qui souhaitent bénéficier de cette protection contre le démarchage commercial intempestif, le législateur a prévu, après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, qu'un organisme soit chargé de gérer la liste et d'expurger les fichiers des professionnels des numéros inscrits sur la liste. Cet organisme a été désigné par arrêté ministériel du 25 février 2016, publié au Journal officiel du 28 février suivant, après mise en concurrence lors d'un second appel d'offre lancé le 6 novembre 2015, conformément au cinquième alinéa de l'article L. 121-34 du code de la consommation. Ce n'est qu'après un délai réglementaire de trois mois pleins suivant cette désignation que le décret d'application no 2015-556 du 19 mai 2015 relatif à l'opposition au démarchage téléphonique et précisant les modalités de fonctionnement de la liste d'opposition, les conditions d'accès du professionnel à cette liste

ainsi que les modalités de contrôle de l'Etat sur l'organisme chargé de gérer la liste, entrera en vigueur. Ainsi, dès l'été 2016, le Gouvernement pourra garantir la protection effective des consommateurs qui ne souhaitent pas être démarchés téléphoniquement. S'agissant de la protection des données personnelles des citoyens, elle est actuellement régie par la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés qui pose, concernant le recueil et le traitement de leurs données à caractère personnel, plusieurs principes : - le principe de finalité selon lequel ne doivent être recueillies et traitées des données destinées à un usage déterminé et légitime ; - le principe de proportionnalité imposant que seules doivent être enregistrées les informations pertinentes et nécessaires pour leur finalité ; - le principe de pertinence des données qui doivent être adéquates, pertinentes et non excessives au regard des objectifs poursuivis ; - le principe de durée limitée de conservation des données. C'est ce que l'on appelle le droit à l'oubli, les informations ne peuvent être conservées de façon indéfinie dans les fichiers informatiques, une durée de conservation doit être établie en fonction de la finalité de chaque fichier ; - le principe de sécurité et de confidentialité qui pèse sur le responsable du traitement, astreint à une obligation de sécurité pour garantir la confidentialité des données et éviter leur divulgation ; - le principe de transparence à l'égard des citoyens concernant le traitement des données les concernant ; - et enfin, le principe du droit des personnes qui comprend un droit d'accès et de rectification permettant à toute personne de faire rectifier ou supprimer les informations erronées la concernant et un droit d'opposition permettant à toute personne de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données la concernant soient enregistrées dans un fichier informatique, sauf si celui-ci présente un caractère obligatoire. Sur ce sujet des données personnelles, la France, et les Etats membres en général, ne disposent pas de latitude pour légiférer de manière indépendante. En effet, la loi du 6 janvier 1978, modifiée, intégrait déjà les principes d'une directive européenne de 1995 sur les données à caractère personnel et, à terme, les Etats de l'Union européenne devront appliquer le futur règlement relatif à la protection des données personnelles. Fin 2015, l'Union européenne a trouvé un accord sur ce règlement en négociation depuis 4 ans. Ce texte entrera en vigueur début 2018 et mettra fin à la fragmentation juridique actuelle entre les Etats membres sur le sujet. Les principes essentiels de proportionnalité, le droit à l'oubli, le droit d'opposition sont maintenus dans le futur règlement.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Noguès](#)

Circonscription : Morbihan (6^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 90701

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 novembre 2015](#), page 8048

Réponse publiée au JO le : [19 avril 2016](#), page 3380