



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

ventes par téléphone

Question écrite n° 117066

Texte de la question

M. Michel Sordi appelle l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales sur les pratiques trop souvent agressives déployées par les entreprises commerciales en matière de vente à distance et de démarchage téléphonique. De très nombreux consommateurs se plaignent de la manière dont ils sont démarchés (heure, insistance, rappel...) et considèrent ces pratiques comme une atteinte à leur intimité. Il lui demande donc quelles mesures il entend prendre pour lutter contre de tels comportements et cantonner ce type de vente dans des limites acceptables avec le respect de la liberté des citoyens. - Question transmise à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie.

Texte de la réponse

Le législateur, soucieux d'assurer la protection des consommateurs, a élaboré un régime spécifique au démarchage commercial par téléphone. Notamment, l'article L. 121-27 du code de la consommation impose au professionnel d'adresser une confirmation écrite de l'offre qu'il a faite téléphoniquement au consommateur, qui ne se trouve alors engagé que par sa signature. Le destinataire est donc en mesure de donner son consentement dans des conditions éclairées, et non sous la pression psychologique d'un appel téléphonique faisant état de promesses contractuelles difficilement vérifiables. Par ailleurs, l'utilisation à des fins publicitaires des données figurant dans les annuaires téléphoniques est licite à condition que la personne concernée soit, au moment de la collecte de son numéro de téléphone, informée de son utilisation à des fins de prospection. Cette personne doit aussi être en mesure de s'opposer à cette utilisation de manière simple et gratuite, notamment par exemple au moyen d'une case à cocher sur un support papier ou par voie électronique. Le 4e alinéa de l'article R. 10 du code des postes et communications électroniques prévoit en effet que l'abonné peut obtenir gratuitement de son opérateur que les « données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques ». Le non-respect de ces obligations est passible de contravention de la quatrième classe, soit 750 euros par appel. La commission nationale de l'informatique et des libertés est chargée de l'application de ces dispositions. Ainsi, le consommateur dispose toujours de la faculté de s'abstraire du circuit commercial. Si pour ce faire il doit, certes, effectuer une démarche, il peut ainsi éviter les nuisances de méthodes par trop intrusives. Sur ce point, les principes fondamentaux du droit trouvent à s'appliquer, et, en particulier, l'article 9 du code civil aux termes duquel chacun a droit au respect de sa vie privée et peut demander au juge, appréciant souverainement la réalité de l'atteinte à ce droit fondamental, de faire cesser tout abus.

Données clés

Auteur : [M. Michel Sordi](#)

Circonscription : Haut-Rhin (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 117066

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat et professions libérales

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 30 janvier 2007, page 985

Réponse publiée le : 3 avril 2007, page 3343