



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

ventes par téléphone

Question écrite n° 117117

Texte de la question

M. Yvan Lachaud attire l'attention de M. le garde des sceaux, ministre de la justice, sur les méthodes des télévendeurs utilisant l'annuaire officiel des abonnés pour vendre, à distance, des biens et services. Cette incursion dans la vie privée, au domicile des particuliers, à un moment qu'il a lui seul programmé, est une atteinte à la vie privée particulièrement déplaisante. Utiliser l'annuaire téléphonique à des fins publicitaires nuit à la tranquillité des abonnés qui n'ont rien demandé. Certes, la démarche de s'inscrire sur liste rouge pour échapper à ces persécutions existe, mais elle sanctionne tous ceux qui souhaitent légitimement y figurer, afin d'être joignable par une administration ou des connaissances. Contraindre ceux qui ne souhaitent pas être importunés, soit l'ensemble des abonnés, à s'inscrire sur liste rouge signerait la disparition de l'annuaire officiel et condamnerait les abonnés à ne plus pouvoir se joindre entre eux, ce qui paraît inconcevable. Aussi il souhaite savoir quels sont les moyens envisagés par le Gouvernement pour que soient réglementées les pratiques commerciales du démarchage téléphonique, qui engendrent de véritables harcèlements, principalement en fin de journée, ventes diverses que l'abonné n'a absolument pas sollicitées et qui, par cette méthode arbitraire, vont à l'encontre du respect de la vie privée. - 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 quatrième 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. Yvan Lachaud](#)

Circonscription : Gard (1^{re} circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 117117

Rubrique : Ventes et échanges

Ministère interrogé : justice

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 janvier 2007, page 983

Réponse publiée le : 3 avril 2007, page 3343