



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 103449

Texte de la question

M. Dominique Le Mèner appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur le démarchage téléphonique abusif. 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. Il est de plus en plus fréquent d'être contacté à toutes les heures de la journée, parfois par des automates d'appel, et cette perturbation récurrente de la vie quotidienne est mal vécue par nombre de nos concitoyens. Cette méthode devient préjudiciable lorsqu'elle concerne, d'une manière délibérée ou non, les personnes âgées ou fragiles qui peuvent être la cible d'arnaques commerciales ou d'abonnements intempestifs. Il est certes possible de demander à son opérateur une inscription sur liste rouge, mais cette faculté onéreuse représente aussi une restriction de la liberté à pouvoir être identifié. Face aux litiges qui se multiplient, et la gêne réelle occasionnée, il lui demande donc quelles mesures pourraient être envisagées pour réguler ces pratiques.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est très sensible à la question du démarchage téléphonique intrusif, voire agressif 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. Ce sujet, sur lequel des réponses existent déjà, fait actuellement l'objet de travaux en vue de limiter le caractère intrusif de ces pratiques. Tout d'abord, chaque citoyen dispose du droit de s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale en vertu de l'article 38 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. 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. Ce dispositif est susceptible d'évoluer puisque les sénateurs ont adopté en première lecture, le 29 avril 2011, une proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique qui instaure le principe de l'accord préalable du consommateur pour les données transmises par les opérateurs téléphoniques à des fins de prospection commerciale. Lors de la conclusion d'un contrat de fourniture de service téléphonique, l'opérateur devra en effet recueillir le consentement exprès de l'abonné pour la transmission de ses coordonnées à des entreprises commerciales. Ce consentement devra également être recueilli pour les contrats

en cours dans un délai de un an et toute infraction à ce dispositif sera passible d'une sanction pénale. Il faut souligner toutefois que l'entrée en vigueur de ces dispositions est conditionnée à l'adoption définitive du texte par le Parlement. 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 a été à l'origine, en 2010, de la constitution d'un groupe de travail avec les professionnels concernés pour réfléchir aux conditions dans lesquelles un dispositif pourrait être mis en place pour permettre aux consommateurs qui le souhaitent de ne pas être contactés téléphoniquement par des entreprises auxquelles ils n'ont pas communiqué leur numéro de téléphone. Pour répondre à cette demande, l'Association française de la relation client, la Fédération du e-commerce et de la vente à distance, la Fédération française des télécoms et la Fédération de la vente directe, ont décidé de joindre leurs efforts afin de mettre en place une liste qui regroupera les coordonnées des personnes ne souhaitant plus recevoir d'appels de prospection de la part de leurs entreprises adhérentes. Chaque consommateur qui le souhaite pourra s'inscrire sur cette liste d'opposition. Préalablement à toute prospection commerciale, les entreprises adhérentes (soit environ 90 % des entreprises françaises de tous les secteurs d'activité) seront tenues de consulter cette liste d'opposition et d'expurger les coordonnées des personnes inscrites dans la liste de leurs fichiers de prospection téléphonique, à l'exception des personnes ayant transmis volontairement leurs propres coordonnées. La structure qui gèrera cette liste sera prochainement opérationnelle et les formalités d'inscription seront développées lors de la mise en place du dispositif. La combinaison de cette liste d'opposition, s'appliquant aux fichiers commerciaux des entreprises et des dispositions visant les opérateurs téléphoniques (actuellement liste d'opposition), offrira aux consommateurs une protection plus efficace contre l'usage commercial de leur numéro de téléphone à des fins de démarchage téléphonique.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Le Mèner](#)

Circonscription : Sarthe (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 103449

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 mars 2011, page 2979

Réponse publiée le : 14 juin 2011, page 6288