



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

téléphone

Question écrite n° 130028

### Texte de la question

M. Yvan Lachaud attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du 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. 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 Gouvernement est particulièrement sensible à la nécessité d'un encadrement du démarchage téléphonique, dont un développement anarchique est susceptible de nuire quotidiennement à la tranquillité de chacun. Plutôt que de mettre en place un opt-in généralisé (solution consistant à recueillir systématiquement et préalablement à toute opération de démarchage l'autorisation de la personne), la solution proposée par le Gouvernement a consisté à favoriser la création d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Ainsi, la liste PACITEL d'opposition au démarchage téléphonique, née en septembre dernier de la démarche volontaire de plusieurs fédérations professionnelles, avec l'appui des pouvoirs publics, rencontre dès à présent un très grand succès : elle compte aujourd'hui plus de 700 000 Français inscrits et a enregistré plus d'1,2 million de numéros sur la liste. Le système consiste à permettre à tout consommateur d'inscrire son numéro de téléphone sur une liste d'opposition. Les entreprises adhérentes à PACITEL s'engagent à purger les fichiers qu'elles utilisent pour le démarchage de tous les numéros figurant sur cette liste. On peut raisonnablement estimer que la mise en place de ce filtre constitue une avancée majeure pour la protection des consommateurs contre tout démarchage intrusif, sans qu'il soit besoin d'appliquer au traitement de données personnelles à des fins de prospection commerciale un système d'opt-in généralisé, qui pourrait pénaliser un secteur économique employant environ 100 000 salariés. Le Gouvernement veut, cependant, aller plus loin dans la protection des consommateurs contre le démarchage téléphonique intrusif et souhaite donner au dispositif PACITEL une assise législative, en faisant de cette démarche, jusqu'à présent volontaire, une obligation légale. En effet, la généralisation du dispositif via son inscription dans la loi ne pourra être que bénéfique, pour les consommateurs comme pour les professionnels : cette obligation d'utiliser PACITEL favorisera l'émergence d'un démarchage téléphonique plus responsable vis-à-vis des particuliers et plus efficace pour les entreprises, tout en préservant l'emploi dans ce secteur.

### Données clés

**Auteur :** [M. Yvan Lachaud](#)

**Circonscription :** Gard (1<sup>re</sup> circonscription) - Nouveau Centre

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 130028

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé** : Commerce, artisanat et consommation

**Ministère attributaire** : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clée(s)

**Question publiée le** : 6 mars 2012, page 1955

**Réponse publiée le** : 3 avril 2012, page 2715