



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 24105

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur l'utilisation croissante par des entreprises commerciales de la publicité par téléphone et sur les nuisances qui en résultent pour les personnes contactées. Les entreprises contactent de plus en plus les consommateurs de manière directe *via* le téléphone. Ce sont par exemple des banques, des sociétés d'assurances, les entreprises de vente par correspondance, des sociétés de téléphonie ou encore des sociétés réalisant des offres spéciales sur une région donnée. Pour ce faire, elles constituent une liste d'adresses des personnes qu'elles veulent contacter. Ces appels peuvent se répéter plusieurs fois dans la journée, gênant les autres appels souhaités et perturbant par leur nombre et leur répétition la tranquillité des personnes à leur domicile. Aujourd'hui, il n'existe pas de possibilité pour les particuliers d'être systématiquement exclus de ces listes. Dans certains États européens, les personnes peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste en vue de ne plus recevoir de la publicité par téléphone. Cette inscription vaut alors pour l'ensemble des sociétés qui réalisent ce type d'opérations depuis le pays ou d'un autre pays, la consultation de la liste des personnes ayant objecté à l'envoi d'informations étant obligatoire et la demande d'exclusion de toute forme de sollicitation devant être respectée. Dans ces conditions, elle lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les initiatives que le Gouvernement entend prendre en vue de donner le droit aux particuliers et familles ainsi sollicités de ne plus être importunés par téléphone.

Texte de la réponse

La loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 (art. 38) et le code des postes et des communications électroniques (art. R. 10) prévoient que toute personne physique a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que des données à caractère personnel la concernant fasse l'objet d'un traitement et soient notamment utilisées à des fins de prospection commerciale ou de marketing. Toute personne peut, en s'inscrivant sur des listes d'opposition, obtenir gratuitement de son opérateur que ses données personnelles ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe. Il est notamment possible de choisir de s'inscrire sur une liste permettant de stopper la prospection commerciale, tout en figurant dans la liste des abonnés de l'annuaire. Par ailleurs, les règles de l'article L. 121-27 du code de la consommation s'appliquent lorsque qu'un contrat de vente ou de fourniture de services est conclu à la suite d'un démarchage téléphonique par un professionnel. Le professionnel doit adresser une confirmation écrite de l'offre qu'il a faite et le consommateur n'est engagé que par la signature de cette offre. En outre, la transposition en droit national, de la directive européenne 2005/29 CE relative aux pratiques commerciales déloyales par l'article 39 de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pose désormais le principe d'une interdiction générale des pratiques commerciales déloyales des professionnels à l'égard des consommateurs et s'attache tout particulièrement à protéger les consommateurs contre des pratiques commerciales trompeuses ou agressives. Les pratiques commerciales agressives se caractérisent par des sollicitations répétées et insistantes ou par un recours à la contrainte physique ou morale. De tels agissements ont pour effet ou pour objet de vicier le consentement du consommateur, d'altérer sa liberté de choix de manière significative ou d'entraver l'exercice contractuel de ses droits et sont le fait de professionnels peu scrupuleux.

Cela étant, la directive européenne 2005/29/CE comporte en annexe une liste « noire » de pratiques commerciales déloyales prohibées, parmi lesquelles figurent, au titre des pratiques agressives, le fait de se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone ou le fait d'effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux. En conséquence, ces nouvelles dispositions que les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sont habilités à contrôler permettront de mieux lutter contre les comportements abusifs à l'égard des consommateurs.

Données clés

Auteur : [Mme Marietta Karamanli](#)

Circonscription : Sarthe (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24105

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 juin 2008, page 4569

Réponse publiée le : 1er juillet 2008, page 5660