



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

ventes par téléphone

Question écrite n° 25030

Texte de la question

M. Michel Zumkeller alerte M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur la multiplication des offres promotionnelles établies par les opérateurs téléphoniques et qui ne font l'objet d'aucune certification écrite. Chaque jour, un grand nombre de consommateurs est sollicité pour de nouveaux produits par téléphone et donne son consentement sans avoir réellement pris conscience des conséquences financières de son engagement. À l'heure où les moyens de communications se développent, il apparaît légitime que les opérateurs fassent leur promotion par téléphonie. Toutefois, chaque offre proposée devrait obligatoirement donner lieu à une certification écrite avant de valider le contrat. Dans la mesure où cette pratique d'offre par téléphone semble de plus en plus fréquente, il demande dans quelle mesure il entend remédier à cette situation qui conduit un nombre croissant de consommateurs dans des situations délicates.

Texte de la réponse

La loi informatique et libertés 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 : [M. Michel Zumkeller](#)

Circonscription : Territoire-de-Belfort (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25030

Rubrique : Ventes et échanges

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

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 juin 2008, page 4804

Réponse publiée le : 8 juillet 2008, page 5990