



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 25571

Texte de la question

M. Jean-Pierre Balligand appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les SMS indésirables, incitant les destinataires à composer un numéro surtaxé ou à envoyer un message payant, qui foisonnent sur les téléphones mobiles. La mise en place d'un comité de déontologie vient d'être annoncée avant l'été, afin de veiller au principe de déontologie sur ces services, en remplacement de deux autres instances, le Conseil supérieur de la télématique et le Comité de télématique anonyme. Il lui demande les nouveaux moyens qui seront mis à la disposition de cette instance, les opérateurs de téléphonie mobile s'étant toujours dits impuissants, face à ces messages non sollicités.

Texte de la réponse

Le développement des nouvelles technologies et la multiplication des offres dans le secteur des communications électroniques s'accompagnent en effet de certaines difficultés qui sont à l'origine de nombreuses réclamations. Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont effectivement constaté une augmentation des plaintes de consommateurs dans le secteur des communications électroniques qui se confirme pour l'année 2007 et, notamment, l'émergence de nouvelles pratiques comme celle de l'envoi de « spams » publicitaires non sollicités sur les téléphones mobiles. Le « spamming » consiste à adresser des messages publicitaires ou non à des consommateurs par l'intermédiaire de leur boîte aux lettres électroniques, de télécopieurs, de boîtes vocales et des téléphones mobiles. Toute adresse de messagerie électronique ou numéro de téléphone mobile est une donnée nominative. Dès lors, toute opération de prospection doit obéir à un certain nombre de règles. En France, plusieurs dispositions législatives protègent le consommateur de ce « spamming » : la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qui fixe les principes imposés en matière de collecte d'information permet à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) de veiller au respect des dispositions concernant « la prospection directe utilisant les coordonnées d'une personne physique ». La CNIL peut notamment recevoir, par tout moyen, les plaintes relatives aux infractions qu'elle peut soit sanctionner elle-même, soit porter en justice. Ainsi, l'article 38 de cette loi du 6 janvier 1978 et l'article R. 10 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) prévoient que toute personne physique a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement, et soient notamment utilisées à des fins de prospection commerciale ou de marketing ; la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) est venue compléter ce dispositif : l'article 22 de la LCEN, codifié à l'article L. 34-5 du CPCE, interdit la prospection directe au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique utilisant, sous quelque forme que ce soit, les coordonnées d'une personne physique qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir des prospections directes par ce moyen ; les règles de l'article L. 121-27 du code de la consommation s'appliquent lorsqu'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 ; la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008, grâce à son article 39 transposant la directive européenne 2005/29/CE relative aux pratiques

commerciales déloyales, 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. Cette directive comporte ainsi 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. En conséquence, ces nouvelles dispositions, que les agents de la DGCCRF sont habilités à contrôler, doivent permettre de mieux lutter contre les comportements abusifs à l'égard des consommateurs notamment pour ce qui concerne les « spams » en téléphonie mobile. Actuellement, des investigations sont menées par la DGCCRF pour contrôler le contenu de services SMS contenant des messages publicitaires susceptibles d'exploiter l'inexpérience ou la crédulité des consommateurs, voire des mineurs et le contenu des messages de certains numéros spéciaux destinés à tromper le consommateur en l'incitant à rappeler le numéro sans fournir de services en contrepartie. Par ailleurs, comme cela a été annoncé le 9 mai 2008, il a été décidé de mettre en place une structure destinée à veiller à la déontologie des services de communication au public en ligne, en liaison avec le secrétariat d'État à la famille et celui chargé du développement de l'économie numérique afin de lutter contre ce type de pratique. Cette structure devrait être chargée de proposer des modalités techniques pour empêcher ces pratiques intrusives et renforcer la protection du consommateur. Enfin, dans le cadre de la présidence française de l'Union européenne, le Gouvernement français soutient activement les initiatives des parlementaires européens visant notamment à autoriser les États membres à mettre en place un dispositif légal spécifique permettant de responsabiliser de manière accrue les opérateurs dans la survenue des escroqueries par voie de SMS.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Balligand](#)

Circonscription : Aisne (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25571

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 juin 2008, page 5019

Réponse publiée le : 9 septembre 2008, page 7820