



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 26210

Texte de la question

M. François Rochebloine 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 techniques de démarchage et de publicité par téléphone. Il observe que ces pratiques constituent une véritable nuisance pour la très grande majorité des personnes contactées. Des listes d'adresses et de numéros de téléphone sont constituées et apparemment commercialisées, sans que les particuliers puissent le savoir et ainsi demander d'en être exclus. Une réglementation semble s'imposer à l'égard de ces abus. Il lui demande s'il ne serait pas envisageable de créer un dispositif spécifique permettant aux particuliers qui ne désirent plus être exposés au démarchage et à la publicité téléphoniques de signaler leur volonté, en s'inscrivant par exemple sur une liste publique. Il considère qu'il s'agit là d'un droit minimum, aussi il lui demande de bien vouloir lui préciser s'il envisage de proposer une mesure en ce sens.

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 fassent 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 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. 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. François Rochebloine](#)

Circonscription : Loire (3^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26210

Rubrique : Consommation

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

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er juillet 2008, page 5534

Réponse publiée le : 5 août 2008, page 6811