



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 33583

Texte de la question

M. Maxime Bono 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 abusive des lignes téléphoniques à des fins commerciales. Si, *a priori*, l'abonné dispose de moyens d'opposition, la liste « rouge » qui interdit toute parution ou diffusion de numéro de téléphone ou la liste « orange » qui interdit l'utilisation de la ligne à des fins commerciales mais autorise la parution sur l'annuaire des abonnés, il n'en demeure pas moins vrai que les souscripteurs de la liste « orange » subissent les appels intempestifs des professionnels du démarchage téléphonique. Chaque abonné, au nom de la liberté individuelle, peut souhaiter pouvoir être identifié via l'annuaire téléphonique mais, en revanche, peut exiger le droit d'être protégé efficacement de toute prospection commerciale ou de marketing à son domicile. Il lui demande quelle mesure il pourrait envisager, en excluant le recours à toute option commerciale supplémentaire, pour faire respecter les choix des abonnés du téléphone qui souhaitent ne plus être importunés par la publicité sur leur ligne personnelle.

Texte de la réponse

La loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, n'interdit pas la mise à disposition de fichiers entre professionnels mais donne le droit au consommateur de s'y opposer notamment si cette opération est réalisée à des fins de prospection commerciale. S'agissant des coordonnées téléphoniques, ce droit s'exerce au travers de la liste orange, tenue par chacun des opérateurs de téléphonie fixe. Celle-ci regroupe les abonnés qui acceptent de diffuser leurs coordonnées téléphoniques dans les annuaires et services de renseignements, mais qui refusent d'être recensés dans les listings destinés à être utilisés pour du marketing direct. L'opérateur a interdiction de transmettre les coordonnées pour une utilisation à des fins commerciales et il doit apposer dans l'annuaire un signe distinctif signalant la volonté de l'abonné de ne pas être démarché. Si ces prescriptions ne sont pas respectées, l'abonné peut saisir la Commission nationale informatique et libertés, qui interviendra auprès de la société fautive et décidera des suites à donner. L'utilisation à des fins de prospection directe des coordonnées d'un abonné placé en liste orange constitue une contravention de quatrième classe, en application de l'article R. 10-1 du code des postes et des communications électroniques. Le ministère est également actif, en particulier en ce qui concerne les SMS non sollicités qui orientent souvent les consommateurs vers des numéros surtaxés sans contrepartie. Sous l'impulsion du secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, les opérateurs ont mis en place un numéro d'alerte, le 33700, qui permettra de mieux connaître la nature et la provenance de ces messages. Par ailleurs, le 27 novembre 2008 dans le cadre de la révision du paquet télécoms, les ministres européens des télécoms ont adopté le texte de compromis de la présidence française qui donne la possibilité aux opérateurs de communications électroniques de poursuivre au nom de leurs clients ces émetteurs de SMS et permet aux États membres de sanctionner les opérateurs qui laisseraient perdurer ces pratiques de par leur négligence. L'ensemble de ces mesures devrait permettre, à terme, aux pouvoirs publics et aux opérateurs de communications électroniques de faire cesser ensemble ces pratiques qui constituent une vraie nuisance au quotidien pour les Français.

Données clés

Auteur : [M. Maxime Bono](#)

Circonscription : Charente-Maritime (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 33583

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 : 28 octobre 2008, page 9137

Réponse publiée le : 24 février 2009, page 1829