



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 37648

Texte de la question

M. Yvan Lachaud attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les méthodes des télévendeurs utilisant l'annuaire officiel des abonnés pour vendre, à distance, des biens et services. Cette incursion dans la vie privée, au domicile des particuliers, à un moment qu'il a lui seul programmé, est une atteinte à la vie privée particulièrement déplaisante. Utiliser l'annuaire téléphonique à des fins publicitaires nuit à la tranquillité des abonnés qui n'ont rien demandé. Certes, la démarche de s'inscrire sur liste rouge pour échapper à ces persécutions existe, mais elle sanctionne tous ceux qui souhaitent légitimement y figurer, afin d'être joignable par une administration ou des connaissances. Contraindre ceux qui ne souhaitent pas être importunés, soit l'ensemble des abonnés, à s'inscrire sur liste rouge signerait la disparition de l'annuaire officiel et condamnerait les abonnés à ne plus pouvoir se joindre entre eux, ce qui paraît inconcevable. Aussi il souhaite savoir quels sont les moyens envisagés par le Gouvernement pour que soient réglementées les pratiques commerciales du démarchage téléphonique, qui engendrent de véritables harcèlements, principalement en fin de journée, ventes diverses que l'abonné n'a absolument pas sollicitées et qui, par cette méthode arbitraire, vont à l'encontre du respect de la vie privée.

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. Yvan Lachaud](#)

Circonscription : Gard (1^{re} circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37648

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 décembre 2008, page 10843

Réponse publiée le : 24 février 2009, page 1829