



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 45211

Texte de la question

M. Georges Tron attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les appels téléphoniques et SMS publicitaires. En effet, ces démarches publicitaires représentent souvent pour le particulier un caractère incommode. Il existe la possibilité de s'inscrire sur la "liste rouge". Cependant, on peut regretter qu'il soit nécessaire d'entamer cette démarche pour obtenir la tranquillité. Les particuliers peuvent ainsi recevoir plusieurs appels par jour. En conséquence, il lui demande s'il ne serait pas opportun d'envisager une mesure permettant de limiter ce genre d'appels publicitaires.

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. Toutefois, elle accorde le droit au consommateur de manifester son opposition notamment si cette mise à disposition de fichiers est réalisée à des fins de prospection commerciale. L'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques, auquel renvoie l'article L. 121-20-5 du code de la consommation, 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 ». Le non-respect de ce principe constitue donc un manquement au code des postes et télécommunications et, comme le rappelle la Commission nationale informatique et libertés (CNIL) dans son guide « La pub si je veux ! », de telles pratiques peuvent faire l'objet d'un dépôt de plainte devant les tribunaux. Concernant les coordonnées téléphoniques, cette protection s'exerce notamment via la liste orange tenue par chaque opérateur de téléphonie fixe. Cette liste répertorie les abonnés acceptant que leurs coordonnées téléphoniques figurent dans les annuaires et services de renseignements mais qui ne souhaitent pas être recensés dans les listings de marketing direct. L'opérateur a alors interdiction de transmettre les coordonnées pour une utilisation commerciale. Son annuaire doit prévoir une signalétique indiquant que l'abonné ne souhaite pas être démarché. La CNIL peut être saisie en cas de manquement aux obligations précitées. Elle présente par ailleurs sur son site internet différentes publications permettant au consommateur de s'informer de ses droits en la matière. En outre, 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, afin de lutter contre les SMS indésirables. Opérationnel depuis le 15 novembre 2008, ce dispositif permet de neutraliser l'envoi de tels messages et de saisir les services compétents du ministère de l'intérieur si nécessaire. En moins de trois mois, près de 190 000 signalements ont été effectués, tandis qu'un SMS signalé indésirable sur deux a fait l'objet d'une coupure du service. Toujours dans le cadre de ce dispositif, il a été également demandé à la Fédération française des télécoms de renforcer la lutte contre les loteries frauduleuses. Attentif à la protection effective des consommateurs contre ces abus, le Gouvernement veille à une mise en œuvre pleine et entière du respect de ces règles et mesures. À cette fin, les corps de contrôle réalisent régulièrement des enquêtes.

Données clés

Auteur : [M. Georges Tron](#)

Circonscription : Essonne (9^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45211

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 24 mars 2009, page 2720

Réponse publiée le : 5 mai 2009, page 4339