

14ème législature

Question N° : 35119	De M. Jean-Michel Villaumé (Socialiste, républicain et citoyen - Haute-Saône)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie sociale et solidaire et consommation		Ministère attributaire > Économie sociale et solidaire et consommation
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > téléphone	Analyse > appels à caractère commercial. information des usagers.
Question publiée au JO le : 30/07/2013 Réponse publiée au JO le : 25/02/2014 page : 1830		

Texte de la question

M. Jean-Michel Villaumé attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur la nécessité d'informer les abonnés téléphoniques de la nature commerciale des appels téléphoniques reçus à leur domicile. Les pratiques nombreuses de publicité ou d'offre de ventes par téléphone gênent en particulier les personnes les plus fragiles (âgées, dépendantes, malades) qui doivent se déplacer et répondre sans pouvoir connaître l'objet de l'appel ni vérifier la nature de la démarche faite à leur attention. Des solutions, au-delà de la possibilité de ne pas figurer sur les listes d'abonnés, pourraient être développées comme un identifiant générique libellé « appel de nature commerciale » ou « appel d'entreprises figurant au registre du commerce », ou encore des solutions techniques aboutissant à déterminer cette catégorie d'appels. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer les initiatives que le Gouvernement entend prendre en vue de donner le droit aux particuliers et familles ainsi sollicités de ne plus être importunés par téléphone ou de choisir en connaissance de cause de répondre ou non.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est très sensible à la question du démarchage téléphonique intrusif, voire agressif, et à la nécessité de renforcer les droits du consommateur face au développement de ces pratiques commerciales très gênantes, notamment à l'égard de personnes vulnérables. La solution consistant à associer aux appels téléphoniques à visée commerciale un identifiant générique semble difficile à mettre en oeuvre, d'une part en raison des contraintes propres à la gestion du plan de numérotation (création d'une nouvelle catégorie de numéros par l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes), d'autre part de l'obligation faite aux entreprises de changer de numéros en adoptant un numéro de la catégorie de numéros associés à une telle identification. De plus, cette solution ne serait pas pleinement effective pour protéger les personnes ne souhaitant pas recevoir ce type d'appels : en effet, la mise en oeuvre de cette solution n'éviterait pas aux personnes concernées d'être dérangées par ces appels, celles-ci auraient simplement la possibilité d'identifier la nature commerciale de la communication et donc de ne pas décrocher le téléphone. C'est pourquoi le Gouvernement propose un dispositif plus efficace pour permettre aux consommateurs qui le souhaitent de ne pas être sollicités téléphoniquement par des entreprises auxquelles ils n'ont pas communiqué leur numéro de téléphone. En effet, la loi relative à la consommation, adoptée le 13 février dernier, prévoit l'instauration d'un registre d'opposition au démarchage téléphonique. La combinaison de cette liste d'opposition s'appliquant aux fichiers commerciaux des entreprises, qui sera inscrite dans le code de la consommation si elle est adoptée par le Parlement, et des dispositions déjà existantes visant les opérateurs téléphoniques, devrait offrir aux consommateurs une protection efficace contre l'usage



commercial de leur numéro de téléphone à des fins de démarchage téléphonique.