

DGCCRF
DDPP de MAINE-ET-LOIRE
Cité administrative
15 bis rue Dupetit-Thouars
49047 ANGERS CEDEX 01

Angers, le 27 mars 2017

Affaire : Ventes et échanges des fichiers clients-prospects par les opérateurs de téléphonie mobile
OBJET :
Lutte contre le démarchage commercial abusif / Contrôle du respect de l'obligation faite au professionnel d'informer le consommateur de sa faculté d'opposition au démarchage commercial

Monsieur le Directeur de la DGCCRF,

L'association Plaine Citoyenne, laquelle a pour objet la défense des intérêts des citoyens et la promotion de leurs droits, élisant domicile au Cabinet Atlantique Avocats Associés - SELARL Inter Barreaux NANTES ANGERS ATLANTIQUE AVOCATS ASSOCIES, demeurant 6 Rue Jean Jaurès à TRELAZE 49800 -, souhaite attirer l'attention de votre Ministère sur l'inégalité devant la Loi rencontrée par les auteurs d'infractions routières.

L'association Plaine Citoyenne a fait l'objet le 27 décembre 2016 d'une déclaration à la préfecture d'Angers.

Plaine Citoyenne est composée d'avocats mobilisés dans la défense des citoyens qui souhaitent s'engager en faveur d'une cause ou d'une question d'intérêt général en alertant les pouvoirs publics.

L'association Plaine Citoyenne a vocation à provoquer et fédérer les plaintes groupées de citoyens désireux de dénoncer tous types de pratiques abusives contraires à l'intérêt général et aux principes fondamentaux de la Charte Républicaine.

*

Depuis le 1^{er} juin 2016, les consommateurs peuvent s'inscrire sur une nouvelle liste d'opposition au démarchage téléphonique, dénommée « Bloctel ».

Mis en place par la loi du 17 mars 2014, ce dispositif pose une double interdiction pour le professionnel :

- interdiction de démarcher ses clients par téléphone ;
- interdiction de céder à un tiers des fichiers contenant les données téléphoniques de ses clients.

Le contrôle du respect de ces obligations est assuré par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique, en vertu de la Délibération n° 2016-264 du 21 juillet 2016 portant modification d'une norme simplifiée concernant les traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion de clients et de prospects (NS-048).

Si l'inscription sur la liste d'opposition n'empêche pas les sollicitations émanant des sociétés avec lesquelles le consommateur a été *directement* en relation commerciale et pour lesquelles il a *choisi* de communiquer son numéro, elle permet dans tous les autres cas de bannir tout appel commercial indésirable.

Une attention particulière doit être portée à l'obligation qui est faite aux professionnels d'informer le client de son droit de ne pas être démarché au titre de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978.

Cette obligation a été codifiée à l'article L 223-2 du Code de la consommation, lequel prévoit que :

« Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur. »

Or, force est de constater à ce jour le non-respect par les professionnels, et notamment par les opérateurs de téléphonie, de l'obligation d'informer leurs clients, de manière simple et dénuée d'ambiguïté, de la faculté qu'ils ont de s'opposer au démarchage téléphonique.

Le nombre total de plaintes enregistrées pour le secteur de la communication/téléphonie en 2015 est certes en baisse (-12,4 %) par rapport à 2014, mais il ne saurait faire oublier les 1257 plaintes déposées en 2015 pour dénoncer le démarchage à domicile ou téléphonique (chiffres issus du « *BAROMETRE DES RECLAMATIONS DE CONSOMMATEURS - BILAN de l'année 2015* » établi par la DGCCRF).

Il devient impératif de lutter contre la prolifération de ces appels commerciaux indésirables, de plus en plus envahissants pour le consommateur sans cesse dérangé aux heures des repas pour se voir proposer la rénovation entière de sa maison ou le dernier modèle de panneau photovoltaïque.

Il vous est donc demandé, Monsieur le Directeur, de vous assurer du respect par les professionnels, et notamment par les opérateurs de téléphonie, de leur obligation d'informer leur client de s'opposer de manière simple et dénuée d'ambiguïté, au démarchage téléphonique.

Je vous remercie par avance de l'attention que vous voudrez bien porter à ce courrier et vous prie de bien vouloir ouvrir une enquête afin de sanctionner les professionnels contrevenants et de définir les moyens d'action supplémentaires qu'il convient de mettre en place pour lutter plus efficacement contre le démarchage téléphonique.

Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, en l'assurance de mes sentiments respectueux et dévoués.

Cabinet Atlantique Avocats Associés
B. SALQUAIN

