



Prospection commerciale (utilisation des données personnelles)

La législation française reconnaît à chacun le droit de s'opposer à l'utilisation ou la cession des données nominatives le concernant (article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978). Ce droit permet ainsi au consommateur de se protéger contre différentes formes de prospection commerciale de la part de professionnels utilisant ses données personnelles. Comment mettre en place ces protections ? Voici quelques éléments de réponse.

Depuis le 25 mai 2018 le Règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) est entré en vigueur.

Plusieurs mécanismes existent, permettant au citoyen d'exercer ce droit d'opposition à l'utilisation de ses données personnelles.

Ainsi, il existe une protection contre :

► Le démarchage téléphonique

Depuis le 1^{er} juin 2016, les consommateurs peuvent s'inscrire sur une **nouvelle liste d'opposition au démarchage téléphonique dénommée BLOCTEL**. Ce dispositif oblige les entreprises à consulter cette liste avant de réaliser toute prospection commerciale

par voie téléphonique. Toutes les informations utiles (inscriptions et signalements) sont sur le site www.bloctel.gouv.fr. Le consommateur est informé par le professionnel, ou dans le contrat, lorsque celui-ci recueille ses informations téléphoniques, de la possibilité de s'inscrire sur cette liste.

À savoir

La loi interdit à tout professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur la liste d'opposition.

Sauf si la sollicitation intervient dans le cadre d'un contrat en cours, et a un rapport avec l'objet de ce contrat.

Il existe une exception à cette interdiction pour les fournitures de journaux, de périodiques ou de magazines.

La vente ou la location de fichiers contenant les données téléphoniques et les coordonnées de consommateurs inscrits sur une liste d'opposition est également interdite.

Le professionnel ne respectant pas ces dispositions s'expose à des amendes administratives.

Les consommateurs qui reçoivent des appels alors qu'ils sont inscrits sur la liste BLOCTEL peuvent réaliser des signalements qui sont exploités par les agents de la DGCCRF dans leurs contrôles et permettent de relever des amendes administratives.

Par ailleurs, préalablement à la conclusion d'un contrat, les opérateurs de téléphonie communiquent aux consommateurs leur faculté de s'inscrire à la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

► L'envoi de publicités écrites à partir de listes de diffusion

Tout particulier recevant par courrier des publicités écrites qu'il n'a pas sollicitées peut demander à ne plus en être destinataire, **en s'inscrivant gratuitement sur la liste ROBINSON** par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

**Union française du Marketing Direct (UFMD)
Liste Robinson**

**1 rue François Vidal – CS 30238 – 33506
LIBOURNE CEDEX.**

Les entreprises adhérentes à l'UFMD se sont engagées à respecter la demande des consommateurs. Ce système ne garantit pas de supprimer tous les envois publicitaires, mais il en supprime un grand nombre.

► L'envoi de spams

• Les courriels

La prospection directe au moyen de courriels destinés à promouvoir, directement ou indirectement, des biens ou des services et utilisant les coordonnées personnelles d'une personne qui n'a pas exprimé préalablement son consentement à recevoir des prospections directes par ce moyen est interdite.

Sont interdits également les appels et messages ayant pour objet d'inciter l'utilisateur ou l'abonné à

appeler un numéro surtaxé ou à envoyer un message textuel surtaxé qui relèvent également de la prospection directe.

Cependant il existe une exception à ce principe : un professionnel qui a recueilli les coordonnées du consommateur à l'occasion d'un achat avec son accord, pourra lui adresser des courriels si ceux-ci concernent des produits ou services analogues à ceux de l'achat initial.

Dans tous les cas de prospection directe, y compris pour celles autorisées, c'est-à-dire effectuées avec le consentement du consommateur, il est interdit d'émettre sans indiquer des coordonnées valables permettant au destinataire de demander que ces communications cessent sans frais.

Tout internaute peut, en effet, en vertu du droit d'opposition de la Loi Informatique et Libertés, s'opposer à la réception de messages commerciaux qui lui sont régulièrement adressés par courrier électronique. Pour cela, il peut en général cliquer sur un lien du message commercial indiquant que l'on ne souhaite pas recevoir de tels messages.

• Les SMS non sollicités ou frauduleux (spams SMS) et les appels non sollicités (spams vocaux)

En cas de réception d'un SMS non sollicité ou d'un appel non sollicité sur votre mobile **vous incitant à rappeler un numéro surtaxé**, vous pouvez signaler en ligne le numéro surtaxé concerné sur l'annuaire inversé des numéros surtaxés (<https://www.surmafacture.fr/>).

Si le message ou l'appel non sollicité ne renvoie pas vers un numéro surtaxé, il est possible de **signaler le numéro appelant gratuitement en quelques secondes par SMS au numéro 33700 ou par internet sur le site www.33700.fr**.

Une plate-forme traitant les signalements transmet les données collectées aux opérateurs qui prennent des sanctions pouvant aller de la fermeture des numéros surtaxés à la transmission des dossiers aux services de police.

À savoir

Vous pouvez écrire à votre fournisseur d'électricité, à votre opérateur de téléphonie mobile, à votre banque, à votre assureur, à votre distributeur d'eau, etc., et d'une façon générale à toutes les sociétés qui détiennent vos coordonnées, en leur demandant de ne pas les communiquer, comme la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous en donne le droit.

En dernier recours, si vous n'avez pas gain de cause, vous pouvez vous adresser directement à la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS Cedex 07.

Textes de référence

Code de la consommation - articles L.223-1 et suivants

[Loi n°78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

[Art .L.34-5 Code des postes et communications électroniques](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.



***Vous avez rencontré un problème en tant que consommateur ?
Signalez-le sur www.signal.conso.gouv.fr, le site de la DGCCRF***

Crédit photo : ©Fotolia