

**Avis et rapport du groupe de travail du Conseil national de la consommation sur les automates d'appel, suite au mandat du bureau du C.N.C. du 15 mars 1990**

NOR : ECOC9010098V

Le groupe de travail s'est réuni cinq fois et a conclu ses travaux le 9 juin 1990.

Le présent rapport, présenté au C.N.C. plénier du 26 juin 1990, a été établi par :

M<sup>me</sup> Mader et M. Allix, pour le collège consommateur;  
MM. Siouffi et Desaint, pour le collège professionnel.

*Participants au groupe*

Le groupe de travail a rassemblé en moyenne vingt-cinq personnes représentant l'ensemble des acteurs concernés :

Les organisations de consommateurs;

Des représentants des opérateurs, des fabricants ou importateurs, des sociétés de marketing téléphonique, des sociétés de V.P.C., des annonceurs;

Du ministère des postes, des télécommunications et de l'espace;

Des services publics (E.D.F., police...);

La Commission nationale de l'informatique et des libertés;

Des experts.

*Liminaire*

Il a constaté que l'utilisation de ces machines est concernée par la loi de 1978 sur l'informatique et les libertés et par celle de 1986 sur la communication audiovisuelle.

Par ailleurs, il a pris connaissance avec intérêt :

- de la délibération n° 85-79 du 10 décembre 1985 de la C.N.I.L.;
- du rapport réalisé sur le sujet par M<sup>me</sup> de La Presle pour l'observatoire juridique des technologies de l'information.

*Préalable*

Devant le développement des automates d'appel et les risques de nuisances qu'il entraîne, M<sup>me</sup> Véronique Neiertz a saisi le Conseil national de la consommation afin qu'il émette un avis sur :

- l'opportunité d'interdire leur utilisation et, dans l'hypothèse contraire, d'examiner les règles à mettre en place pour préserver la vie privée des consommateurs et pour encadrer administrativement leur développement.

Un accord s'est dégagé entre ses membres pour considérer que l'on pouvait classer les automates d'appel en deux groupes :

- dans le premier se situeraient les automates d'appel dont l'utilisation est faite pour des raisons de protection civile ou de sécurité publique; pour ce premier groupe, les membres des deux collèges se sont accordés rapidement pour dire qu'ils pourraient être autorisés selon des règles à définir en fonction du milieu concerné;
- dans le second, posant problèmes, ceux qui sont utilisés à des fins publicitaires ou commerciales au sens large (caritatif, politique, recouvrement de créances...).

*Sur l'efficacité*

Les professionnels ont fait remarquer les limites de l'utilisation de telles machines en prospection commerciale proprement dite. En effet, ces systèmes ne permettent ni d'identifier le destinataire ni d'introduire un dialogue.

*Les dangers*

Le groupe, conscient que ces systèmes sont encore peu développés, a néanmoins été préoccupé par leur développement du fait :

- des nuisances provoquées par des appels téléphoniques intempestifs;
- de la diffusion de messages à un destinataire non identifié;
- de la capacité d'appel de ces machines;
- des dangers de propagation d'informations non contrôlées.

Un membre du groupe a même utilisé le terme « d'arme » à leur rencontre.

*Les parades*

Face à ces dangers, le groupe a réfléchi sur les différentes parades possibles :

- l'interdiction pure et simple (position qui est celle de près de la moitié des organisations de consommateurs);
- l'autorisation, l'agrément administratif;
- la déontologie d'utilisation.

Le groupe s'est interrogé sur les mérites d'une parade graduée et son efficacité sur les opérateurs d'automates d'appel, notamment du fait des problèmes liés à la concurrence entre les émetteurs.

*Sur la protection de la vie privée*

Les deux collèges ont estimé que toute personne devait pouvoir se protéger contre l'intrusion induite par ces systèmes.

À ce stade, le groupe a longuement discuté de l'établissement des fichiers utilisables par les automates d'appel, de leur commercialisation et des moyens existants pour ne pas y figurer.

Les membres des deux collèges ont conclu qu'en toute hypothèse la vie privée des consommateurs devait être préservée et qu'il y avait nécessité de mettre en place une réglementation fixant formellement un cadre général pour l'utilisation des automates d'appel et en particulier un droit au refus de ce système.

Les deux collèges, consommateur et professionnel, sont d'accord pour accorder aux consommateurs un droit au refus de ces appels.

Ils divergent néanmoins sur un point :

Pour le collège consommateur :

- réserver les systèmes aux personnes qui ont donné leur accord formel auprès de l'émetteur des appels (liste positive).

Pour le collège professionnel :

- offrir la possibilité au consommateur de refuser de tels appels par inscription volontaire sur une liste centralisée, s'imposant aux opérateurs (liste négative).

*Conclusion*

Conscient à la fois :

- de la nécessité de suivre strictement l'évolution de ces systèmes;
- de l'environnement proche européen et de ses disparités réglementaires;
- de la limite de la déontologie inapplicable aux « francs tireurs » potentiels,

le groupe recommande au Gouvernement de mettre au point en la matière des mesures réglementaires visant à :

- accorder au consommateur un droit au refus;
- encadrer strictement l'utilisation de tels procédés : contenu des messages, identification, responsabilité...;
- favoriser une déontologie professionnelle pour le complément détaillé à ces mesures d'encadrement.

De plus, il souhaite qu'il favorise la discussion sur ce dossier au niveau communautaire.

Les textes, présentés pour avis aux membres du C.N.C., lors de sa séance plénière du 3 juillet 1990, ont reçu un avis favorable à l'unanimité des deux collèges.