



Question écrite de la Députée Kattrin JADIN
à Monsieur Wouter BEKE, Ministre de l'Emploi, de l'Économie et des
Consommateurs
concernant
les appels d'opérateurs sur les portables privés des consommateurs
- déposée le 6 septembre 2019 -

Monsieur le Ministre,

Récemment, plusieurs personnes m'ont fait part de leur mécontentement par rapport à des appels multiples d'opérateurs tels que « Test-achats », « Proximus », etc.

Ces personnes, qui ne sont pas des clients des sociétés qui les ont contactées, sont particulièrement étonnées du fait qu'elles ont reçu ces appels sur leur téléphone portable, qui n'est pas spécialement indiqué dans un registre quelconque.

Monsieur le Ministre, mes questions sont les suivantes :

- Comment ces organismes se procurent-ils ces données ?
- Qu'en est-il de la protection des données privées des consommateurs ? Qu'est-ce qui autorise ces opérateurs à utiliser nos données pour des appels à des fins commerciales ?

Je vous remercie, Monsieur le Ministre, pour les réponses que vous voudrez bien m'apporter.

Kattrin JADIN

Question n° 43 de madame Katrin JADIN du 09.09.2019

Concerne : Appels d'opérateurs sur les portables privés des consommateurs

1. Lorsque le consommateur laisse ses coordonnées à une entreprise, par exemple en remplissant un bon de commande, en ayant recours à une carte de fidélité, en utilisant les réseaux sociaux, etc., sans s'opposer explicitement à ce qu'elle les utilise, celle-ci peut en disposer à des fins commerciales. Par ailleurs, des accords peuvent être conclus entre ces entreprises et d'autres sociétés qui mettent à leur disposition des listings et les profils personnalisés collectés. Les opérateurs qui contactent ainsi les consommateurs, se procurent leurs numéros soit directement auprès de la personne concernée, soit par le biais d'accords avec d'autres sociétés.

2. Le consommateur dispose de deux moyens d'action pour éviter d'être contacté :

- a) dans le cadre du règlement général pour la protection des données, (RGPD), il peut à tout moment retirer, sans avoir à se justifier, le consentement qu'il aurait éventuellement donné pour que ses données personnelles soient traitées par une entreprise. De même, il peut à tout moment s'opposer au marketing à des fins de prospection et ce même si l'entreprise peut justifier d'un intérêt légitime à ses appels téléphoniques. Le retrait de ce consentement ne sera valable qu'à l'égard de l'entreprise concernée.
- b) le livre VI du Code de droit économique établit le principe qu'une personne peut être contactée par téléphone pour des raisons de marketing direct, sauf si elle s'y est opposée préalablement, soit en prenant directement contact avec l'entreprise dont elle ne souhaite plus recevoir d'appels téléphoniques, soit en s'inscrivant sur la liste « ne m'appellez plus », gérée par l'A.S.B.L. *Do Not Call Me*.

Les entreprises établies en Belgique qui recourent au démarchage téléphonique sont obligées préalablement à toute action de marketing de consulter cette liste et il leur est interdit de contacter les numéros qui y sont repris.

Une telle inscription aura une portée générale. Toutefois, elle n'est d'application qu'aux entreprises basées en Belgique. Les entreprises situées en dehors de la Belgique ne sont pas tenues par cette obligation.

Nathalie MUYLLE

Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur,
de la Lutte contre la pauvreté, de l'Egalité des chances et des Personnes handicapées