



GUIDE
LA PUB SI JE VEUX!

Édition 2011



Sommaire

Avant-propos	page 2
Ce que vous devez savoir	page 3
Vos droits	page 4
Comment éviter de recevoir des publicités ?	page 6
La prospection commerciale par courrier électronique, télécopie et automate d'appel	page 9
Quand saisir la CNIL ?	page 11
Faire valoir vos droits : modèles de lettres	page 13

Ce guide est téléchargeable sur le site Internet de la CNIL : www.cnil.fr

Votre boîte aux lettres « déborde » de publicités¹, votre téléphone sonne à l'heure des repas pour vous proposer des fenêtres ou un abonnement à la télévision par câble, votre téléphone mobile ne cesse de vous signaler la présence de SMS² publicitaires, votre ordinateur est envahi par les spams³, votre télécopieur ne vous laisse pas un moment de répit, déversant jour et nuit des fax commerciaux ?

Comment cette société, cette association, ce magazine - auxquels vous n'avez jamais communiqué vos coordonnées - ont-ils pu vous adresser cette publicité, cette demande de don, cette proposition d'abonnement ?

Ce guide pratique, élaboré par les services de la CNIL, a pour objectif de vous aider à comprendre comment ces organismes ont obtenu vos coordonnées, de vous donner les moyens de ne plus recevoir leurs publicités et enfin, de vous apporter des conseils pour vous éviter de recevoir de nouvelles sollicitations.

⁽¹⁾ Attention : ce guide ne se rapporte qu'aux « publicités adressées » et non aux « prospectus distribués ». En effet, ces prospectus (qui ne comportent ni votre nom ni votre adresse) ne vous sont pas distribués à partir d'un fichier vous identifiant.

⁽²⁾ Short Message Service ou « textos ».

⁽³⁾ Courrier électronique non sollicité qui vous est adressé suite à une collecte frauduleuse de votre adresse.

Ce que vous devez savoir

Vous avez fait un don à une association, vous avez acheté des vêtements à une société de vente par correspondance, vous êtes titulaire d'une carte de fidélité, vous avez rempli un questionnaire sur vos habitudes de consommation, vous avez souscrit un contrat de téléphonie fixe ou mobile : non seulement l'organisme dont vous êtes devenu le « client » va vraisemblablement vous adresser des publicités mais vous allez également être démarché par d'autres associations ou d'autres sociétés.

Les sociétés commerciales, associations, journaux ou magazines cherchent, et ce n'est pas illégitime, à conquérir de nouveaux clients, de nouveaux donateurs ou de nouveaux abonnés. En d'autres termes, elles recherchent des **prospects**.

Tous ces organismes vont donc s'échanger, se louer ou se vendre vos coordonnées qu'ils ont enregistrées dans leurs fichiers dès lors que vous les leur avez communiquées. Sachez que ces opérations sont appelées des **mises à disposition de fichiers**.

Quel que soit le chemin emprunté par la publicité que vous avez reçue, **vos coordonnées ne sont pas nécessairement enregistrées dans les fichiers** de l'organisme qui vous l'a envoyée. Dans la plupart des cas, ces sociétés ou ces associations qui vous prospectent ne connaîtront pas votre identité et votre adresse. Elles n'enregistreront vos coordonnées dans leurs fichiers que si vous répondez à leur offre commerciale ou à leur demande de don.

Il existe aussi des **sociétés spécialisées dans le traitement des adresses** chargées par les sociétés, associations ou magazines, auxquels vous avez communiqué vos coordonnées, de vendre ou louer leurs fichiers. Ces sociétés spécialisées compilent l'ensemble des données, qu'elles reçoivent, parfois avec d'autres données (par exemple le prix du m² dans votre quartier), afin de proposer à d'autres organismes des fichiers « ciblés » (par exemple, un fichier comportant les coordonnées d'hommes abonnés à des magazines sportifs âgés de moins de 35 ans habitant la région parisienne).

Sachez enfin qu'il n'existe **pas**, en France, de « **fichier central de consommateurs** » recensant vos coordonnées et vos profils d'achats, dans lequel les sociétés ou associations pourraient faire « leur marché ».

Si la CNIL tient un registre des fichiers informatisés qui lui ont été déclarés par les organismes privés et publics, elle ne peut pas savoir dans quels fichiers des données vous concernant y seraient enregistrées.

Les informations personnelles vous concernant sont conservées par chaque organisme dans leurs propres fichiers et ne sont pas communiquées à la CNIL.

La loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée en août 2004, n'interdit pas les mises à disposition de fichiers mais vous donne le droit de vous y opposer ou, dans certains cas, exige votre consentement préalable.

☐ ☒ Le droit d'être informé préalablement

Si elles ne sont pas contraires à la loi, les opérations de mises à disposition de vos noms et adresses sont toutefois soumises au respect de certaines conditions qui portent, notamment, sur votre **information préalable**.

Par exemple, lorsque vous communiquez vos coordonnées à une société ou à une association à partir d'un formulaire d'abonnement, d'un coupon-réponse ou d'un bon de commande, ceux-ci doivent comporter une mention lisible qui peut être ainsi rédigée :

« Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, ces informations sont nécessaires à notre société pour traiter votre demande. Elles sont enregistrées dans notre fichier de gestion de la clientèle. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification auprès de notre service clientèle. Si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises à nos partenaires à des fins de prospection commerciale cochez cette case ».

Le décret d'application de la loi « informatique et libertés » du 25 mars 2007 définit de nouvelles garanties au bénéfice des citoyens. Les personnes doivent ainsi pouvoir s'opposer à l'utilisation commerciale de leurs données avant la validation d'une commande ou la signature d'un contrat. C'est pourquoi une case à cocher devrait désormais figurer sur tout formulaire ou questionnaire. Il n'est plus possible de faire simplement figurer une vague mention au sein des conditions générales de vente.

☐ ☒ Le droit d'être radié d'un fichier

Vous avez le droit de demander la radiation de vos informations personnelles des fichiers dans lesquels elles seraient enregistrées.

Vous pouvez exercer **gratuitement** votre droit de radiation auprès des sociétés dont vous êtes client ou des associations dont vous êtes membre ou donateur afin que vos coordonnées ne figurent pas dans leurs fichiers de prospection (voir modèle de lettre page 13) ou ne soient pas mises à disposition d'organismes extérieurs à des fins de prospection (voir modèle de lettre page 14).

Par ailleurs, une société dont vous ne souhaiteriez plus être client ou une association dont vous ne souhaiteriez plus être donateur doit, sur votre demande écrite, procéder à la radiation des informations vous concernant figurant dans ses fichiers.

Attention

Si vous avez souscrit un contrat auprès d'une société pour une durée prévue dans ce contrat, vous ne pourrez pas le résilier quand vous le voulez.

Cet organisme devra toutefois conserver dans ses archives les informations comptables liées à l'exécution de votre contrat pendant dix ans (article L.123-22 du code de commerce).

Il est important de savoir que les campagnes publicitaires sont programmées plusieurs semaines à l'avance. Il est donc possible que vous receviez encore des publicités pendant un certain temps, même après avoir exercé vos droits.

Le droit d'obtenir une copie des informations vous concernant et de connaître l'origine de ces données

L'article 39 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée vous donne, en justifiant de votre identité, le droit d'interroger le responsable d'un fichier afin de savoir si des informations personnelles vous concernant sont, ou non, enregistrées dans ses fichiers. Vous pouvez obtenir la communication de ces informations, sous une forme accessible, ainsi que de toute information disponible quant à l'origine de leur collecte.

Vous pouvez aussi demander à un organisme qui vous a adressé une sollicitation - et auquel vous n'avez jamais communiqué vos coordonnées - de vous donner le nom de la société ou de l'association qui lui a fourni vos coordonnées. Pour cela, il suffit de lui adresser un courrier en y joignant l'étiquette-adresse, c'est-à-dire la partie de sa sollicitation sur laquelle apparaissent vos nom et adresse. En effet, le code composé de chiffres et/ou de lettres figurant sur ce document permet de retrouver le fichier d'origine (voir modèle de lettre page 15).

☐ ☒ **La maîtrise de vos informations personnelles, c'est à vous d'en décider!**

Vous ne devez communiquer que des informations indispensables à l'achat, à l'abonnement, au don.

Par exemple, pour acheter un sèche-cheveux dans une grande surface, il peut vous être demandé, outre vos nom, prénom et adresse pour bénéficier de la garantie, de communiquer votre date de naissance. Rien ne vous oblige à communiquer cette donnée, sauf si vous souhaitez recevoir une publicité le jour de votre anniversaire. **C'est à vous de décider.**

Si une société dont vous êtes client vous adresse un questionnaire « afin de mieux vous connaître pour améliorer son service », vous n'êtes non seulement pas obligé d'y répondre mais si vous choisissez de le faire rien ne vous oblige à indiquer, par exemple, les prénoms des personnes composant votre foyer, leur date de naissance, votre profession, si vous avez ou non un téléviseur, un magnétoscope, un ordinateur, etc.... Là encore, **c'est à vous de décider.**

L'inscription sur les listes d'opposition

Vous pouvez vous inscrire sur :

La Liste Robinson/Stop Publicité

S'adresser à l'U.F.M.D. (Union Française du Marketing Direct)
60, rue de La Boétie - 75008 Paris.

Cette liste recense les personnes qui souhaitent recevoir moins de courriers publicitaires nominatifs. Elle est transmise chaque trimestre par l'UFMD à ses adhérents (vente par correspondance, organismes de presse, associations, prestataires informatiques...) qui se sont engagés à respecter l'opposition des consommateurs à recevoir de la publicité.

Attention

L'inscription sur la Liste Robinson/Stop Publicité ne vous préserve pas des sollicitations téléphoniques.

Les listes tenues par les opérateurs de téléphonie fixe

Vous pouvez demander à votre opérateur, à l'occasion de la souscription de votre abonnement, à être inscrit sur :

la « liste rouge » (inscription gratuite) :

- vos coordonnées ne figurent pas dans les annuaires ;
- vos coordonnées ne sont pas communiquées par les services des renseignements ;
- vos coordonnées ne sont pas communiquées par votre opérateur à des fins de prospection.

la liste « anti-prospection » (inscription gratuite)

- vos coordonnées figurent dans les annuaires ;
- vos coordonnées sont communiquées par les services des renseignements ;
- vos coordonnées ne sont pas communiquées par votre opérateur à des fins de prospection et un signe distinctif dans les annuaires précise votre volonté de ne pas être démarché.

Attention

Vous devez demander votre inscription en liste « anti-prospection » à chaque nouvel abonnement téléphonique.

Téléphonie mobile

Les informations relatives à votre abonnement de téléphonie mobile ne figureront dans les annuaires que si vous en faites la demande auprès de votre opérateur.

En cas de changement d'adresse

Au moment de votre changement d'adresse auprès des services postaux, vous pouvez vous opposer à la communication de votre nouvelle adresse à des sociétés commerciales en cochant la case prévue à cet effet sur le formulaire proposé par La Poste.

La prospection par courrier électronique, télécopie ou automate d'appel

La prospection commerciale par courrier électronique, par télécopie et par automate d'appel à destination des particuliers est subordonnée à l'**accord préalable** de la personne démarchée : si vous n'avez pas demandé à recevoir des courriers électroniques (méls, SMS, MMS), des télécopies ou des appels téléphoniques préenregistrés à caractère publicitaire, les sociétés qui vous en adressent sont en infraction⁴.

Le consentement à être prospecté doit être « éclairé ». À titre d'exemple, le fait d'accepter des conditions générales de vente ne signifie pas que vous avez donné votre consentement à être prospecté.

Dans l'hypothèse où vous auriez consenti à de tels envois, vous avez toujours la possibilité de demander à tout moment et gratuitement que l'envoi de ces messages cesse (voir modèles de lettres pages 16 et 18)

Le fait de vous adresser des messages à caractère publicitaire par courrier électronique, par télécopie ou par automate d'appel sans avoir obtenu votre consentement est puni d'une amende de 750 € par message envoyé⁵. Vous avez la possibilité de déposer une plainte auprès du procureur de la République près le tribunal de grande instance de votre domicile contre les organismes qui vous adressent ces messages (voir modèles de lettres pages 17 et 19).

⁽⁴⁾ Article L34-5 du code des postes et des communications électroniques.

⁽⁵⁾ Article R10-1 du code des postes et des communications électroniques.

Contre les SMS PUBLICITAIRES, le 33700

Vous pouvez transmettre gratuitement au 33700 les SMS indésirables que vous recevez. Des actions rapides seront engagées par les opérateurs contre les émetteurs de ces messages publicitaires. Le site internet www.33700-spam-sms.fr vous donne toutes les informations utiles sur ce service.

Quand s'adresser à la CNIL ?

- Si vous avez écrit à une société dont vous êtes client ou à une association dont vous êtes membre ou donateur pour vous opposer à ce que vos coordonnées soient mises à disposition d'organismes extérieurs et que votre demande n'a pas été respectée (voir modèle de lettre page 14);

ou

- si vous avez écrit à une société dont vous êtes client ou à une association dont vous êtes membre ou donateur afin de demander la radiation de vos données personnelles enregistrées dans leur fichier et que vous n'avez obtenu aucune réponse ou que la réponse a été négative (voir modèle de lettre page 13);

ou

- si vous avez écrit pour savoir par quel moyen la société, l'association ou le magazine qui vous a envoyé une sollicitation a pris connaissance de vos coordonnées et que vous n'avez obtenu aucune réponse ou que la réponse a été négative (voir modèle de lettre page 15);

et

- si vous vous êtes inscrit sur les listes d'opposition mentionnées dans ce guide pratique (voir page 7);

et

- si vous avez attendu quelques semaines après avoir exercé vos droits;

dans tous ces cas, vous pouvez saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (la CNIL) qui interviendra auprès de la société ou de l'association qui n'a pas respecté vos demandes.

PLAINTES EN LIGNE

Vous pouvez adresser une plainte en ligne si vous avez demandé sans succès à ne plus recevoir de publicité à votre nom.

Vous pouvez ainsi en quelques clics :

- vous informer de vos droits et sur la marche à suivre pour les faire respecter ;
- demander l'intervention de la CNIL à partir du formulaire de plainte en ligne ;
- accéder aux plateformes de signalement spécialisées contre les spams et les SMS.

Vous pouvez également adresser un courrier au service des plaintes de la CNIL, 8 rue Vivienne - CS 30223 - 75083 PARIS Cedex 02. Vous y exposerez votre situation et joindrez tout document justificatif : la publicité reçue, la lettre que vous avez adressée à l'organisme, son éventuelle réponse (voir modèle page 20).

LES DISPOSITIONS PÉNALES

Vous avez la possibilité de déposer une plainte auprès du procureur de la République si des organismes ne respectent pas l'opposition que vous avez formulée à la mise à disposition de vos coordonnées ou ne procèdent pas à la radiation de vos coordonnées enregistrées dans leurs fichiers. Pour cela, vous pouvez invoquer l'article 226-18-1 du code pénal⁶.

Vous devez adresser une lettre relatant précisément les faits au procureur de la République près le tribunal de grande instance du lieu où se trouve le siège social de l'organisme incriminé. N'oubliez pas de joindre à votre courrier tous les éléments justificatifs en votre possession.

⁽⁶⁾ Article 226-18-1 du code pénal : « Le fait de procéder ou de faire procéder à un traitement de données à caractère personnel concernant une personne physique malgré l'opposition de cette personne, lorsque le traitement répond à des fins de prospection, notamment commerciale, [...] est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende ».

Modèle 1 - Ne plus recevoir de publicités

Attention

Ces courriers sont à adresser aux organismes auprès desquels vous souhaitez exercer vos droits et non à la CNIL.

Expéditeur :
Vous

Destinataire :
Nom de la société
ou de l'association

Le ... (date),

Objet : Je ne souhaite plus recevoir de publicités

Madame, Monsieur,

Conformément aux dispositions de l'article 38 alinéa 2 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, je vous demande de supprimer mes coordonnées de vos fichiers d'envoi de publicités.

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

P.J. : votre dernière publicité

Modèle 2 - S'opposer à la communication de ses coordonnées

Expéditeur :
Vous

Destinataire :
Nom de la société
ou de l'association

Le... (date),

Objet : Je m'oppose à ce que vous communiquiez mes coordonnées

Madame, Monsieur,

Conformément aux dispositions de l'article 38 alinéa 2 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, je vous demande de noter que je m'oppose à ce que mes coordonnées, figurant dans vos fichiers, soient mises à disposition d'organismes extérieurs à des fins de prospection commerciale.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Modèle 3 - Exercer son droit d'accès

Expéditeur :
Vous

Destinataire :
Nom de la société
ou de l'association

Le... (date),

Objet : Je souhaite exercer mon droit d'accès

Madame, Monsieur,

Conformément à l'article 39 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, je vous demande de m'indiquer si des données me concernant figurent dans vos fichiers informatisés ou manuels et dans l'affirmative, me faire parvenir une copie en langage clair de l'ensemble de ces données, ainsi que toute information disponible quant à l'origine de celles-ci.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

P.J. - photocopie d'une pièce d'identité
- éventuellement votre dernière publicité avec l'étiquette adresse

Modèle 4 - Ne plus recevoir de télécopies publicitaires

Expéditeur :
Vous

Destinataire :
Nom de la société
ou de l'association

Le ... (date),

Objet : Je m'oppose à recevoir des télécopies non sollicitées

Madame, Monsieur,

Je viens de recevoir une (ou des) télécopie(s) à caractère publicitaire de votre société (copie ci-jointe) alors que je ne vous ai en aucun cas autorisé à me démarcher ainsi.

Je vous rappelle que l'article L34-5 du code des postes et des communications électroniques interdit toute prospection directe, par voie de télécopie, d'une personne physique qui n'a pas au préalable exprimé son consentement à être démarchée.

Je vous rappelle également que l'article R10-1 de ce même code punit de 750 € d'amende tout message adressé en infraction à ces dispositions.

Dès lors, j'exige que vous procédiez à la radiation de mon numéro de télécopieur (indiquez votre numéro) qui figure dans vos fichiers.

Si ce courrier demeurerait sans réponse, je ne manquerai pas de déposer une plainte auprès du procureur de la République.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Modèle 5 - Déposer plainte en raison de la réception de télécopies publicitaires non sollicitées

Expéditeur :
Vous

Destinataire :
TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE
Monsieur le procureur
de la République
*(du lieu où se trouve le siège social
de la société mise en cause)*

Le... (date),

Objet : Plainte relative à l'envoi de télécopies non sollicitées

Monsieur le procureur de la République,

J'ai l'honneur de porter à votre connaissance les faits suivants : plusieurs sociétés m'adressent des télécopies publicitaires alors que je n'ai, à aucun moment, exprimé mon consentement à les recevoir.

Or, l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques interdit « la prospection directe, au moyen d'un automate d'appels, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique utilisant, sous quelque forme que ce soit, les coordonnées d'une personne physique qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir des prospections directes par ce moyen ».

L'article R.10-1 du code des postes et des communications électroniques punit de l'amende prévue par les contraventions de la quatrième classe tout message de prospection adressé en infraction à ces dispositions.

Aussi, ai-je l'honneur de porter plainte contre *(indiquer les noms des sociétés mises en cause)* sur le fondement de ces dispositions.

Vous trouverez ci-joint les télécopies publicitaires non sollicitées qui m'ont été adressées par ces sociétés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le procureur de la République, l'assurance de ma considération distinguée.

Modèle 6 - Ne plus recevoir de courriers électroniques publicitaires

Expéditeur :
Vous

Destinataire :
Nom de la société
ou de l'association

Le ... (date),

Objet : Je m'oppose à recevoir des courriers électroniques non sollicités

Madame, Monsieur,

Vous m'avez adressé dans ma boîte aux lettres électronique, et sans que je l'aie sollicité, le message ci-joint.

Aussi, conformément à l'article 38 alinéa 2 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, je vous demande de bien vouloir procéder à la radiation de toutes les données me concernant qui figureraient dans vos fichiers.

Je vous rappelle qu'à défaut de prendre en compte ma demande de radiation, le fait de m'envoyer d'autres messages ou de transmettre mon adresse de messagerie à des tiers malgré mon opposition est passible des peines prévues aux articles 226-18-1 (jusqu'à 300 000 euros d'amende et 5 années d'emprisonnement) et 226-24 (peine d'amende multipliée par 5 pour les personnes morales) du code pénal.

Souhaitant ne pas avoir à utiliser les voies de droit qui me seraient ouvertes si vous ne preniez pas en compte ma demande,

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Modèle 7 - Déposer plainte en raison de la réception de courriers électroniques publicitaires non sollicités

Expéditeur :
Vous

Destinataire :
TRIBUNAL
DE GRANDE INSTANCE
Monsieur le procureur
de la République
*(du lieu où se trouve le siège social
de la société mise en cause)*

Le ... (date),

Objet : Plainte relative à l'envoi de courriers électroniques non sollicités

Monsieur le procureur de la République,

J'ai l'honneur de porter à votre connaissance les faits suivants : plusieurs sociétés m'adressent des courriers électroniques publicitaires alors que je n'ai, à aucun moment, exprimé mon consentement à les recevoir.

Or, l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques interdit « *la prospection directe, au moyen d'un automate d'appels, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique utilisant, sous quelque forme que ce soit, les coordonnées d'une personne physique qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir des prospections directes par ce moyen* ».

L'article R.10-1 du code des postes et des communications électroniques, modifié par le décret n° 2003-752 du 1^{er} août 2003 relatif aux annuaires universels et aux services universels de renseignements, punit désormais de l'amende prévue par les contraventions de la quatrième classe tout message de prospection adressé en infraction à ces dispositions.

Aussi, ai-je l'honneur de porter plainte contre (*indiquer dans la mesure du possible les noms des sociétés mises en cause*), et vous demande de bien vouloir procéder ou faire procéder à la recherche et la poursuite des auteurs des infractions à l'article R.10-1 du code des postes et des communications électroniques.

Vous trouverez ci-joints les courriers électroniques publicitaires non sollicités accompagnés d'une copie des en-têtes des messages incriminés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le procureur de la République, l'assurance de ma considération distinguée.

Modèle 8 - Modèle de lettre pour demander l'intervention de la CNIL

Attention

Ce courrier est à adresser à la CNIL uniquement si vous avez exercé sans succès vos droits.

Expéditeur :
Vous

Destinataire :
Monsieur le président
Commission nationale
de l'informatique et des libertés
8, rue Vivienne-CS 30223
75083 PARIS Cedex 02

Le ... (date),

Objet : Demande d'intervention de la CNIL

Monsieur le président,

Je souhaite appeler votre attention sur les faits suivants.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

PJ : - Photocopies des échanges de courriers avec l'organisme mis en cause.
- Justificatif d'identité en cas de demande de droit d'accès ou de rectification.



www.cnil.fr

8, rue Vivienne - CS 30223
75083 Paris cedex 02
Tél. : 01 53 73 22 22
Fax : 01 53 73 22 00