DEMARCHAGE TELEPHONIQUE ET RESPECT DU RGPD

Commentaire article publié le **13/05/2020**, vu **3621 fois**, Auteur : Murielle Cahen

le règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD) s'applique également à la pratique du démarchage téléphonique.

Par une délibération du 21 novembre 2019, la Commission nationale informatique et liberté (CNIL) a prononcé une sanction financière significative à l'encontre de la société Futura Internationale, laquelle s'est vu reprocher pas moins de cinq manquements au RGPD dans le cadre de ses opérations commerciales.

I) Une mise en demeure manifestement ignorée

Dès février 2018, la CNIL est alertée par la plainte d'une personne dénonçant le démarchage téléphonique récurant de la société Futura Internationale alors même que l'intéressée avait, plusieurs mois auparavant, exercé son droit d'opposition à la prospection, oralement puis par courrier adressé au siège de la société.

Le contrôle diligenté par la CNIL a notamment permis de constater que la société ne disposait pas de mécanisme centralisé permettant de prendre en compte les demandes d'opposition formulées par les personnes démarchées.

La délégation de la CNIL a par ailleurs observé que les données personnelles des personnes démarchées étaient associées à des commentaires excessifs, parfois injurieux ou relatifs à l'état de santé des intéressés.

Des enregistrements de conversations entre téléopérateurs et prospects ont également permis d'établir que les personnes contactées n'étaient pas systématiquement averties de l'enregistrement de l'appel et ne bénéficiaient pas d'une information relative au traitement de leurs données personnelles.

Face à ces différents manquements, la CNIL a mis en demeure Futura Internationale de se mettre en conformité avec le RGPD. Faute de réponse satisfaisante de la part de l'entreprise, une procédure de sanction a été engagée à son encontre sur décision de la présidente de la CNIL.

II) La détermination de la loi applicable

Cette affaire a tout d'abord été l'occasion pour l'autorité de contrôle de rappeler qu'en matière de manquement continu, il convient de tenir compte de la loi applicable lors du dernier état du

manquement, en l'espèce le RGPD. Le contrôle de la CNIL avait débuté sous l'empire de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, mais les infractions observées constituaient des manquements continus ayant perduré jusqu'à la notification du rapport de sanction, soit postérieurement à l'entrée en vigueur du RGPD.

Futura Internationale a d'ailleurs tenté de justifier la persistance de ses manquements en soulignant la difficulté de se conformer à un cadre juridique nouveau dans un temps court. À cette argumentation, la CNIL n'a pas manqué d'opposer que la plupart des manquements constatés portaient sur des obligations préexistantes dans la loi de 1978.

III) **Des manquements graves et persistants (RGPD, art. 5-1, c), 12, 13, 14, 21 et 44)**

L'intérêt de cette délibération de la CNIL réside également dans la pluralité, le degré et la persistance de manquements intervenant depuis la collecte des données jusqu'à leur traitement :

• À l'expiration du délai imparti par la mise en demeure, Futura Internationale ne justifiait pas de la mise en place d'un mécanisme d'information efficace permettant aux prospects d'être avertis, dès la collecte de leurs données, d'éléments concernant le traitement de ces éléments et leur proposant d'obtenir une information plus détaillée. La CNIL a souligné que l'envoi d'un courriel à toute personne faisant l'objet d'une prospection téléphonique n'est pas de nature à répondre à l'obligation d'information, car il intervient postérieurement à la collecte. S'agissant des personnes dont les données étaient collectées indirectement, faute de communication dudit courriel, la CNIL n'a pu apprécier le caractère complet de l'information. Le manquement à l'obligation a donc été constaté par l'autorité administrative indépendante.

• L'instruction a mis à jour que Futura Internationale ne disposait d'aucun dispositif permettant de traiter les demandes d'opposition et de les faire respecter par l'ensemble de ses sous-traitants. Au terme du délai qui lui avait été imparti pour pallier cette carence, la société ne s'était toujours pas dotée d'un mécanisme suffisamment fiable et susceptible de faire respecter ces demandes au sein des centres d'appels. Le manquement à l'obligation de respecter le droit d'opposition a donc été constaté. S'agissant de ce droit, la CNIL précise également qu'en matière d'opposition à la prospection téléphonique les informations strictement nécessaires sont les noms, prénoms et numéro de téléphone des intéressés (l'adresse postale étant exclue sauf à démontrer que son indication permet également de matérialiser l'opposition à la prospection par courrier).

• La présence de commentaires injurieux et les informations relatives à l'état de santé des prospects dans le logiciel de gestion des clients ont conduit la CNIL à affirmer que les données personnelles détenues par la société ne répondaient pas aux exigences d'adéquation, de pertinence et de nécessité au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. Malgré la suppression des commentaires litigieux en cours de procédure et la diffusion d'une information à destination des utilisateurs du logiciel, la CNIL affirme qu'il appartenait à l'entreprise de mettre en place un système contraignant permettant d'éviter la réitération de telles dérives (par exemple par l'instauration d'une revue quotidienne ou le blocage automatique de certains termes).

• S'agissant du transfert des données personnelles vers les sous-traitants situés hors de l'Union européenne, la CNIL a estimé que ces derniers se trouvaient dans des États n'assurant pas un niveau de protection suffisant. Il appartenait donc à Futura Internationale de mettre en place des garanties adéquates. En l'espèce, la société a souhaité assurer cette protection par les biais des contrats la liant à ses sous-traitants. Or, au cours de l'instruction, les contrats produits ne

Copyright © 2026 Légavox.fr - Tous droits réservés

satisfaisaient pas aux exigences du RGPD. Lors de la procédure de sanction, il a été observé que les contrats présentés contenaient les clauses types de la Commission européenne. Toutefois, la CNIL a constaté que le caractère incomplet de ces écrits faisait obstacle à l'existence, entre la société et ses sous-traitants, d'un cadre juridique conforme aux RGPD en matière de transfert de données personnelles hors de l'Union européenne.

• Au cours de la procédure de contrôle et malgré les prorogations de délai qui lui ont été accordées, la société Futura Internationale n'a transmis que très peu d'éléments parmi les documents demandés par la CNIL lesquels étaient indispensables à l'exercice de sa mission. Le défaut de réponse satisfaisante à la mise en demeure a, selon la formation restreinte, également contribué à caractériser le défaut de coopération avec l'autorité de contrôle. La CNIL note toutefois qu'un dialogue s'est finalement engagé au cours de la procédure de sanction, mais rappelle à cette occasion que la mise en conformité postérieure au principe du contradictoire, si elle peut être prise en compte par l'autorité de contrôle, notamment dans l'évaluation de la sanction, n'a pas d'incidence sur une absence de coopération constatée antérieurement.

SOURCES :

(1) https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees

(2) https://donnees-rgpd.fr/sanction

Copyright © 2026 Légavox.fr - Tous droits réservés