

Circulaire n° 2014-058

Paris, le 11 septembre 2014

JL/WV/FD/Vice-Présidence
Dossier suivi par Adam TORNAY
Téléphone : 01.53.89.32.97
Courriel : tornay.adam@cn.medecin.fr

Mots-clés : Arnaques aux annuaires- Numéros surtaxés -Géo localisation erronée

Madame ou Monsieur le Président,
Madame ou Monsieur le Secrétaire général,

En raison de nombreuses interrogations qui lui parviennent régulièrement, le Conseil national tient à porter de nouveau à la connaissance des médecins des informations sur la conduite à tenir en cas d'arnaques.

1. En ce qui concerne les « insertions forcées » dans des annuaires

Interrogée sur nos préoccupations, la [DGCCRF](#) (Direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes) nous a fourni récemment l'interprétation suivante.

Certaines sociétés inscrivent des médecins sans leur accord dans ce qu'elles présentent comme des annuaires et viennent ensuite, par relance postale, proposer au médecin de vérifier ou modifier ses coordonnées ou qualifications professionnelles et de signer le document avant de le renvoyer. Cette signature engage le signataire, quand bien même il n'aurait pas lu attentivement les conditions financières de l'offre et aurait ainsi imprudemment souscrit pour une certaine durée. Quand il s'en aperçoit il se trouve un peu désemparé et interroge l'Ordre...

Deux éléments doivent alors être pris en considération :

- La localisation de la société.
 - La société est localisée en France. Le médecin peut alors saisir la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) de son département de résidence d'une plainte. Ces services départementaux pourront alors envisager de sanctionner les sociétés concernées pour pratiques commerciales trompeuses.
 - La société n'est pas localisée en France. Il est alors beaucoup plus difficile d'obtenir une condamnation de ces pratiques délictueuses, notamment lorsque la société est localisée hors du territoire de l'Union européenne. Nous conseillons au médecin de saisir alors directement la DGCCRF, 59 boulevard Vincent Auriol, 75709 Paris Cedex 13.

- Le statut des personnes visées par de ces pratiques.
 - Ces pratiques lèsent le professionnel mais, en droit de la consommation, elles ne lèsent pas l'intérêt collectif des consommateurs. En conséquence, elles n'entrent pas dans le cadre du Règlement CE 2006/2004 du 27 octobre 2004 du Parlement européen et du Conseil relatif à la coopération des autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection du consommateur.

Il est donc conseillé au médecin victime de ces pratiques de déposer plainte pour escroquerie auprès des services de polices ou du Procureur de la République de son lieu de résidence et de ne pas se laisser intimider par d'éventuelles relances comminatoires dont il ferait l'objet de la part de ces sociétés.

 - Le chef d'escroquerie pourrait être d'autant plus facilement retenu que ces sociétés peuvent usurper l'apparence d'organismes officiels ou notoirement connus : imitation du logo de la Marianne de la République pour le « Registre Internet Français » ; confusion volontairement entretenue avec le Registre du Commerce et le Régime social des Indépendants par la Société « Registre des Sociétés et des Indépendants » RSI ; confusion entretenue avec les Pages Jaunes pour « Jaunes Pages » ; emails aux visuels approchant de banques ou autres enseignes reconnues (CCI, CAF, InfoGreffé, Crédit Mutuel, EDF, SFR, URSSAF etc.)

Le Conseil national conseille au médecin d'informer le conseil départemental au Tableau duquel il est inscrit des démarches qu'il aurait entreprises et auprès duquel il pourra trouver l'éventuelle assistance nécessaire.

LE CONSEIL NATIONAL RECOMMANDE UNE FOIS ENCORE AUX MEDECINS DE SE MEFIER DES PROPOSITIONS D'INSERTION DANS UN ANNUAIRE DONT ILS NE CONNAISSENT PAS FORMELLEMENT L'ORIGINE, ET DANS LEQUEL LES INSCRIPTIONS SERAIENT PAYANTES¹.

Pour tout autre développement consulter :

http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/2014/annuaires_professionnels.pdf

2. En ce qui concerne les appels surtaxés

Certains annuaires sur Internet outre le fait qu'ils inscrivent les coordonnées des médecins et les numéros d'appels proposent également à la personne qui s'y connecte des appels en numéros surtaxés.

L'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) a indiqué dans sa décision 2012-0856 qu'à partir du 1 juillet 2013 : **« les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée ne peuvent pas être affectés à une personnes physique ou morale, même temporairement, pour l'appeler sans avoir recueilli, préalablement et de manière explicite, son consentement pour pouvoir être jointe par un tel numéro ».**

¹ Cette pratique pourrait d'ailleurs être qualifiée de publicitaire. Un document de « doctrine » du CNOM sur **Information et Publicité** sera publié prochainement.

Il en résulte qu'un médecin qui constaterait qu'un numéro surtaxé lui est affecté contre son gré², ou près duquel un patient s'en plaindrait, doit en informer le conseil départemental au Tableau duquel il est inscrit et s'en plaindre près de l'ARCEP (Médiateur des communications électroniques, BP 999 75829 PARIS Cedex 17).

Le Conseil national rappelle en outre que ces annuaires de professionnels mis en place par des sociétés sur internet doivent être conformes à la loi Informatique et Libertés et que tout médecin peut agir près de ladite société pour ne pas figurer dans ces listings.

[La loi n°78-17](#) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du [6 janvier](#) 1978 (dite Loi Informatique et Libertés) régit l'utilisation des données à caractère personnel. Elle rappelle :

- Le droit à l'information (article 32): toute personne a le droit de savoir si des données à caractère personnel sont collectées et utilisées.
- Le droit d'accès (articles 39, 41 et 42) : toute personne a le droit d'interroger le responsable d'un fichier pour savoir s'il détient des données sur elle et quelles sont ces données.
- Le droit de rectification (article 40) : toute personne peut faire rectifier ou supprimer des informations erronées qui la concernent.
- Le droit d'opposition (article 38) : toute personne peut s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel figurent dans un fichier.

Dans une délibération de sa formation restreinte du 29 janvier 2014³, la CNIL, saisie par des professionnels du droit de plaintes relatives à la diffusion de données les concernant dans un annuaire en ligne d'un site internet, a rappelé que les noms, qualités et coordonnées de professionnels constituent des données à caractère personnel au sens de la loi même si ces données sont publiquement disponibles.

Les données à caractère personnel des médecins (nom, prénom, coordonnées professionnelles...) ne peuvent donc pas être collectées et utilisées à leur insu.

A défaut, il est conseillé au médecin de s'adresser au responsable du fichier (webmaster ou représentant légal de la société) pour obtenir la suppression des informations litigieuses. Si la demande du médecin n'obtient pas satisfaction, il peut saisir la CNIL d'une plainte en ligne ou par courrier (www.cnil.fr).

3. En ce qui concerne la géo localisation sur Google Maps

Après rencontre avec Google France :

Il apparaît que les données des fiches publiées sur Google+Local proviennent de nombreuses sources (comme, par exemple, des annuaires en ligne ou d'autres sites internet) et ont donc fait déjà l'objet d'une publication que Google ne fait qu'agréger.

En aucun cas ces données ne proviennent de l'annuaire public du CNOM qui est protégé contre ce genre de pratiques.

Google reconnaît que certaines informations provenant de « fournisseurs tiers » peuvent être erronées, mais n'envisage de ne les rectifier que si le médecin concerné suit la procédure décrite en suivant : <https://support.google.com/plus/answer/1727176?hl=fr>

² Charge à l'éditeur de démontrer qu'il a sollicité le médecin préalablement. Comme ce n'est pas communément le cas, l'éditeur doit supprimer ce numéro à la première demande faite par LR-AR.

³ [Délibération de la formation restreinte n° 2014-041 du 29 janvier 2014 prononçant une sanction pécuniaire à l'encontre de l'association JURICOM & ASSOCIES.](#)

Le Conseil national s'est inquiété près de la CNIL de cette situation dans laquelle le médecin se trouve lui-même captif d'un annuaire géo localisé qu'il n'a pas sollicité et dans lequel des informations le concernant peuvent être erronées. En l'attente d'une éventuelle évolution de ce dossier, nous ne pouvons que recommander au médecin de suivre la procédure ci-dessus décrite et de **nous signaler le caractère erroné des informations le concernant avant leur rectification.**

En ce qui concerne la **possibilité ouverte aux utilisateurs de Google Maps de laisser des avis sur les fiches des entreprises listées, quelle que soit la profession concernée, aucune disposition légale n'interdit cette possibilité, ce que la DGCCRF nous a confirmé.** Toutefois Google admet qu'il est possible :

- De lui signaler des avis hors sujets, inappropriés ou reflétant un conflit d'intérêts,
- De répondre aux avis après avoir revendiqué la propriété de la page en suivant la procédure précisée à l'adresse suivante :
<http://support.google.com/places/bin/answer.py?hl=fr&answer=184271&topic=1656749&ctx=topic>

Le CNOM n'est pas satisfait de cette situation.

S'il tenait rendre ces informations publiques pour les médecins, c'est qu'elles peuvent leur permettre, comme un pis-aller, de rectifier des informations fausses. Il leur demande de faire remonter au CNOM toutes les difficultés qu'ils rencontreraient, Google n'éliminant pas l'éventualité d'une procédure dédiée à l'Ordre qui permettrait alors de notifier des erreurs relatives à des fiches de praticiens, si celles-ci représentent un volume conséquent.

Par ailleurs, devant cette situation de fait, le Conseil national a ouvert le chantier d'une géo localisation par le Conseil national lui-même des médecins inscrits au Tableau, sauf exercice de leurs droits d'opposition. Elle existe déjà, en mode statique, accessible pour le public sur l'Annuaire officiel consultable sur notre site Internet. Elle sera disponible prochainement en mode dynamique sur appli Smartphones.

Ces informations sont relayées dans la rubrique « actualités » sur le site de l'Ordre :

Veillez, agréer, Chers Confrères, l'expression de nos sentiments confraternels.



Docteur Jacques LUCAS
Vice-Président
Délégué général aux Systèmes d'information en santé



Docteur VORHAUER
Secrétaire général