



Insulte enregistrée lors d'une conversation téléphonique commerciale

Par **bizness**, le 04/04/2019 à 13:28

Bonjour,

J'ai l'habitude d'enregistrer mes conversations de prospection commerciale et sans prévenir les personnes. Lors d'une de ces conversations mon interlocuteur m'a raccroché au nez en m'insultant préalablement "gros c..". Puis-je utiliser cet enregistrement pour porter plainte sachant que l'enregistrement n'est pas légal et que ça ne respecte pas la RGPD. Si je le fais la personne écoutée pourra-t-elle se retourner contre ma société et demander des dommages et intérêts au titre du non respect de la RGPD car pas prévenue

Que me conseillez-vous?

Ne rien faire, porter plainte au pénal (quel gain?), simplement faire de la mauvaise publicité à cette entreprise sans jamais utiliser mon enregistrement. car il y a des risques pour moi et ma société.

Merci de vos réponses.
Cordialement.

Par **morobar**, le 04/04/2019 à 19:12

Bonjour,

Pour résumer vous harcelez des braves gens en les importunant au téléphone alors qu'ils n'ont rien demandé.

Et vous vous faites insulter par un quidam dont vous ignorez l'identité, mais qui a dit ce qu'en

fait ce qu'il pensait de vos propositions.

La prochaine fois il faudra modifier votre argumentaire et en restez là pour l'heure.

Par **business**, le **04/04/2019** à **19:50**

Bonjour Morobar,

Je me suis mal exprimé.

Il s'agissait d'un appel vers une société de quelqu'un dont je connaissais le nom de par mon fichier de prospect. Il n'y avait aucun harcèlement car c'était un appel de relance 1mois après le premier.

Avec ces précisions Morobar pouvez-vous svp répondre à ma première demande?

Cordialement

Par **morobar**, le **05/04/2019** à **07:57**

J'avais bien compris, je ne vois pas la différence avec ce que j'ai exposé.

Ceci dit en matière pénale la fourniture de la preuve est libre.

Je vous souhaite bien du courage pour faire certifier l'identité de votre interlocuteur.

Je vous souhaite bien de l'entregent pour démontrer que les propos sont exceptionnels des usages dans le secteur professionnel visé.

Ainsi qu'un maçon vous réponde "tête de cxx" est différent quand les propos sont tenus par un notaire.

Je réitère mon conseil, de modifier votre argumentaire et d'en rester là.

Par **business**, le **05/04/2019** à **09:30**

Merci Morobar.

Il s'agit du monde de l'informatique et des logiciels. Ce n'est pas un usage courant et c'est la première fois que ça m'arrive. L'identité est facilement prouvable car la personne s'est présentée d'elle-même. Il me semble que cette personne au pire ne risque qu'une amende de 38 euros. Pouvez-vous svp me le confirmer?

D'autre part est ce vrai qu'utiliser à titre personnel cet enregistrement pourrait se retourner contre ma société même si à la base ce n'est que pour faire un CR, en clair la société cliente pourrait nous attaquer au civil pour enregistrements illégaux et avoir de grandes chances de gagner ?

Je ne pense pas aller plus loin d'après ce que vous me dites mais sur le fond j'ai trouvé un peu rude la façon dont j'ai été traité.

Merci pour votre aide et promis c'est mon dernier message.

Cordialement.

Par **amajuris**, le **05/04/2019 à 10:19**

bonjour,

compte tenu du harcèlement de ces sociétés de prospection téléphonique, il est compréhensible que votre correspondant s'énerve un peu, il m'est arrivé le contraire, moi c'est la personne qui m'a appelée qui m'a injuriée parce que je l'ai envoyé promener mais poliment. je ne suis pas certain que votre société apprécie qu'on lui reproche d'enregistrer les appels à l'insu de ses correspondants.

votre société sait-elle que vous enregistrez vos communications ou est-ce une initiative personnelle ?

l'article 226-1 du code pénal indique:

" Est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui :
1° En captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel ;

....."

salutations

Par **bizness**, le **05/04/2019 à 10:51**

Merci amatjuris,

je précise que je ne travaille pas dans une société de prospection téléphonique mais de distribution de logiciel.

Par contre ma société sait que j'enregistre mais à des fins de travail pas pour une quelconque nuisance.

Pouvez-vous me confirmer que l'article 226-1 pourrait s'appliquer à mon cas?

Cordialement.

Par **morobar**, le **05/04/2019 à 17:10**

Oui

C'est pourquoi les services commerciaux dignes de ce nom préviennent et demandent accord pour enregistrement.

En ce qui me concerne j'en insulte tous les jours des lascars et lascaresses qui me téléphonent de je ne sais où en se faisant passer pour je ne sais qui, avant de raccrocher. D'autres posent le combiné et rigolent pendant que la pauvre fille s'égosille à l'autre bout avant de couper.

Par **SJ4**, le **05/04/2019 à 17:47**

bonjour,

l'article 226-1, c'est si ce qui est enregistré concerne la vie privée de votre interlocuteur, pas un échange sur la vie professionnelle.
injurier son interlocuteur au téléphone, ce n'est pas une infraction faute de perte du caractère confidentiel, voir <http://www.loi1881.fr/courrier-diffamatoire-envers-destinataire>, donc pas d'amende de 38€, pas de condamnation possible si le droit est correctement appliqué.

Par **bizness**, le **05/04/2019** à **21:34**

Bonsoir

Si je comprends bien le dernier message une insulte téléphonique dans le milieu professionnel n'est pas une infraction.

De plus on a le droit d'enregistrer tout ce qui ne concerne la vie professionnelle mais on n'a pas le droit de le divulguer sinon on rompt la confidentialité.

Est ce bien cela?

Je pense quand même maintenant que l'on doit détruire ces enregistrements (dans mon cas après rédaction de mon CR) ou alors prévenir la personne.

Merci par avance car jusqu'à présent je faisais tout ceci naturellement.

Cordialement