

# Téléphone

En plus des dispositions législatives et réglementaires applicables, la publicité sous forme d'appels téléphoniques doit respecter les règles déontologiques suivantes :

- 1- Les appels téléphoniques auprès de particuliers ne peuvent être effectués que pendant les jours ouvrables, à des heures adaptées à l'horaire et au rythme de leur vie privée.
- 2- Les enfants ne doivent en aucun cas être l'objet d'une sollicitation commerciale par téléphone.
- 3- Les messages téléphoniques doivent permettre aux correspondants de comprendre dès le début de la conversation l'objet final de la communication téléphonique (simple publicité, préparation à la vente ou prise de commande).
- 4- La publicité par téléphone doit être conçue et pratiquée de manière à ne pas être susceptible d'induire les correspondants en erreur, abuser de leur confiance ou exploiter leur manque d'expérience ou de connaissance. Elle doit également proscrire toute exploitation de la superstition ou du sentiment de peur.
- 5- La publicité par téléphone ne doit en aucun cas prêter à confusion avec une étude de marché, étude d'opinion ou étude documentaire.
- 6- La communication téléphonique ne doit en aucune façon être susceptible de créer une confusion entre l'annonceur - ou sa marque - et ses concurrents - ou leurs marques.
- 7- L'annonceur doit s'abstenir formellement de tout dénigrement direct ou indirect d'une entreprise ou d'un produit concurrent.



**ARPP**

autorité de  
régulation professionnelle  
de la publicité

Recommandation  
Téléphone  
Octobre 1998