



14ème législature

Question N° : 102377	De M. Pascal Terrasse (Socialiste, écologiste et républicain - Ardèche)	Question écrite
Ministère interrogé > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > protection des consommateurs	Analyse > démarchage téléphonique. dispositif d'opposition.
Question publiée au JO le : 07/02/2017		

Texte de la question

M. Pascal Terrasse alerte Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur la faible efficacité des mesures mises en œuvre afin de lutter contre le démarchage téléphonique. En effet, alors que le dispositif « Bloctel » issu de la loi consommation est censé lutter contre le démarchage téléphonique, 9 Français sur 10 se disent aujourd'hui excédés par celui-ci. Pour rappel, la prospection téléphonique est le seul système de démarchage où le consentement par défaut du consommateur (système *opt-out*) est admis. Autrement dit, le consommateur doit expressément refuser la réception de ces appels afin de ne plus les recevoir, à la différence des mails ou SMS où il doit expressément avoir accepté de recevoir les sollicitations. Par ailleurs, les secteurs ayant recours au démarchage téléphonique sont aussi ceux que l'on retrouve le plus souvent dans les litiges de consommation (travaux de rénovation énergétique, énergie). Aujourd'hui, les consommateurs reçoivent en moyenne plus de 4 appels téléphoniques de ce type par semaine. À l'appui de ce chiffre, force est de constater que les dispositifs existants ne sont d'une efficacité que trop limitée contre le phénomène. Ainsi, alors que Mme la secrétaire d'État a reconnu lors de la séance de questions au Gouvernement en date du 29 novembre 2016 qu'il « restait du travail à faire », il lui demande de bien vouloir préciser les intentions du Gouvernement afin de limiter le démarchage téléphonique, notamment concernant l'éventualité d'une augmentation des amendes pour les opérateurs récalcitrants, d'une intensification des contrôles sur le respect de « Bloctel », ou encore de la mise en place d'un indicatif permettant aux consommateurs de reconnaître facilement ce type de démarchage avant de décrocher.