

14ème législature

Question N° : 102394	De Mme Colette Capdevielle (Socialiste, écologiste et républicain - Pyrénées-Atlantiques)	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 Réponse publiée au JO le : 09/05/2017 page : 3330		

Texte de la question

Mme Colette Capdevielle attire l'attention de 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 les pratiques de démarchage téléphonique. La prospection commerciale téléphonique est le seul système de démarchage où le consentement du consommateur est considéré par défaut. En effet, ce dernier doit expressément refuser la réception de ces appels, à la différence des courriels ou SMS pour lesquels il doit expressément avoir accepté de recevoir les sollicitations. Le dispositif « Bloctel » créé par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation permet au « consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique », de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition. La loi prévoit par ailleurs des sanctions financières en cas de manquement aux règles applicables. Cependant, l'ampleur de ces pratiques commerciales ne permet pas une réelle efficacité du dispositif puisque ce sont en moyenne quatre appels téléphoniques par semaine que reçoivent les citoyens souvent excédés, parfois abusés. Certaines catégories de personnes dites plus fragiles sont souvent la cible des démarcheurs et subissent de réels désagréments, voire du harcèlement qui peut aboutir à un préjudice financier important. En effet, 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...). Les associations de consommateurs étudient plusieurs pistes pour remédier à ce véritable fléau : amendes plus importantes et donc dissuasives pour les opérateurs récalcitrants, intensification des contrôles sur le respect de « Bloctel », ou encore la mise en place d'un indicatif permettant aux consommateurs de reconnaître ce type de démarchage avant de décrocher, etc. Dès lors et dans un objectif de protection des consommateurs, elle souhaite connaître les mesures envisagées par le Gouvernement afin de limiter le démarchage téléphonique.

Texte de la réponse

Il convient de rappeler qu'il est interdit à un professionnel, sous peine d'amende, de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique et avec lesquels il n'a pas de relations contractuelles en cours. En conséquence, il appartient au consommateur qui continue d'être démarché 30 jours après avoir reçu confirmation de son inscription de déposer une réclamation auprès de BLOCTEL contre les professionnels ne respectant pas les dispositions légales en vigueur. Ces réclamations contre des numéros appelants sont très importantes dans la mise en œuvre de ce dispositif. Elles servent, en effet, de fondement aux investigations menées par les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour constater les infractions et sanctionner les professionnels ne respectant pas les dispositions

légales en vigueur. Deux types de sollicitations téléphoniques sont dénoncées par les consommateurs : les appels téléphoniques relevant de la prospection commerciale en vue de leur vendre un produit ou un service et celles tendant à les faire rappeler des numéros surtaxés (« ping call »). A partir des signalements déposés par les consommateurs sur le site de BLOCTEL et sur le « 33 700 », destiné à lutter contre la fraude aux numéros surtaxés, la DGCCRF a diligenté le contrôle de plus de 150 entreprises signalées par les consommateurs à de nombreuses reprises et suspectées de ne pas respecter les obligations légales relatives à l'opposition au démarchage téléphonique ou de fraudes aux numéros surtaxés. S'agissant des pratiques dites de « ping-call », il convient d'être particulièrement vigilant et de ne pas composer le numéro indiqué. Ces pratiques ne sont pas concernées par le dispositif BLOCTEL. Le consommateur peut, en effet, signaler ce « spam vocal » en envoyant gratuitement un SMS au « 33 700 » en indiquant le numéro de téléphone litigieux par la formule « SPAM VOCAL 0X XX XX XX XX ». Les opérateurs téléphoniques mènent ensuite les actions adéquates auprès des sociétés concernées. Des procédures contentieuses ont également été engagées par la DGCCRF contre les sociétés utilisant ces numéros signalés. Depuis le 1er juin 2016, le service BLOCTEL a traité plus de 58 000 fichiers, correspondant à plus de 35 milliards de téléphones traités dont 970 millions d'inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Consciente de la forte attente des consommateurs d'être préservés de sollicitations téléphoniques non souhaitées, la secrétaire d'Etat au commerce, à l'artisanat, à la consommation et à l'économie sociale et solidaire a annoncé le 13 décembre 2016 une intensification des sanctions prononcées par la DGCCRF. Celle-ci fait preuve de fermeté vis-à-vis des professionnels qui nuisent à la tranquillité du plus grand nombre. Des poursuites pour non-respect du dispositif BLOCTEL ont été engagées à l'encontre de plus de 50 entreprises. La moitié de ces entreprises s'est vue infliger une amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 €. Conformément à sa demande, les agents de la DGCCRF poursuivent leurs enquêtes avec une détermination d'autant plus grande que les entreprises engageant des campagnes téléphoniques aux fins de prospection commerciale ne peuvent plus ignorer leurs obligations en la matière. Les opérations de contrôle engagées par les agents de la DGCCRF à l'encontre des professionnels qui continuent de démarcher des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition BLOCTEL est un processus d'enquêtes complexes, menées en collaboration avec les opérateurs téléphoniques. C'est pourquoi, il convient de laisser du temps à ce dispositif, qui n'a que quelques mois, pour faire sentir pleinement ses effets sur les pratiques des entreprises recourant au démarchage téléphonique.