

14ème législature

Question N° : 102795	De M. Philippe Noguès (Non inscrit - Morbihan)	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 : 21/02/2017 Réponse publiée au JO le : 16/05/2017 page : 3525		

Texte de la question

M. Philippe Noguès 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 la faible efficacité des mesures mises en œuvre afin de lutter contre le démarchage téléphonique. Pour rappel, le dispositif « Bloctel » issu de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a permis « aux consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique » de s'inscrire gratuitement par le biais d'internet sur une liste d'opposition et de limiter leur exposition au démarchage téléphonique intempestif. Cependant, une enquête réalisée par l'association UFC-Que Choisir précise que les Français reçoivent en moyenne quatre appels téléphoniques visant à leur vendre divers produits ou services par semaine. Cette association de consommateurs précise également que 82 % des personnes s'étant inscrites sur « Bloctel » n'ont pas bénéficié d'une baisse du nombre d'appels. L'ampleur de ces pratiques commerciales est tel que près de neuf Français sur dix se disent excédés. Les associations de consommateurs étudient plusieurs pistes pour remédier à ce 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, il souhaite connaître les mesures envisagées par le Gouvernement afin de limiter le démarchage téléphonique.

Texte de la réponse

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. A cet égard, 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 la 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 »). 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 néanmoins 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. 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 des contrôles auprès 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. 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 à l'encontre des professionnels qui nuisent à la tranquillité du plus grand nombre. D'ores et déjà, 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 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 s'appuient sur 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 produire son plein effet, avant de décider, éventuellement, d'une révision de la législation et de prévoir des sanctions plus élevées ou d'instituer un indicatif permettant de reconnaître les démarcheurs téléphoniques.