

14ème législature

Question N° : 94884	De M. Philippe Cochet (Les Républicains - Rhône)	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 : 12/04/2016 Réponse publiée au JO le : 09/05/2017 page : 3297 Date de changement d'attribution : 07/12/2016		

Texte de la question

M. Philippe Cochet alerte Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur l'accroissement exponentiel du démarchage téléphonique subit par de très nombreux abonnés à une ligne de téléphone fixe. Ce démarchage intensif s'apparente au mieux à du harcèlement, avec des appels renouvelés jusqu'à 5 fois par jour, et au pire, à de l'escroquerie, avec des messages faisant croire à un interlocuteur institutionnel et demandant à l'abonné de rappeler un numéro qui est surtaxé, sans l'informer de cette surtaxe. Pourtant, l'article L. 121-34 du code de la consommation, institué par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, prévoit que « le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique » ; le texte prévoit en outre des sanctions financières très dissuasives en cas de démarchage des personnes inscrites sur cette liste. Malheureusement, cette disposition de la loi du 17 mars 2014, tant attendue par nombre de nos concitoyens, parmi lesquels nos seniors exposés plus que les autres à ce harcèlement et aux arnaques téléphoniques, n'est toujours pas mise en œuvre alors que deux années se sont écoulées depuis la promulgation de la loi. Il lui demande par conséquent de lui indiquer dans quel délai elle entend prendre des mesures afin de mettre fin à ces pratiques abusives.

Texte de la réponse

C'est dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, d'un démarchage téléphonique intempestif et intrusif, que l'article L. 121-34 du code de la consommation, issu de l'article 9 de la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, interdit au professionnel de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Conformément au 6ème alinéa de l'article L. 121-34 du code de la consommation, le décret no 2015-556 du 19 mai 2015 relatif à la liste, pris en Conseil d'Etat et codifié aux articles R. 223-1 du code de la consommation, précise les modalités de fonctionnement de la liste. Après un appel d'offres, la société Opposetel a été désignée par arrêté ministériel du 25 février 2016 pour assurer la gestion de la liste et a mis en place le service bloctel. Cette société exerce sa mission sous le contrôle de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). L'administration est particulièrement vigilante à ce que ce gestionnaire exerce sa mission en toute indépendance face aux opérateurs professionnels qui souscriront à ce service. Par ailleurs, seul cet organisme



dispose de la liste, les professionnels n'y ont pas accès, car leurs fichiers sont directement expurgés des numéros inscrits sur la liste par la société Opposetel. Ce qui permet une stricte confidentialité des données personnelles des consommateurs qui souhaitent bénéficier de cette protection contre le démarchage téléphonique. Depuis le 1er juin 2016, tout consommateur peut donc s'inscrire en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, ou en cas de difficulté d'accès à internet par voie postale. L'inscription est alors effective dans un délai de 30 jours maximum suivant la délivrance de la confirmation d'inscription transmise par voie électronique ou postale. 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 réclamations déposées par les consommateurs sur le site de bloctel et sur le 33700, destiné à lutter contre les fraudes 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. 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 un « spam vocal » en envoyant gratuitement un SMS au 33700 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 initiées par la DGCCRF contre les sociétés utilisant ces numéros signalés. A ce jour, 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 euros. 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 de prospection téléphonique ne peuvent plus ignorer leurs obligations en la matière.