

15ème législature

Question N° : 1105	De Mme Françoise Dumas (La République en Marche - Gard)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances (Mme la SE)
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Démarchage téléphonique	Analyse > Démarchage téléphonique.
Question publiée au JO le : 19/09/2017 Réponse publiée au JO le : 23/01/2018 page : 594 Date de changement d'attribution : 25/11/2017		

Texte de la question

Mme Françoise Dumas attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le démarchage téléphonique. Depuis le 1er juin 2016 et conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, il est interdit à un professionnel, sous peine d'amende, de démarcher par téléphone, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel et avec lesquels il n'a pas de relations contractuelles en cours. Or malgré cette liste d'opposition, le démarchage téléphonique ne diminue pas ou très peu : près de 9 Français sur 10 continuent à y être confrontés et reçoivent, en moyenne, plus de 4 appels téléphoniques de ce type par semaine. De plus, les consommateurs les plus concernés par cette forme de harcèlement téléphonique sont souvent les personnes âgées ou vulnérables. Enfin, les secteurs ayant recours au démarchage téléphonique sont également ceux que l'on retrouve le plus souvent dans les litiges de consommation (travaux de rénovation énergétique, énergie). De fait, le dispositif existant ne semble être d'une efficacité très partielle contre le démarchage, et ce en dépit de l'intensification des sanctions prononcées par la DGCCRF et le renforcement des contrôles. Aussi, afin de mieux protéger les consommateurs, elle lui demande de bien vouloir envisager la possibilité de mettre en place un indicatif permettant aux consommateurs de reconnaître ce type de démarchage avant de décrocher.

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. 223-1 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 à un professionnel, sous peine de sanction administrative (amende de 15 000 euros pour une personne physique et de 75 000 euros pour une personne morale), de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. En effet, pour beaucoup de nos concitoyens, les appels commerciaux répétés et à tous moments de la journée, dans l'objectif de leur vendre un produit ou un service, sont considérés comme une véritable nuisance. A cet égard, il convient de rappeler que depuis le 1er juin 2016, les consommateurs qui le souhaitent ont la possibilité de s'inscrire gratuitement en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, ou en cas de difficulté d'accès à Internet, par voie postale. Ce dispositif suscite un réel engouement des consommateurs qui ne veulent plus être dérangés par des appels non souhaités. Ainsi, au 1er octobre 2017, plus de trois millions de personnes s'étaient inscrites, afin de ne plus faire l'objet de démarchage téléphonique. Il appartient aux entreprises qui ont recours à ce mode de prospection



commerciale de s'assurer que leurs fichiers clients ne contiennent pas de numéros de téléphone inscrits sur le registre « BLOCTEL ». Elles doivent, en conséquence, saisir de manière régulière la société OPPOSETEL qui gère le site « BLOCTEL », aux fins de s'assurer de la conformité de leurs fichiers clients avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique et de faire retirer par le gestionnaire de ce site les numéros de téléphone qui y sont inscrits. A ce jour, la société OPPOSETEL qui gère le site « BLOCTEL » a traité plus de 100 000 fichiers clients, correspondant à plus de 62 milliards de numéros de téléphone traités dont 2 milliards d'inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cependant, plusieurs éléments démontrent que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. Plus de 700 entreprises ont adhéré au nouveau dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection les numéros protégés par « BLOCTEL », ce qui semble très en deçà du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à leur campagne de démarchage téléphonique. Par ailleurs, depuis fin 2016, à partir des signalements déposés par les consommateurs sur le site « BLOCTEL », la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a diligenté de nombreux contrôles d'entreprises suspectées de ne pas respecter les dispositions légales précitées. A l'issue de ces enquêtes, des poursuites pour non-respect du dispositif « BLOCTEL » ont été engagées. Les entreprises identifiées se sont vues infliger une amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 euros. Les signalements déposés par les consommateurs via le formulaire en ligne sur www.bloctel.gouv.fr ou par courrier sont essentiels à la poursuite des investigations menées par les services de la concurrence, consommation et répression des fraudes. C'est pourquoi, il est demandé aux consommateurs d'être particulièrement vigilants, lors de la réception d'un appel litigieux, sur le numéro appelant, l'horaire et la date de l'appel, ainsi qu'à l'égard du discours tenu par l'interlocuteur, s'agissant notamment des éléments permettant l'identification de la société appelante. En tout état de cause, les agents de la DGCCRF poursuivront leur action de contrôle en vue de s'assurer du respect par les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique de leurs obligations légales qu'aujourd'hui ils ne peuvent plus ignorer.