

15ème législature

Question N° : 13899	De Mme Valérie Petit (La République en Marche - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Lutte contre les pratiques abusives du démarchage téléphonique	Analyse > Lutte contre les pratiques abusives du démarchage téléphonique.
Question publiée au JO le : 06/11/2018 Réponse publiée au JO le : 08/01/2019 page : 116		

Texte de la question

Mme Valérie Petit alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, Bloctel. Mis en place par la loi relative à la consommation du 17 mars 2014, un habitant de sa circonscription l'a questionnée sur l'efficacité de ce dispositif. En effet, au-delà de ces pratiques que Bloctel ne réussirait pas à empêcher, cet habitant considère que l'ARCEP ne jouerait pas le rôle qui devrait être le sien pour s'assurer que ce dispositif fonctionne. Selon lui, ce « gendarme des télécoms », totalement indépendant du pouvoir politique, devrait s'investir davantage dans la lutte contre les pratiques abusives de démarchages téléphoniques puisqu'elle est chargée de réguler l'activité du marché des télécoms. Elle l'interroge sur les moyens de renforcer la lutte contre le démarchage téléphonique et l'éventualité de renforcer l'action et les moyens de l'ARCEP dans la lutte contre 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. 223-1 du code de la consommation, issu de l'article 9 de la loi n° 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. C'est la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes qui est compétente pour faire respecter ces dispositions. Depuis le 1er juin 2016, le dispositif « BLOCTEL » permet aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. A ce jour, 3,7 millions de consommateurs se sont inscrits sur cette liste, 127 milliards de numéros de téléphones ont été supprimés par la société OPPOSETEL (qui gère le dispositif « BLOCTEL ») de près de 200.000 fichiers clients de professionnels ayant recours au démarchage téléphonique. Plusieurs éléments démontrent, néanmoins, que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. En premier lieu, comme vous l'indiquez, seules 800 entreprises ont adhéré à « BLOCTEL » afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection les numéros de téléphone inscrits sur ce registre d'opposition, ce qui semble très en deçà du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à toute campagne de démarchage téléphonique. Successivement, le 21 juin 2018, puis, le 6 décembre 2018, l'Assemblée nationale a eu à examiner deux propositions de loi visant à mieux encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels téléphoniques frauduleux. Le Gouvernement a soutenu les dispositions de ces deux textes, adoptés en première lecture, qui ont amélioré la protection des consommateurs

contre les pratiques de démarchage téléphonique par :

- Un renforcement de l'information des consommateurs lors d'une sollicitation téléphonique à des fins commerciales, notamment, sur l'existence du dispositif BLOCTEL et la possibilité pour le consommateur de s'y inscrire ;
- Une restriction aux exceptions à l'application des règles relatives au droit d'opposition au démarchage téléphonique dans le cadre d'une relation contractuelle existante (limitées, désormais, aux seules sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet du contrat) ;
- Une aggravation des sanctions encourues, jusqu'à 375 000 euros pour une personne morale, en cas de violation des règles relatives à l'opposition au démarchage téléphonique, y compris, l'absence de saisine de BLOCTEL par le professionnel pratiquant le démarchage à domicile pour faire expurger de ses fichiers clients les numéros de téléphone inscrits sur le registre d'opposition.
- Un renforcement des dispositions relatives à la lutte contre les fraudes aux numéros surtaxés par la responsabilisation des opérateurs téléphoniques délivrant des numéros de service à valeur ajoutée (SVA) et par la possibilité pour les agents de la DGCCRF de faire cesser un dommage causé par un service à valeur ajoutée. Par ailleurs, l'ARCEP, pour ce qui relève de ses compétences, dans sa Décision n° 2018-0881 en date du 24 juillet 2018 établissant le plan national de numérotation, a pris des mesures visant à encadrer les pratiques de modification de l'identifiant de l'appelant et d'utilisation des systèmes automatisés. Elle a également recommandé aux opérateurs de mettre en place des dispositifs techniques permettant d'interrompre les appels ne respectant les règles de son plan de numérotation. Enfin, le Gouvernement a donné mandat à un groupe de travail dédié du Conseil National de la Consommation (CNC), qui réunit des représentants des associations de consommateurs et des organisations professionnelles, d'expertiser toutes les mesures qui pourraient être envisagées pour renforcer les dispositifs existants pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés. Ce groupe de travail du CNC, dont les travaux sont en cours, a pour mission :

- de poser un diagnostic global sur le phénomène du démarchage téléphonique en déterminant, d'une part, les différentes situations auxquelles se trouvent confrontés les consommateurs et, d'autre part, l'importance économique du démarchage téléphonique, s'agissant notamment de sa place dans les modes de prospection des consommateurs, des enjeux en termes d'emploi et de son organisation (en particulier le recours à des sous-traitants et à la délocalisation) ;
- de dresser un état des dispositifs nationaux encadrant le démarchage téléphonique dans les différents États de l'Union européenne ;
- d'identifier les limites des différents outils existants de régulation du démarchage téléphonique (liste d'opposition BLOCTEL, dispositions du code de la consommation sur les pratiques commerciales trompeuses et agressives, pouvoirs d'enquête et de sanction qui y sont associés) et leur articulation avec la régulation des numéros de téléphone et des numéros surtaxés ;
- de proposer les mesures qui pourraient être mises en œuvre pour renforcer ces dispositifs existants ou, d'une manière générale, pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés. Ses conclusions sont attendues au cours du mois de janvier 2019.