

15ème législature

Question N° : 19325	De M. Nicolas Forissier (Les Républicains - Indre)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Démarchage téléphonique intempestif	Analyse > Démarchage téléphonique intempestif.
Question publiée au JO le : 07/05/2019 Réponse publiée au JO le : 03/05/2022 page : 2986 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

M. Nicolas Forissier attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le démarchage téléphonique intempestif et intrusif. La loi du 1er juin 2016 a mis en place le site www.bloctel.gouv.fr afin de permettre aux consommateurs de s'affranchir de ces démarchages, et des sanctions financières très lourdes (amende de 15 000 euros pour une personne physique et de 75 000 euros pour une personne morale afin de protéger les consommateurs). Cependant, de nombreuses personnes manquent d'information quant à l'existence du site gouvernemental mis à leur disposition pour se protéger de cette prospection commerciale et souvent jugée peu morale. Bien souvent, les personnes concernées sont dites plus fragiles ou plus âgées. Or ces personnes n'ont pas toujours accès à internet afin de s'inscrire à ce registre ou considèrent que le processus de dépôt de réclamation est trop fastidieux et trop complexe, les dissuadant de ne pas s'inscrire. Il demande si des mesures complémentaires vont être mises en place pour assurer l'effectivité de cette délégation de service public, mais également si un plan de communication plus large quant à l'inscription au registre Bloctel et ses avantages de protection qu'il offre au consommateur va être mis en place.

Texte de la réponse

Dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, d'un démarchage téléphonique intempestif et intrusif, le code de la consommation interdit le démarchage téléphonique des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition BLOCTEL et punit d'une amende de 75 000 euros pour une personne physique et de 375 000 euros pour une personne morale la violation de cette interdiction. Ce dispositif compte aujourd'hui 4 millions de consommateurs inscrits. En moyenne, chacun des près de 10 millions de numéros de téléphone enregistrés sur cette liste d'opposition au démarchage téléphonique est retiré chaque semaine de 6 listes de téléprospection, soit autant d'appels évités. Le consommateur qui désire s'inscrire sur cette liste peut y procéder par voie électronique ou par tout autre moyen. Plusieurs campagnes de communication ont été réalisées par le Gouvernement pour faire connaître ce dispositif du grand public et la presse régionale et nationale s'en est fait largement l'écho. La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux renforce ce dispositif. Ce texte aggrave, afin de les rendre plus dissuasives, les sanctions encourues en cas de non-respect du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique. Il introduit également une interdiction sectorielle du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique où les abus étaient particulièrement graves ces dernières années, et ce, même à l'égard des personnes qui n'ont pas inscrit leurs numéros sur Bloctel. Il permet de lutter plus efficacement contre les usurpations de numéros de

téléphone qui complexifient les enquêtes des agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Enfin, un décret, pris après consultation du Conseil national de la consommation (CNC), viendra très prochainement encadrer les jours et les horaires auxquels le démarchage téléphonique est autorisé, ainsi que la fréquence des appels, notamment au profit des personnes qui ne sont pas inscrites sur Bloctel. Afin de garantir la bonne application de la loi, le ministère de l'économie, des finances et de la relance, et en particulier la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) en tant qu'autorité de contrôle veillant à la protection des consommateurs, se mobilisent pleinement dans la lutte contre les sollicitations téléphoniques indésirables, identifiée comme une priorité depuis plusieurs années. Concernant le service Bloctel, un nouveau concessionnaire a été désigné, à l'issue d'une procédure de remise en concurrence, pour gérer et exploiter, à compter du 1er octobre 2021, le service public de la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette remise en concurrence a permis de diminuer les tarifs de façon significative et d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires. Ainsi, les professionnels n'auront plus rien à payer auprès de l'opérateur jusqu'à 100 000 numéros soumis au contrôle de BLOCTEL. Au-delà, les tarifs connaissent des baisses dépassant 45 %. Elles se montent à 60 % pour les tarifs illimités, qui passent de 40 000 à 16 000 € HT. Ainsi, les nouveaux tarifs obtenus, la meilleure qualité et la facilité d'accès des nouveaux services de Bloctel devraient permettre une adhésion beaucoup plus importante des entreprises concernées au service et, partant, un meilleur respect des inscriptions sur la liste Bloctel. Par ailleurs, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) poursuit une action répressive résolue pour sanctionner les professionnels qui ne respectent pas leurs obligations légales et, de manière plus générale, les pratiques délictueuses qui s'y rattachent. Ainsi, en 2020, 1 503 établissements ont été contrôlés, conduisant à la sanction de 108 démarcheurs ne respectant pas le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, pour un montant total d'amende de 4,3 M€ (montant doublé par rapport à l'année 2019). Les sanctions prises sur le fondement des nouvelles mesures introduites par la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 sont prononcées par les services d'enquêtes de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui ont émis, depuis sa promulgation, plus de 4,1 M€ d'amendes administratives. Le Gouvernement publie ces décisions sur le site de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et sur ses comptes « twitter » et « facebook » dans le cadre de sa politique du « name and shame », et le site internet bloctel.gouv.fr les reprend. Le Gouvernement est pleinement conscient que pour beaucoup de nos concitoyens, les appels téléphoniques, non désirés et répétés, effectués à tout moment de la journée, dans le but de leur vendre un produit ou de leur fournir un service qu'ils ne souhaitent pas, constituent une véritable nuisance. Il continue donc à agir pour renforcer la lutte contre ces pratiques.