



15ème législature

| | | |
|--|---|--|
| Question N° : 21432 | De Mme Sarah El Haïry (Mouvement Démocrate et apparentés - Loire-Atlantique) | Question écrite |
| Ministère interrogé > Numérique | | Ministère attributaire > Économie et finances |
| Rubrique > consommation | Tête d'analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique abusif | Analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique abusif. |
| Question publiée au JO le : 16/07/2019 Réponse publiée au JO le : 13/08/2019 page : 7514 Date de changement d'attribution : 23/07/2019 | | |

Texte de la question

Mme Sarah El Haïry attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur la lutte contre le démarchage téléphonique abusif et les moyens pouvant y être consacrés. Selon une enquête menée par UFC-Que Choisir, 9 Français sur 10 se disent agacés par le démarchage téléphonique, qu'ils estiment en recrudescence avec des appels à répétition, en particulier durant leur temps de repos. L'accroissement de ce démarchage expose les citoyens à des désagréments permanents comme des dérangements quotidiens, en particulier aux heures des repas, la suppression quotidienne des messages d'appel en absence, l'obligation de filtrer les appels entrants, etc. Pour faire face à ces problématiques de démarchage téléphonique intempestif et intrusif, le dispositif « Bloctel » a été créé par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Le service a ouvert au 1er juin 2016 permettant ainsi aux Français de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne plus être prospectés par un professionnel avec lequel ils n'ont pas de relation contractuelle en cours. Or cet outil gouvernemental, mis en place il y a désormais trois ans, est décrié pour son insuffisance et son manque d'efficacité. Des millions de Français se sont inscrits sur cette plateforme, pour autant le démarchage reste massif, voire il progresse. Le dispositif aurait permis d'éviter en moyenne six appels par semaine aux consommateurs inscrits, mais les sollicitations indésirables restent encore trop nombreuses pour les consommateurs. Les défaillances du dispositif résident notamment dans l'incapacité à contrôler et sanctionner le respect de cette liste d'opposition. Peu d'entreprises, au regard du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à toute campagne de démarchage téléphonique, ont adhéré au nouveau dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers les numéros de téléphone inscrits sur le registre. En comparaison, en Allemagne, le démarchage non sollicité est totalement interdit, et les contrevenants risquent 300 000 euros d'amende. En outre, les personnes les plus exposées à ces appels intempestifs, renouvelés, et souvent frauduleux sont généralement les plus fragiles et vulnérables comme les personnes âgées ou malades présentes à leur domicile dans la journée. Or les principaux secteurs recourant au démarchage téléphonique sont aussi ceux des principaux litiges de consommation. Il est donc urgent de stopper le harcèlement téléphonique que subissent les consommateurs, d'autant plus que ce démarchage est ressenti par les Français comme un comportement intrusif et attentatoire au respect de leur vie privée pourtant garantie par la loi. Le Gouvernement a montré son intérêt pour le sujet, notamment en chargeant le Conseil national de la consommation (CNC) de dresser un état des dispositifs nationaux encadrant le démarchage téléphonique, d'en identifier les limites et de proposer des mesures qui pourraient être adoptées pour mieux lutter contre les appels téléphoniques non sollicités et la fraude aux numéros surtaxés. Également, des propositions de loi, en partie soutenues par le Gouvernement, ont été déposées à l'Assemblée nationale dans le but d'encadrer le démarchage téléphonique, preuve que le sujet est majeur. Il ainsi est



essentiel d'engager de véritables moyens pour répondre à cette attente forte des citoyens qui font confiance aux pouvoirs publics pour les protéger contre ce démarchage téléphonique récurrent. C'est pourquoi, au regard de la permanence du problème afférant au démarchage téléphonique, elle l'interroge sur les mesures pouvant être prises pour renforcer les dispositifs existants afin de mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques, et ainsi garantir les droits des consommateurs.

Texte de la réponse

Entré en vigueur depuis le 1er juin 2016, le dispositif « BLOCTEL » permet aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cependant, plusieurs éléments démontrent qu'il n'est pas pleinement respecté à ce jour. En effet, seulement 700 entreprises ont adhéré au dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection de clientèle les numéros de téléphone inscrits sur le registre « BLOCTEL », ce qui semble très en deçà du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à toute campagne de démarchage téléphonique. Le Gouvernement a manifesté à plusieurs reprises sa volonté de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique abusif et intrusif. Ainsi, à la suite de l'examen en première lecture par l'Assemblée nationale, le 21 juin 2018, de la proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique, le Gouvernement a demandé au Conseil national de la consommation (CNC) d'établir un état des lieux des pratiques de démarchage téléphonique et de proposer des mesures pour mieux lutter contre les appels téléphoniques non sollicités et la fraude aux numéros surtaxés. Les travaux du CNC, qui se sont déroulés de septembre 2018 à janvier 2019 dans le cadre d'un groupe de travail dédié, ont fait l'objet d'un rapport qui a été diffusé le 22 février 2019 et qui apporte un éclairage factuel et documenté sur le démarchage téléphonique et la fraude aux numéros surtaxés de nature à nourrir les prochains débats parlementaires sur ces questions. Par ailleurs, une seconde proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a fait l'objet d'un premier examen par l'Assemblée nationale, le 6 décembre 2018, puis par le Sénat, le 21 février 2019. A cette occasion, le Gouvernement a déposé plusieurs amendements avec l'objectif d'améliorer l'efficacité du dispositif BLOCTEL en précisant les obligations légales des entreprises qui ont recours au démarchage téléphonique, en limitant l'exclusion de l'application des règles d'opposition au démarchage téléphoniques aux seules sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours et en alourdissant les sanctions encourues en cas de non-respect de ces obligations. Dans l'attente de la reprise des travaux parlementaires relatifs à cette proposition de loi, la DGCCRF intensifie ses contrôles 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. Plusieurs entreprises ayant démarché des consommateurs inscrits sur BLOCTEL se sont récemment vues infliger des amendes administratives pour des montants allant de 16 000 € à 75 000 € assorties de mesures de publication des sanctions prononcées, notamment sur le site de la DGCCRF. 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, constituent une véritable nuisance et il continuera d'apporter son soutien à toutes les mesures législatives permettant de renforcer le dispositif BLOCTEL.