

15ème législature

Question N° : 22241	De Mme Béatrice Piron (La République en Marche - Yvelines)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Dysfonctionnements de Bloctel	Analyse > Dysfonctionnements de Bloctel.
Question publiée au JO le : 06/08/2019 Réponse publiée au JO le : 31/12/2019 page : 11524		

Texte de la question

Mme Béatrice Piron attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les dysfonctionnements de la plateforme Bloctel, proposant aux consommateurs de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. En effet, ils sont nombreux à considérer ces appels commerciaux comme intempestifs et nuisibles. Près de 3,5 millions de personnes sont désormais inscrites sur cette liste. Les entreprises qui pratiquent la prospection commerciale téléphonique doivent mettre en conformité leurs fichiers clients avec la liste Bloctel, sous peine de sanctions en cas de signalement du consommateur si elles manquent à leurs obligations. Toutefois, il apparaît que de nombreuses entreprises ne les respectent pas et continuent de pratiquer le démarchage téléphonique envers des consommateurs qui ont expressément indiqué qu'ils ne souhaitent plus recevoir de tels appels. Par ailleurs, il est parfois très difficile pour le consommateur de signaler un appel intempestif car la procédure de signalement exige de nombreuses informations dont il ne dispose pas toujours. Elle l'interroge donc sur le bilan des cinq premières années de fonctionnement de la plateforme et si des mesures sont envisagées pour améliorer le contrôle des obligations légales des professionnels qui recourent au démarchage téléphonique et pour renforcer les sanctions à l'encontre de ceux qui ignorent leurs obligations.

Texte de la réponse

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 en vigueur. Dans l'attente de la reprise des travaux parlementaires relatifs à cette proposition de loi, la DGCCRF intensifie ces contrôles en vue de s'assurer du respect par les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique de leurs obligations légales. 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. Il continuera donc à agir à la fois sur le plan normatif et en termes de contrôles, pour renforcer la lutte contre ces pratiques.