



15ème législature

Question N° : 2456	De M. Patrice Verchère (Les Républicains - Rhône)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Démarchage téléphonique et efficacité de Bloctel	Analyse > Démarchage téléphonique et efficacité de Bloctel.
Question publiée au JO le : 31/10/2017 Réponse publiée au JO le : 06/03/2018 page : 1903 Date de changement d'attribution : 02/01/2018		

Texte de la question

M. Patrice Verchère attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'efficacité du dispositif Bloctel visant à réduire le démarchage téléphonique abusif. En effet, malgré sa mise à disposition en 2016 sur « bloctel.gouv.fr », 47 % des inscrits ne constatent pas de diminution du nombre d'appels ; et pour cause, les usagers dénoncent les appels robotisés qui empruntent un numéro ou bien utilisent un numéro masqué afin que le concerné ne puisse avoir recours au processus de dépôt de réclamation sur le site suscité, processus qui par ailleurs se révèle bien laborieux. De plus, les SMS commerciaux n'étant pas concernés par le dispositif bien qu'ils prolifèrent, il pourrait être intéressant d'étendre le champ de Bloctel aux SMS. Enfin, les entreprises qui possédaient déjà le numéro du particulier avant la mise en place du dispositif ne sont pas concernées par la restriction, leur permettant ainsi de continuer le démarchage téléphonique librement. Cette question concerne une majeure partie des Français, et notamment les personnes âgées, principales cibles. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures complémentaires qu'il entend mettre en place pour améliorer et renforcer ce service.

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. Aussi, ce dispositif suscite un réel engouement des consommateurs qui ne veulent plus être dérangés par des appels non souhaités. Ainsi, au 1er décembre 2017, 3,5 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 a traité plus de 130 000 fichiers clients, correspondant à plus de 91 milliards de numéros de

téléphone traités dont 2,9 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. Un bilan relatif au nombre de réclamations ne peut être à ce jour établi sauf à fausser la réalité. En effet, les consommateurs peuvent déposer plusieurs réclamations pour le même appel et certaines réclamations sont inexploitable faute d'éléments utiles aux enquêteurs. De nombreux consommateurs ne décrochent au moment de l'appel mais signalent quand même le numéro sans autres éléments. 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, de la consommation et de la 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. 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. Ces contrôles ont conduit à établir 54 avertissements, 40 injonctions, 3 procédures pénales et 55 procès-verbaux administratifs. Les entreprises identifiées se sont vues infliger une amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 euros. Toutefois, la difficulté à établir la preuve d'appels réellement passés limite l'efficacité de l'action publique, certains démarcheurs utilisant des numéros de téléphones usurpés. 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. Afin d'améliorer l'efficacité du dispositif, les opérateurs téléphoniques ont par ailleurs été sollicités et des travaux sont en cours pour explorer toutes les pistes d'amélioration de celui-ci.