

15ème législature

Question N° : 2457	De Mme Agnès Thill (La République en Marche - Oise)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances (Mme la SE)
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique	Analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique.
Question publiée au JO le : 31/10/2017 Réponse publiée au JO le : 23/01/2018 page : 594 Date de changement d'attribution : 25/11/2017		

Texte de la question

Mme Agnès Thill attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'efficacité de la lutte contre le démarchage téléphonique initiée dans le cadre de la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 au travers notamment du dispositif Bloctel. Plus d'un an après sa mise en place, la liste d'opposition au démarchage téléphonique appelée Bloctel ne semble pas parvenue à freiner le démarchage téléphonique alors que 9 Français sur 10 se disent toujours excédés par le démarchage téléphonique. Parmi ses lacunes, certains pointent la difficile utilisation du service et un processus de dépôt de réclamation trop fastidieux et complexe. Mais surtout, le dispositif est jugé inefficace par les utilisateurs rencontrés qui continuent à subir le harcèlement des plateformes téléphoniques de différentes sociétés sans aucune amélioration sur leur quotidien. Elle lui demande donc les intentions du Gouvernement pour faire cesser ces situations et de lui indiquer le cas échéant les mesures complémentaires qui pourraient être mises en place pour assurer l'effectivité de cette délégation de service public.

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. A cet égard, il convient de rappeler que depuis le 1er juin 2016, les consommateurs qui le souhaitent ont la possibilité de s'inscrire gratuitement en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, ou en cas de difficulté d'accès à Internet, par voie postale. Ce dispositif suscite un réel engouement des consommateurs qui ne veulent plus être dérangés par des appels non souhaités. Ainsi, au 1er octobre 2017, plus de trois 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 qui gère le site « BLOCTEL » a traité plus de 100 000 fichiers clients, correspondant à plus de 62 milliards de numéros de téléphone traités dont 2 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. 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. A l'issue de ces enquêtes, des poursuites pour non-respect du dispositif « BLOCTEL » ont été engagées. Les entreprises identifiées se sont vues infliger une amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 euros. 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, consommation et 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. En tout état de cause, 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.