



15ème législature

Question N° : 24884	De Mme Jeanine Dubié (Libertés et Territoires - Hautes-Pyrénées)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Démarchage téléphonique et inefficacité du dispositif Bloctel	Analyse > Démarchage téléphonique et inefficacité du dispositif Bloctel.
Question publiée au JO le : 03/12/2019 Réponse publiée au JO le : 15/12/2020 page : 9223 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

Mme Jeanine Dubié attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la nuisance touchant de nombreux Français qui subissent les appels liés au démarchage commercial téléphonique. En effet, le dispositif « Bloctel », depuis son entrée en vigueur au 1er juin 2016, n'a pas permis d'enrayer cette situation. Les professionnels qui sont tenus de retirer de leurs fichiers de prospection de clientèle les numéros de téléphone inscrits sur le registre, ne semblent pas appliquer pleinement ce principe eu égard aux nombreuses remontées de citoyens mécontents d'être importunés régulièrement par ce démarchage répétitif alors qu'ils sont utilisateurs du dispositif Bloctel. Le phénomène semble même s'être aggravé ces derniers mois avec de nombreux appels ayant pour objet l'isolation à un euro, le remplacement des chaudières ou les contrats d'électricité. En outre, la procédure de signalement par le consommateur apparaît lourde, notamment par les personnes âgées, et souvent vaine. La volonté législative d'agir en la matière avec la proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs ainsi qu'une seconde proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, toutes deux dans l'attente de la reprise de leur examen au Sénat ou à l'Assemblée nationale, ne permet pas de répondre avec suffisamment de célérité à ce phénomène ressenti comme du harcèlement, notamment par les personnes malades ou âgées qui passent beaucoup de temps à leur domicile. Aussi, après trois ans de mise en service de la plateforme Bloctel, elle souhaiterait savoir ce qu'envisage le Gouvernement pour améliorer le contrôle des obligations légales des professionnels et lutter plus efficacement contre le démarchage téléphonique abusif.

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, l'article L. 223-1 du code de la consommation, issu de l'article 9 de la loi n° 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. Ce dispositif compte, aujourd'hui, 4 millions d'inscrits. En moyenne, chacun des près de 10 millions de numéros inscrits sur cette liste d'opposition au démarchage téléphonique est retiré chaque semaine de 6 listes de téléprospection, soit autant d'appels évités. Pour autant, les nuisances téléphoniques perdurent pour nombre de nos concitoyens, signe que de trop nombreuses entreprises ne respectent pas la loi. Le Gouvernement a manifesté à

plusieurs reprises sa volonté de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique abusif. Ainsi, il 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 débats parlementaires sur ces questions. Afin de renforcer l'efficacité du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, une proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été adoptée par le Parlement le 15 juillet dernier et promulguée le 24 juillet. Ce texte aggrave, afin de les rendre plus dissuasives, les sanctions encourues en cas de non-respect du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique et améliore l'information des consommateurs sur leur droit de s'opposer à ce mode de sollicitation commerciale. 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. Il permet, en outre, 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). Pour finir, un décret encadrera les horaires au cours desquels le démarchage téléphonique sera possible afin de mieux protéger la vie privée des Français. En complément de cette action normative, le ministère de l'économie, des finances et de la relance, et en particulier la DGCCRF, demeurent mobilisés pour lutter contre les pratiques de démarchage téléphonique illégales. La DGCCRF fait de la lutte contre les sollicitations téléphoniques indésirables une priorité depuis plusieurs années et 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 2019, plus de 1 000 établissements ont été contrôlés conduisant à la sanction de 77 démarcheurs ne respectant pas le dispositif BLOCTEL, pour un montant total d'amende de 2,5 M€ (montant triplé par rapport à l'année 2018). En 2020, 67 sanctions représentant plus de 2,6 M € d'amendes ont d'ores et déjà été prononcées. Par ailleurs, la DGCCRF généralise une politique de « Name and Shame » : plusieurs décisions de sanctions ont été publiées sur son site internet. 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 continue donc à agir pour renforcer la lutte contre ces pratiques.