

15ème législature

Question N° : 25204	De M. Grégory Besson-Moreau (La République en Marche - Aube)	Question écrite
Ministère interrogé > Premier ministre		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Démarchage téléphonique abusif - Renforcement législatif	Analyse > Démarchage téléphonique abusif - Renforcement législatif.
Question publiée au JO le : 17/12/2019 Réponse publiée au JO le : 07/09/2021 page : 6685 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

M. Grégory Besson-Moreau attire l'attention de M. le Premier ministre sur le démarchage téléphonique abusif. Les problèmes majeurs qui se posent en matière de protection du consommateur de téléphonie sont le démarchage téléphonique abusif et les appels frauduleux aux numéros surtaxés. Entré en vigueur depuis le 1er juin 2016, le dispositif « Bloctel » permet, en théorie, aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Le premier problème qui se pose est qu'environ 700 entreprises seulement ont adhéré au dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection les numéros protégés par bloctel préalablement à leur campagne de démarchage téléphonique. Les entreprises non adhérentes qui contreviennent au droit de la consommation et les entreprises frauduleuses qui escroquent les consommateurs à dessein ne sont donc pas prises en compte par bloctel. Une proposition de loi n° 1724 (Assemblée nationale, XV^e législature), modifiée par le Sénat, souhaite renforcer le dispositif de Bloctel afin de protéger efficacement le consommateur. Ce texte pourrait, sous réserve de modifications notables, servir de véhicule législatif à ces changements nécessaires. Malheureusement, il est stoppé par la navette législative depuis le 21 février 2019. Il lui demande donc ce que le Gouvernement compte faire pour lutter 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, le code de la consommation interdit le démarchage téléphonique des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition Bloctel, et punit d'une amende de 75 000 euros pour une personne physique et de 375 000 euros pour une personne morale la violation de cette interdiction. 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. La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux renforce ce dispositif. Ce texte a aggravé, afin de les rendre plus dissuasives, les sanctions encourues en cas de non-respect du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, et a amélioré l'information des consommateurs sur leur droit de s'y opposer. Il a introduit également une interdiction sectorielle du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique où les abus étaient particulièrement graves ces dernières années, même à l'égard des personnes qui n'ont pas inscrit leurs numéros sur Bloctel. Il a clarifié l'exception dite du contrat en cours. Il a permis, enfin, 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). Un décret pour encadrer les horaires et la fréquence du démarchage téléphonique sera prochainement pris et a fait l'objet d'une consultation du Conseil national de la consommation. Afin de garantir la bonne application de la loi, le ministère de l'économie, des finances et de la relance, et en particulier la DGCCRF en tant qu'autorité de contrôle veillant à la protection des consommateurs, se mobilise pleinement dans la lutte contre les sollicitations téléphoniques indésirables, identifiée comme une priorité depuis plusieurs années. Le 1er février 2021, un arrêté du ministre de l'économie, des finances et de la relance a diminué les tarifs des abonnements des professionnels au service Bloctel. Ainsi, depuis cette date, les frais d'inscription et de redevance annuelle ont été supprimés, et les tarifs des abonnements annuels ont été réduits, la baisse totale atteignant 83 % pour les « petits » abonnements. Cette diminution des tarifs rend moins coûteux pour les professionnels le prix du respect de la réglementation. Dès lors, la DGCCRF pourra sanctionner plus sévèrement les opérateurs qui appelleront des numéros « bloctellisés ». La DGCCRF poursuit une action répressive résolue pour sanctionner les professionnels qui ne respectent pas leurs obligations légales et, de manière plus générale, les pratiques délictuelles qui s'y rattachent. Ainsi, en 2020, 1 503 établissements ont été contrôlés, conduisant à la sanction de 108 démarcheurs ne respectant pas le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, pour un montant total d'amende de 4,3 M€ (montant doublé par rapport à l'année 2019). Les premières sanctions prises sur le fondement des nouvelles mesures introduites par la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 commencent à être prononcées par les services d'enquêtes de la DGCCRF. Le Gouvernement publie ces décisions sur le site de la DGCCRF et sur ses comptes « Twitter » et « Facebook » dans le cadre de sa politique du « name and shame », et le site internet bloctel.gouv.fr les reprend. 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 qu'ils ne souhaitent pas, constituent une véritable nuisance. Il continue donc à agir pour renforcer la lutte contre ces pratiques.