



15ème législature

Question N° : 3219	De Mme Josiane Corneloup (Les Républicains - Saône-et-Loire)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances (Mme la SE)
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Démarchage téléphonique commercial abusif	Analyse > Démarchage téléphonique commercial abusif.
Question publiée au JO le : 28/11/2017 Réponse publiée au JO le : 01/05/2018 page : 3736 Date de changement d'attribution : 05/12/2017		

Texte de la question

Mme Josiane Corneloup attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le développement d'un démarchage commercial téléphonique agressif en France. Selon la loi de 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, sont considérées comme agressives les pratiques commerciales se caractérisant par des sollicitations répétées et insistantes dans le but d'altérer le libre consentement du consommateur. Perpétrés durant la journée, ces appels téléphoniques insistants rencontrent un public particulièrement vulnérable constitué de personnes âgées ou malades, amenées à devoir rester à leur domicile. Les personnes quotidiennement contactées par ces opérateurs se sentent victimes d'une forme de harcèlement, qu'il s'agisse de tentatives délibérées de fraude, à l'instar d'entreprises qui se font passer pour des professionnels qui ont déjà contracté un service avec les intéressés - fournisseur d'énergies ou opérateurs de téléphonie mobile - ou de « simples » sollicitations commerciales systématiquement répétées et simultanées. La loi punit le démarchage abusif quand il s'accompagne d'une fraude ou d'un manquement aux droits de protection des consommateurs. En effet, le consommateur potentiel dispose de plusieurs garanties juridiques pour se protéger, s'il le souhaite, des démarchages commerciaux. Il peut s'opposer à ce que des données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement à des fins de prospection commerciale ou de marketing. Il peut s'inscrire sur des listes d'opposition de son opérateur afin que ses données personnelles ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe. Depuis la loi de 2016 sur la consommation, il est également mieux protégé du démarchage par téléphone qui est davantage encadré avec la création du service Bloctel. Cet organisme mandaté par le ministère de l'économie et des finances recense toutes les coordonnées des personnes qui ne souhaitent pas être démarchées par téléphone et qui se sont inscrites en ce sens. Une liste est ainsi constituée et adressée aux professionnels afin que les personnes concernées ne soient pas appelées. De même, les démarcheurs ont l'obligation de communiquer à Bloctel les numéros qu'ils souhaitent appeler. Or malgré cet encadrement, les témoignages de personnes s'étant inscrites sur Bloctel et qui continuent de recevoir des appels commerciaux se multiplient, ce qu'a très bien montré une enquête récente du magazine *60 millions de consommateurs*. Pourtant, les démarcheurs qui se risquent à appeler des numéros référencés par Bloctel sont sanctionnés par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et tombent sous le coup d'une amende pouvant aller jusqu'à 75 000 euros. Une centaine de sanctions a ainsi été prononcée depuis juin 2016. Le service Bloctel apparaît donc perfectible à plus d'un titre d'autant plus que des fichiers de coordonnées font l'objet de convoitise assidue de la part des opérateurs chargés de démarcher. Aussi, elle lui demande comment il compte renforcer l'opérationnalité de Bloctel afin d'assurer les



personnes listées de leur souhait d'invisibilité. Elle lui demande en outre quelles mesures il compte prendre pour appliquer plus efficacement les sanctions encourues par les contrevenants et qui revêtiraient ainsi une forte composante dissuasive.

Texte de la réponse

C'est dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles, 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. C'est la raison pour laquelle le dispositif « BLOCTEL » 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 sur ce registre, afin de ne plus faire l'objet de démarchage téléphonique. Désormais, 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 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. 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 poursuivent 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. Par ailleurs, les opérateurs téléphoniques ont été sollicités afin d'examiner les moyens permettant une meilleure traçabilité des numéros de téléphone attribués et d'identifier plus facilement leurs titulaires dans le but d'améliorer l'efficacité du dispositif « BLOCTEL ».