

15ème législature

Question N° : 34112	De M. Sébastien Cazenove (La République en Marche - Pyrénées-Orientales)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Amélioration du dispositif Bloctel	Analyse > Amélioration du dispositif Bloctel.
Question publiée au JO le : 24/11/2020 Réponse publiée au JO le : 07/09/2021 page : 6685		

Texte de la question

M. Sébastien Cazenove appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur la nuisance éprouvée par les citoyens victimes de démarchage commercial téléphonique abusif. Le dispositif « Bloctel », depuis son entrée en vigueur au 1er juin 2016, permet aux utilisateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne plus être prospectés par un professionnel. Ainsi, ces professionnels sont tenus de retirer de leurs fichiers de prospection de clientèle les numéros de téléphone inscrits sur le registre mais ce principe n'apparaît pas pleinement ni appliqué ni efficace eu égard aux nombreuses remontées de citoyens mécontents d'être importunés régulièrement par ce démarchage répétitif alors qu'ils sont utilisateurs du dispositif Bloctel. En outre, la procédure de signalement par le consommateur apparaît lourde et vaine sur les nuances exprimées. 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 ne permet pas de répondre avec célérité à ce phénomène ressenti comme du harcèlement, notamment par les personnes âgées. Aussi, après quatre ans de mise en service de la plateforme, il 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, 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 délictueuses 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.