

15ème législature

Question N° : 35319	De Mme Élisabeth Toutut-Picard (La République en Marche - Haute-Garonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Démarchage téléphonique	Analyse > Démarchage téléphonique.
Question publiée au JO le : 29/12/2020 Réponse publiée au JO le : 07/09/2021 page : 6698		

Texte de la question

Mme Élisabeth Toutut-Picard interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les mesures mises en œuvre par son ministère dans le cadre de la lutte contre le démarchage téléphonique. Dans la réponse à sa question écrite n° 3221, en date du 1er mai 2018, le ministère de l'économie et des finances lui faisait parvenir le bilan chiffré de Bloctel, précisant le nombre de réclamations, le nombre d'entreprises poursuivies et le nombre de celles effectivement condamnées. Pour autant, le dispositif ne semble pas satisfaisant et la mise en place de Bloctel n'a pas définitivement freiné le phénomène du démarchage téléphonique. Le système Bloctel tarde en effet à faire ses preuves malgré les près de 1,4 million de réclamations déposées depuis sa création par 280 000 consommateurs inscrits. Dès lors, elle souhaite connaître les mesures complémentaires à cet outil envisagées par le Gouvernement pour véritablement réduire ces agissements.

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). Enfin, après la consultation du Conseil national de la consommation (CNC), un décret viendra très prochainement encadrer les jours et les horaires auxquels le démarchage téléphonique est autorisé, ainsi que la fréquence des appels. 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 mobilisent 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.