

15ème législature

Question N° : 35759	De M. Olivier Falorni (Libertés et Territoires - Charente-Maritime)	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 : 26/01/2021 Réponse publiée au JO le : 07/09/2021 page : 6698		

Texte de la question

M. Olivier Falorni attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les appels de démarchage téléphonique non sollicités et souvent frauduleux qui dérangent les personnes à leurs domiciles, à toute heure ainsi que sur leurs lieux de travail. Face aux insuffisances du dispositif Bloctel, le Parlement a adopté, en juillet 2020, une proposition de loi qui avait pour objectif de mieux encadrer ces appels et renforcer la protection des consommateurs qui peuvent être victimes d'un démarchage excessif ou de pratiques frauduleuses. Les sanctions également, ont été renforcées : amende maximum de 75 000 euros pour les personnes physiques et 375 000 euros pour les personnes morales. Pour rappel, en 2019, ce sont 77 « démarcheurs abusifs » qui ont été sanctionnés pour un montant total de 2,3 millions d'euros. Pourtant, ces appels sont toujours incessants et beaucoup de Français sont exaspérés d'être dérangés. Au moment où les Français doivent le plus possible rester à leur domicile et où les points de crispation sont nombreux, il semble absolument évident que la surveillance et les sanctions contre ce type d'appels doivent être plus nombreux. Aussi, il lui demande de bien vouloir communiquer l'évaluation des sanctions appliquées pour l'année 2020 et comment le Gouvernement entend continuer sa lutte contre ce fléau de la vie quotidienne.

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 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.