



15ème législature

Question N° : 3697	De M. Julien Dive (Les Républicains - Aisne)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances (Mme la SE)
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Harcèlement téléphonique : dysfonctionnement de Bloctel	Analyse > Harcèlement téléphonique : dysfonctionnement de Bloctel.
Question publiée au JO le : 12/12/2017 Réponse publiée au JO le : 12/06/2018 page : 5066 Date de changement d'attribution : 19/12/2017 Date de renouvellement : 10/04/2018		

Texte de la question

M. Julien Dive appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le manque d'efficacité du dispositif Bloctel, lancé le 1er juin 2016. Ce système instauré par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation est géré par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Il consiste, pour un particulier, à inscrire gratuitement son numéro de téléphone sur une liste afin de le protéger du démarchage professionnel de la part d'entreprises avec lesquelles il n'a pas engagé de relation contractuelle. En dépit de leur utilisation de Bloctel, de nombreux habitants de la commune de Gauchy, dans l'Aisne, ont alerté leur maire sur les démarchages incessants dont ils sont encore victimes. Cette situation fait écho à l'enquête d'UFC-Que Choisir publiée en janvier 2017 sur ce dispositif, selon laquelle 82 % des consommateurs interrogés estimaient que le nombre d'appels reçus n'avait pas baissé après inscription, notamment en raison du trop faible nombre de sanctions administratives. Il lui demande de rendre le dispositif Bloctel plus contraignant et plus dissuasif, en renforçant les sanctions prises à l'encontre des entreprises qui ne respecteraient pas la volonté des particuliers.

Texte de la réponse

C'est dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, 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. Aussi, ce dispositif 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, afin de ne plus faire l'objet de démarchage téléphonique. 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. 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. Par ailleurs, 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, de la consommation et de la 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. S'agissant de la possibilité d'augmenter le montant des sanctions administratives, cette option pourrait être envisagée si les entreprises continuaient à prospector des consommateurs inscrits sur Bloctel. Aujourd'hui, il est, néanmoins, déjà possible de les sanctionner pénalement, dès lors que les agissements en cause peuvent être qualifiés de pratiques commerciales agressives (appels répétés de la même personne malgré le refus explicite de l'intéressé...). Le fait de mettre en œuvre une pratique commerciale agressive est puni d'un emprisonnement de deux ans au plus et d'une amende de 300 000 € au plus. Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du manquement, à 10 % du chiffre d'affaires. Le professionnel encourt également une interdiction d'exercer une activité commerciale. Dans l'attente, les agents de la DGCCRF poursuivront 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. Les opérateurs téléphoniques ont par ailleurs été sollicités afin de rendre plus efficient le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique et des travaux sont en cours pour explorer toutes les pistes d'amélioration de celui-ci.