

15ème législature

Question N° : 38441	De M. Marc Le Fur (Les Républicains - Côtes-d'Armor)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Nécessité d'améliorer le service Bloctel	Analyse > Nécessité d'améliorer le service Bloctel.
Question publiée au JO le : 27/04/2021 Réponse publiée au JO le : 07/09/2021 page : 6714		

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur le service Bloctel. Mis en place le 1er juin 2016, le service Bloctel permet à chaque individu de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. En 2028 selon un sondage, 92 % des Français estimaient que le démarchage téléphonique était encore trop fréquent et portait atteinte à leur tranquillité. La même année, 3,7 millions de personnes étaient inscrites au service Bloctel mais plus de 200 000 ont signalé qu'elles continuaient à recevoir des appels de démarchage téléphonique, selon un rapport du conseil national de la consommation publié en 2019. Afin de répondre aux aspirations légitimes des consommateurs, le Parlement a adopté la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 qui avait pour objectif de limiter encore davantage le démarchage téléphonique. Néanmoins, il apparaît dans les faits que les nouvelles dispositions inscrites dans la loi ne soient pas suffisamment respectées, voire soient délibérément contournées et que des réclamations continuent d'être déposées sur le site Bloctel. C'est pourquoi il lui demande de lui indiquer les mesures envisagées par le Gouvernement pour renforcer l'efficacité du service Bloctel. Il lui demande également si une évaluation a été réalisée de la loi du 24 juillet 2020 et si des propositions d'amélioration de ce dispositif ont été formulées.

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. Comme le sait l'auteur de la question, 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 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 permet, aussi, 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, un décret, pris après consultation du Conseil national de la

consommation (CNC), 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 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 », 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.