

15ème législature

Question N° : 3921	De M. Rémy Rebeyrotte (La République en Marche - Saône-et-Loire)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Démarchage téléphonique et les appels intempestifs	Analyse > Démarchage téléphonique et les appels intempestifs.
Question publiée au JO le : 19/12/2017 Réponse publiée au JO le : 06/03/2018 page : 1903 Date de changement d'attribution : 02/01/2018		

Texte de la question

M. Rémy Rebeyrotte attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le fait que pour près d'un Français sur deux, le démarchage téléphonique et les appels intempestifs n'ont pas faibli, même avec la mise en place du dispositif Bloctel. De ce fait, l'exaspération grandit. Des personnes ayant pourtant eu recours au dispositif Bloctel.gouv.fr, service gouvernemental de filtrage et blocage des appels téléphoniques indésirables et qui avait vu la situation s'améliorer dans un premier temps, constate aujourd'hui la résurgence d'appels intempestifs, jusqu'à quatre appels par jour, notamment sur leurs lignes fixes et y compris en soirée. Il demande donc si le Gouvernement a dressé un bilan du fonctionnement de Bloctel et s'il a audité les porteurs du dispositif. Il souhaite savoir s'il compte renforcer le dispositif en question ou le revoir en profondeur en apportant d'autres réponses à ce qui est devenu, pour un certain nombre de compatriotes, une nuisance quotidienne de plus en plus difficile à supporter.

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. A ce jour, la société OPPOSETEL a traité plus de 130 000 fichiers clients, correspondant à plus de 91 milliards de numéros de téléphone traités dont 2,9 milliards d'inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. 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. Un bilan relatif au nombre de réclamations ne peut être à ce jour établi sauf à fausser la réalité. En effet, les consommateurs peuvent déposer plusieurs réclamations pour le même appel et certaines réclamations sont inexploitable faute d'éléments utiles aux enquêteurs. De nombreux consommateurs ne décrochent au moment de l'appel mais signalent quand même le numéro sans autres éléments. 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. 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. Ces contrôles ont conduit à établir 54 avertissements, 40 injonctions, 3 procédures pénales et 55 procès-verbaux administratifs. Les entreprises identifiées se sont vues infliger une amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 euros. Toutefois, la difficulté à établir la preuve d'appels réellement passés limite l'efficacité de l'action publique, certains démarcheurs utilisant des numéros de téléphones usurpés. 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. Afin d'améliorer l'efficacité du dispositif, les opérateurs téléphoniques ont par ailleurs été sollicités et des travaux sont en cours pour explorer toutes les pistes d'amélioration de celui-ci.