

15ème législature

Question N° : 44178	De M. Didier Le Gac (La République en Marche - Finistère)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique	Analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique.
Question publiée au JO le : 15/02/2022 Date de changement d'attribution : 21/05/2022 Question retirée le : 21/06/2022 (fin de mandat)		

Texte de la question

M. Didier Le Gac attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les ajustements nécessaires afin de mieux réguler le démarchage téléphonique. Le démarchage téléphonique abusif est un sujet qui, en dépit des dispositions prises par les pouvoirs publics, à commencer par les lois du 17 mars 2014 instaurant Bloctel (liste d'opposition téléphonique) et la loi du 4 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, continue d'être pratiqué. Ces démarchages intempestifs qui perturbent la vie des concitoyens où qu'ils se trouvent et quels que soient les horaires, sont ressentis comme un véritable harcèlement. Certaines personnes, déjà isolées et souvent âgées, finissent par couper leur téléphone aux seules fins de se protéger de ces appels intempestifs qui émanent aussi bien de numéros fixes que de numéros mobiles et de postes d'appels situés aussi bien en France qu'à l'étranger. On est en droit de s'inquiéter sur le changement d'opérateur de Bloctel au 1er octobre 2021, qui a conduit à la mise hors service pendant plusieurs semaines du système de dépôt de signalement par les particuliers et la disparition sur cette plateforme des dossiers signalés avant ce changement, sans information quant aux délais de remise en ordre. Par ailleurs, une fois un dossier de signalement déposé par un citoyen, celui-ci n'est guère informé des suites de ce signalement dans la mesure où, pour cette plateforme, le citoyen n'est pas considéré d'abord comme l'utilisateur d'un service public mais comme une source d'information pour l'administration. Ainsi le service « information consommateur » de Bloctel mentionne explicitement qu'il n'apportera aucune information sur le suivi des signalements. De ce fait, le citoyen n'est pas associé à la procédure et ne dispose pas, en l'état, d'une capacité d'information sur les suites de son signalement, ce qui a pour effet de rendre le dispositif moins crédible quant à son efficacité et son efficacité et n'incite pas les usagers à apporter à l'administration compétente les informations qui permettraient une meilleure identification des auteurs d'abus et de fraude. Enfin, la multiplicité des services dédiés au démarchage téléphonique abusif ne permet pas une bonne lisibilité du dispositif par les usagers et une simplification des démarches pour lutter contre le démarchage. En effet, si l'utilisateur est confronté à une multiplicité d'appels relatifs à des travaux liés à la rénovation énergétique, il doit en informer SignalConso, service de la DGCCRF lancé en 2018, même si cet usager a demandé l'inscription de son numéro sur Bloctel. Si cet usager est appelé par des automates d'appel ou qu'on cherche à lui soutirer des informations personnelles à des fins frauduleuses, c'est à la CNIL qu'il doit s'adresser. Si cet usager reçoit sur son répondeur un message demandant à rappeler un numéro surtaxé, il doit faire appel à l'annuaire inversé. Enfin si cet usager reçoit des messages de démarchages par SMS, il doit appeler le 33700. Outre le fait qu'il conviendrait que l'utilisateur soit dûment tenu au courant des suites des signalements qu'il effectue suite à un démarchage téléphonique dont il est la première et principale victime, il lui demande comment le Gouvernement entend agir pour simplifier le signalement de ces démarchages, notamment au moyen d'un guichet d'inscription unique avec un numéro ou un site



unique qui assurerait, outre l'effectivité réelle du blocage, la bonne information des consommateurs suite à leur signalement.