

15ème législature

Question N° : 4501	De M. Jean-Louis Bricout (Nouvelle Gauche - Aisne)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances (Mme la SE)		Ministère attributaire > Économie et finances (Mme la SE)
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Efficacité relative du dispositif «Bloctel» et pistes envisagées d'améliorations	Analyse > Efficacité relative du dispositif «Bloctel» et pistes envisagées d'améliorations.
Question publiée au JO le : 16/01/2018 Réponse publiée au JO le : 03/04/2018 page : 2810		

Texte de la question

M. Jean-Louis Bricout attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, sur la faible efficacité des mesures mises en œuvre afin de lutter contre le démarchage téléphonique. En effet, alors que le dispositif « Bloctel » issu de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation est censé lutter contre le démarchage téléphonique, 9 Français sur 10 se disent aujourd'hui excédés par celui-ci. Beaucoup se sont d'ailleurs inscrits pour bénéficier de ce service, sans pour autant qu'il puisse être constaté l'arrêt des prospections intempestives. Aujourd'hui, les consommateurs reçoivent en moyenne plus de 4 appels téléphoniques de ce type par semaine. Pour rappel, la prospection téléphonique est le seul système de démarchage où le consentement par défaut du consommateur (système *opt-out*) est admis. Autrement dit, le consommateur doit expressément refuser la réception de ces appels afin de ne plus les recevoir, à la différence des mails ou SMS où il doit expressément avoir accepté de recevoir les sollicitations. Par ailleurs, les secteurs ayant recours au démarchage téléphonique sont aussi ceux que l'on retrouve le plus souvent dans les litiges de consommation (travaux de rénovation énergétique, énergie...). Il lui demande de bien vouloir préciser les intentions du Gouvernement afin de limiter de manière effective et réelle le démarchage téléphonique (augmentation des amendes pour les opérateurs récalcitrants, intensification des contrôles ou encore mise en place d'un indicatif permettant aux consommateurs de reconnaître facilement ce type de démarchage avant de décrocher).

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 qui gère le site « BLOCTEL » 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 750 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, consommation et 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'instituer un nouveau mécanisme permettant via un numéro spécial de dénoncer un appel non désiré et de générer automatiquement une enquête, la mesure serait inopérante. En effet, il n'existe pas aujourd'hui de possibilité directe de disposer du nom et des coordonnées d'une personne qui appelle via un réseau téléphonique. Les enquêtes qui sont menées dans le cadre du dispositif « BLOCTEL » conduisent nécessairement à se rapprocher des opérateurs téléphoniques pour disposer des coordonnées des contrevenants. Pour améliorer le dispositif existant, les opérateurs téléphoniques ont été sollicités et des travaux sont en cours pour explorer toutes les pistes d'amélioration de celui-ci. 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.