

15ème législature

Question N° : 5058	De M. Laurent Furst (Les Républicains - Bas-Rhin)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances (Mme la SE)
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >> Bloctel > - lutte contre le "spoofing"	Analyse > « Bloctel » - lutte contre le "spoofing".
Question publiée au JO le : 06/02/2018 Réponse publiée au JO le : 12/06/2018 page : 5068 Date de changement d'attribution : 13/02/2018		

Texte de la question

M. Laurent Furst appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le contournement du système de lutte contre le démarchage téléphonique abusif « Bloctel » par des entreprises de démarchage téléphonique. Il s'avère que malgré leur inscription sur la liste « Bloctel », de nombreux consommateurs continuent d'être démarchés par téléphone. Ainsi certains démarcheurs utilisent désormais Internet pour faire apparaître une fausse numérotation, de plus en plus régulièrement avec un préfixe indiquant une localisation proche de la personne démarchée, voire en piratant des lignes téléphoniques sans aucun lien avec le démarcheur. Cette pratique appelée « spoofing », illégale, laisse les personnes démarchées démunies. En effet, l'utilisation de l'annuaire inversé s'avère inefficace pour ce type d'appels, les numéros étant systématiquement différents et dans certains cas piratés. Il lui demande donc dans quelle mesure l'efficacité de « Bloctel » peut être améliorée pour empêcher les appels provenant de numéros systématiquement différents et lutter contre ce type de contournements de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014.

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 mai 2017, près de 4 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 180 000 fichiers clients et a évité 6 appels,

par semaine en moyenne, à chaque consommateur inscrit. Cependant, plusieurs éléments démontrent que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. Plus de 1 100 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, près de 150 entreprises ont été poursuivies pour non-respect du dispositif « BLOCTEL ». 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. De nombreux consommateurs ne décrochent pas et il est impossible dans ce cadre de diligenter une enquête. Par ailleurs, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et les opérateurs téléphoniques réfléchissent aux solutions, à mettre en place, pour empêcher les pratiques d'utilisation frauduleuse de numéros de téléphone et tout particulièrement leur usurpation. En tout état de cause, 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.