

15ème législature

Question N° : 5061	De Mme Danielle Brulebois (La République en Marche - Jura)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances (Mme la SE)
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique	Analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique.
Question publiée au JO le : 06/02/2018 Réponse publiée au JO le : 01/05/2018 page : 3739 Date de changement d'attribution : 13/02/2018		

Texte de la question

Mme Danielle Brulebois alerte M. le 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 consommation est censé lutter contre le démarchage téléphonique, 9 Français sur 10 se disent aujourd'hui excédés par celui-ci. 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). Aujourd'hui, les consommateurs reçoivent en moyenne plus de 4 appels téléphoniques de ce type par semaine. À l'appui de ce chiffre, force est de constater que les dispositifs existants ne sont d'une efficacité que trop limitée contre le phénomène. Elle lui demande de bien vouloir préciser les intentions du Gouvernement afin de limiter effectivement le démarchage téléphonique, notamment concernant l'éventualité d'une augmentation des amendes pour les opérateurs récalcitrants comme en Allemagne, d'une intensification des contrôles sur le respect de « Bloctel », ou encore la 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 a traité plus de 130 000 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 800 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, 134 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. S'agissant de la possibilité d'augmenter le montant des sanctions administratives, cette option pourrait être envisagée si les entreprises continuaient à prospecter des consommateurs inscrits sur Bloctel. Aujourd'hui, il est, néanmoins, déjà possible de les sanctionner pénalement, dès lors que les agissements en cause peuvent être qualifiés de pratiques commerciales agressives (appels répétés de la même personne malgré le refus explicite de l'intéressé...). Le fait de mettre en œuvre une pratique commerciale agressive est puni d'un emprisonnement de deux ans au plus et d'une amende de 300 000 € au plus. Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du manquement, à 10 % du chiffre d'affaires. Le professionnel encourt également une interdiction d'exercer une activité commerciale. Dans l'attente, 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.