

15ème législature

| | | |
|--|---|--|
| Question N° : 5062 | De M. Didier Paris (La République en Marche - Côte-d'Or) | 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 : 12/06/2018 page : 5070 Date de changement d'attribution : 13/02/2018 | | |

Texte de la question

M. Didier Paris attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'efficacité de la lutte contre le démarchage téléphonique initiée dans le cadre de la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 au travers notamment du dispositif Bloctel. Depuis la mise en service de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, il semble que le système Bloctel ne parvienne pas à protéger les consommateurs des pratiques abusives du démarchage téléphonique. Alors que ce dispositif issu de la loi n° 2014-344 est censé lutter et encadrer le démarchage téléphonique, neuf Français sur dix sont aujourd'hui excédés de subir le harcèlement des plateformes téléphoniques de diverses sociétés. Il lui demande de bien vouloir préciser les intentions du Gouvernement pour que cessent ces pratiques et de lui indiquer les mesures supplémentaires qui pourraient être prise pour permettre aux consommateurs de ne plus être importunés.

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 permis d'éviter en moyenne 6 appels par semaine aux consommateurs inscrits. Cela a donc probablement évité de nombreuses sollicitations, même si elles restent encore trop nombreuses pour les consommateurs qui ont cru longtemps qu'avec leur inscription sur le

registre d'opposition, les appels cesseraient automatiquement. Cependant, plusieurs éléments démontrent que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. Près 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. 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. 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. Les contrôles de la DGCCRF ont conduit à sanctionner 134 professionnels. 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. Dans ce cadre, les opérateurs téléphoniques ont 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. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) étudie, en outre, des solutions pour éviter l'usurpation de numéros. 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.