

15ème législature

Question N° : 6057	De Mme Isabelle Rauch (La République en Marche - Moselle)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Efficacité du service Bloctel	Analyse > Efficacité du service Bloctel.
Question publiée au JO le : 06/03/2018 Réponse publiée au JO le : 10/07/2018 page : 6056 Date de renouvellement : 26/06/2018		

Texte de la question

Mme Isabelle Rauch appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'effectivité du service dénommé Bloctel, créé en 2016 en application de l'ordonnance n° 2016-301 relative à la partie législative du code de la consommation. En effet, il semblerait que les souscripteurs de ce service, plus de 3 millions de personnes, continuent très largement d'être importunés à leur domicile ou sur leur téléphone mobile. Selon une enquête menée par UFC-Que Choisir, 82 % des abonnés à Bloctel n'ont constaté aucune baisse du nombre d'appel indésirables. Cette situation est particulièrement préjudiciable aux personnes âgées isolées ou aux personnes en risque de surendettement. Aussi, elle souhaite savoir si de nouvelles dispositions sont prévues pour alourdir les sanctions financières aux contrevenants et si des contrôles plus approfondis sont prévus. Elle souhaite également savoir si le dispositif technique est susceptible d'évoluer vers une plus grande efficacité.

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 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. Lancé le 1er juin 2016, le registre d opposition BLOCTEL a suscité d emblée un réel engouement des consommateurs qui ne veulent plus être dérangés par des appels non souhaités. Ainsi, au 1er juin 2018, près de 4 millions de personnes s'étaient inscrites, afin de ne plus faire l'objet de démarchage téléphonique. Avec ce dispositif, 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 « 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 registre les numéros de téléphone qui y sont inscrits. A ce jour, la société OPPOSETEL a traité plus de 180 000 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. A cet égard, La DGCCRF a prononcé 90 amendes administratives pour non-respect des règles relatives au démarchage téléphonique (article L. 223-1 du code de la consommation) et 203 avertissements ou injonctions de mise en conformité ont été délivrées depuis l'entrée en vigueur du dispositif le 1er juin 2016. Pour cette période, 638 contrôles ont été menés par les services de la CCRF pour veiller au respect du dispositif BLOCTEL, dont 200 depuis le 1er janvier 2018. La DGCCRF entend accentuer sa pression de contrôle pour améliorer l'effectivité du dispositif qui, je ne l'ignore pas, ne donne pas encore satisfaction à de nombreux consommateurs. D'ailleurs, une proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique a été inscrite à l'agenda de l'Assemblée Nationale et sera examinée en séance le 21 juin prochain. Le Gouvernement ne souhaite pas à ce stade revenir sur le mécanisme d'opposition au démarchage téléphonique existant et passer à un système « d'opt-in » supposant un consentement exprès et préalable du consommateur pour recevoir des sollicitations téléphoniques à des fins commerciales, compte tenu des négociations en cours actuellement au niveau européen sur la proposition de règlement « e-privacy » qui prévoit le contentement préalable des personnes concernées pour le traitement de leurs données dans le domaine particulièrement sensible des communications électroniques. Il ne serait, en effet, pas satisfaisant de préjuger du futur cadre européen en légiférant dès à présent dans ce domaine au niveau national. Pour autant le Gouvernement entend soutenir certaines dispositions de la proposition de loi qui vont dans le sens d'un renforcement des droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique, telles celles qui améliorent leur information sur l'identité de la personne pour le compte de laquelle le démarchage téléphonique est effectué ou encore, lorsque les données téléphoniques du consommateur sont recueillies lors de la conclusion d'un contrat, la mention dans le contrat de l'accord exprès du consommateur pour leur utilisation par le professionnel dans le cadre de sollicitation téléphonique à finalité commerciale. Par ailleurs, le Gouvernement est favorable à une aggravation des sanctions existantes pour les rendre plus dissuasives et relever à 375 000 euros pour une personne morale le quantum de l'amende prévue pour le démarchage téléphonique d'un consommateur inscrit sur BLOCTEL ou pour la mise à disposition de fichiers clients non expurgés des numéros inscrits sur ce registre. Ces sanctions devraient également être encourues par les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique en cas de non-respect de leur obligation de saisir l'organisme chargé du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique aux fins de faire expurger de ses fichiers les numéros de téléphone inscrits.