



15ème législature

Question N° : 8130	De Mme Cécile Rilhac (La République en Marche - Val-d'Oise)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Lutte contre la prospection téléphonique	Analyse > Lutte contre la prospection téléphonique.
Question publiée au JO le : 08/05/2018 Réponse publiée au JO le : 04/12/2018 page : 11024		

Texte de la question

Mme Cécile Rilhac attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la question de moyens entrepris afin de lutter contre la prospection téléphonique. Le dispositif « Bloctel » issu de la loi consommation du 17 mars 2014, lors du quinquennat 2012-2017, a été mis en place afin de tenter d'éradiquer ce phénomène toujours aussi exécrable pour les citoyens. En effet, la prospection téléphonique, vécue comme envahissante, est le seul système de démarchage où le consentement par défaut du consommateur 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, il est utile de préciser que les secteurs recourant au démarchage téléphonique sont aussi précisément ceux que l'on retrouve le plus souvent dans les litiges de consommation (travaux de rénovation énergétique etc.) comme le souligne l'association UFC-Que choisir. Pour autant, malgré la mise en place de « Bloctel » les consommateurs, qui ont eu recours à ce dispositif, constatent néanmoins aujourd'hui la résurgence d'appels intempestifs, souvent plusieurs fois par jour et à des heures parfois indues, notamment sur leurs lignes fixes et y compris en soirée. Elle lui demande donc si le Gouvernement a dressé un bilan du fonctionnement de Bloctel et s'il a audité les porteurs du dispositif. Elle souhaite savoir s'il compte renforcer le dispositif en question ou le revoir en profondeur en apportant d'autres réponses à ce qui est devenu, pour un certain nombre de citoyens, une nuisance quotidienne de plus en plus difficile à tolérer.

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 n° 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. Depuis le 1er juin 2016, le dispositif BLOCTEL permet aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. A ce jour, 3,7 millions de consommateurs se sont inscrits sur cette liste et 127 milliards de numéros de téléphones ont été supprimés par la société OPPOSETEL (qui gère le dispositif BLOCTEL) de près de 200.000 fichiers clients de professionnels ayant recours au démarchage téléphonique. Ce dispositif a permis d'éviter en moyenne 6 appels par semaine aux consommateurs inscrits quand bien même les sollicitations indésirables restent encore trop nombreuses pour les consommateurs qui ont cru longtemps qu'avec leur inscription sur le registre d'opposition les appels cesseraient automatiquement. Plusieurs éléments démontrent que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. En premier lieu, seules près de 800 entreprises ont adhéré

au nouveau dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection les numéros de téléphone inscrits sur le registre « BLOCTEL », ce qui semble très en deçà du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à toute campagne de démarchage téléphonique. Un total de 638 contrôles ont été menés par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour veiller au respect du dispositif BLOCTEL, dont 200 depuis le 1er janvier 2018. A l'issue des enquêtes qu'elle a menées à partir des réclamations de consommateurs, la DGCCRF a prononcé 90 amendes administratives à l'encontre de professionnels ne respectant pas les règles relatives au démarchage téléphonique (article L. 223-1 du code de la consommation) et délivré 203 avertissements ou injonctions de mise en conformité, depuis l'entrée en vigueur du dispositif. Le 21 juin 2018, l'Assemblée nationale a adopté une proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique. Le Gouvernement a soutenu les dispositions de ce texte améliorant la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique par : - un renforcement de l'information des consommateurs lors d'une sollicitation téléphonique à des fins commerciales, notamment, sur l'existence du dispositif BLOCTEL et la possibilité pour le consommateur de s'y inscrire ; - une restriction aux exceptions à l'application des règles relatives au droit d'opposition au démarchage téléphonique dans le cadre d'une relation contractuelle existante (limitées, désormais aux seules sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet du contrat) ; - une aggravation des sanctions encourues, jusqu'à 375 000 euros pour une personne morale, en cas de violation des règles relatives à l'opposition au démarchage téléphonique, y compris, l'absence de saisine de BLOCTEL par le professionnel pratiquant le démarchage à domicile pour faire expurger de ses fichiers clients les numéros de téléphone inscrits sur le registre d'opposition. Par ailleurs, l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) travaille en ce moment sur un nouveau plan de numérotation qui permettra d'adapter des moyens techniques dans le but de limiter les appels en provenance de numéros furtifs ou de sociétés de démarchage qui ne respectent pas le dispositif BLOCTEL. Enfin, tout en réaffirmant sa volonté de mieux lutter contre les pratiques abusives de démarchage téléphonique, le Gouvernement considère que toutes les mesures qui pourraient être envisagées pour renforcer les dispositifs existants, comme celle que vous proposez ou, d'une manière générale, pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés, doivent, au préalable, être expertisées dans le cadre du groupe de travail du Conseil National de la Consommation, dont il a annoncé la création lors des débats parlementaires ayant conduit à l'adoption de la proposition de loi précitée, qui réunira les représentants des associations de consommateurs et ceux des organisations professionnelles et qui commencera ses travaux en juillet 2018.