



16ème législature

Question N° : 41	De M. Raphaël Schellenberger (Les Républicains - Haut-Rhin)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition numérique et télécommunications		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Démarchage téléphonique abusif	Analyse > Démarchage téléphonique abusif.
Question publiée au JO le : 12/07/2022 Réponse publiée au JO le : 08/11/2022 page : 5229 Date de changement d'attribution : 26/07/2022		

Texte de la question

M. Raphaël Schellenberger appelle l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé de la transition numérique et des télécommunications au sujet du démarchage téléphonique abusif. Conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », afin de ne plus être démarché par un professionnel. Par ailleurs, la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux est venue renforcer les obligations de ces professionnels en matière d'information des consommateurs mais également renforcer les sanctions des démarchages abusifs. Or, depuis l'entrée en vigueur de ces textes et malgré l'inscription de millions de consommateurs sur le registre « Bloctel », force est de constater que des sociétés et des associations continuent de démarcher des particuliers alors même qu'ils sont inscrits sur ces listes. Ces démarchages quotidiens et très fréquents s'apparentent à terme à un véritable harcèlement. Ainsi, il lui demande à cet égard quelles mesures le Gouvernement entend mettre en œuvre afin de répondre à cette problématique qui concerne des millions de Français, aujourd'hui excédés.

Texte de la réponse

Dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, d'un démarchage téléphonique intempestif et intrusif, le code de la consommation interdit le démarchage téléphonique des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition Bloctel et punit d'une amende de 75 000 euros pour une personne physique et de 375 000 euros pour une personne morale la violation de cette interdiction. Ce dispositif compte aujourd'hui près de 4,4 millions d'inscrits et 9,3 millions de numéros de téléphone sont enregistrés sur cette liste d'opposition au démarchage téléphonique. La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux renforce ce dispositif. Ce texte aggrave, afin de les rendre plus dissuasives, les sanctions encourues en cas de non-respect du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique. Il introduit également une interdiction sectorielle du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique où les abus étaient particulièrement graves ces dernières années. Il permet de lutter plus efficacement contre les usurpations de numéros de téléphone qui complexifient les enquêtes des agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Enfin, le conseil national de la consommation (CNC) ayant été consulté, un décret viendra très prochainement encadrer les jours et les horaires auxquels le démarchage téléphonique est autorisé, ainsi que la fréquence des appels, notamment au profit des

personnes qui ne sont pas inscrites sur Bloctel. Afin de garantir la bonne application de la loi, le ministère de l'économie, des finances et de la Souveraineté industrielle et numérique et en particulier la DGCCRF en tant qu'autorité de contrôle veillant à la protection des consommateurs, se mobilisent pleinement dans la lutte contre les sollicitations téléphoniques indésirables, identifiée comme une priorité depuis plusieurs années. Concernant le service Bloctel, un nouveau concessionnaire a été désigné, à l'issue d'une procédure de remise en concurrence, pour gérer et exploiter, à compter du 1er octobre 2021, le service public de la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette remise en concurrence a permis de diminuer les tarifs de façon significative et d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires. Ainsi, les professionnels n'auront plus rien à payer auprès de l'opérateur jusqu'à 100 000 numéros soumis au contrôle de BLOCTEL. Au-delà, les tarifs connaissent des baisses. Ainsi, les nouveaux tarifs obtenus, la meilleure qualité et la facilité d'accès des nouveaux services de Bloctel devraient permettre une adhésion beaucoup plus importante des entreprises concernées au service et, partant, un meilleur respect des inscriptions sur la liste Bloctel. Il y a lieu de rappeler que la loi prévoit plusieurs exceptions à l'interdiction de démarcher les personnes inscrites sur Bloctel : d'une part, l'exception dite du contrat en cours (L. 223-1 du code de la consommation), d'autre part le démarchage pour les journaux, périodiques et magazines (L. 223-5) et enfin les instituts d'études et de sondage d'opinion (II de l'article 2 de la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020). En outre, les associations et organismes à but non lucratif qui n'agissent pas à des fins commerciales ne sont pas visés par cette interdiction de démarchage. La DGCCRF poursuit une action répressive résolue pour sanctionner les professionnels qui ne respectent pas leurs obligations légales et, de manière plus générale, les pratiques délictueuses qui s'y rattachent. Ainsi, en 2021, 3 196 établissements ont été contrôlés, conduisant à la sanction de 138 professionnels ne respectant pas le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, pour un montant total d'amende de 3,5 M. Le Gouvernement publie ces décisions sur le site de la DGCCRF et sur ses comptes « twitter » et « facebook » dans le cadre de sa politique du « name and shame », et le site internet bloctel.gouv.fr les reprend. Le Gouvernement est pleinement conscient que pour beaucoup de nos concitoyens, les appels téléphoniques, non désirés et répétés, effectués à tout moment de la journée, dans le but de leur vendre un produit ou de leur fournir un service qu'ils ne souhaitent pas, constituent une véritable nuisance. Il continue donc à agir pour renforcer la lutte contre ces pratiques