

16ème législature

Question N° : 5448	De Mme Marietta Karamanli (Socialistes et apparentés (membre de l'intergroupe NUPES) - Sarthe)	Question écrite
Ministère interrogé > Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme		Ministère attributaire > Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Lutte contre démarchage téléphonique intempestif - mesures de prévention	Analyse > Lutte contre démarchage téléphonique intempestif - mesures de prévention.
Question publiée au JO le : 14/02/2023 Réponse publiée au JO le : 05/12/2023 page : 10990		

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli appelle l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, sur la question du démarchage téléphonique que subissent beaucoup de Français, notamment les plus âgés ou les plus fragiles, lorsqu'ils sont à leur domicile. Le principe de la limitation a bien été posé par la loi, en l'espèce une ordonnance de 2016 et l'article afférant est devenu l'article L. 223-1 du code de la consommation. Celui-ci dispose que « le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ». Plus récemment le décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale fixe les jours et les horaires durant lesquels les consommateurs peuvent être sollicités par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale (y compris en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines). Il sera applicable à compter du 1er mars 2023. Ainsi, le démarchage téléphonique des consommateurs est autorisé du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures. Il est, en revanche, interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés. Cet encadrement s'applique aussi bien aux personnes non inscrites sur la liste Bloctel qu'à celles inscrites mais sollicitées dans le cadre d'un contrat en cours. Par ailleurs, un consommateur ne peut pas être sollicité par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale plus de quatre fois par mois par le même professionnel ou par une personne agissant pour son compte. Le non-respect de ces obligations est puni d'une amende administrative. Ces mesures paraissent en l'état en retrait de la situation souvent intolérable subie. D'une part, bon nombre des concitoyens ignorent encore le dispositif de la liste d'opposition. D'autre part, certaines entreprises ne le respectent pas et il appartient à la personne démarchée de rappeler à l'entreprise cette inscription pour espérer être tranquille. Par ailleurs, l'interdiction de plusieurs appels par un même professionnel sur une période donnée ne réduit pas le nombre d'appels qui peut être important à raison du nombre de sociétés appelantes. Elle lui demande de bien vouloir lui faire part des mesures envisagées pour améliorer la situation, d'une part en informant massivement les personnes appelées de leur droit d'opposition, d'autre part en faisant en sorte que les entreprises appelant soient elles limitées, enfin en donnant le droit aux personnes appelées de dénoncer facilement l'augmentation des appels dont elles sont involontairement les victimes.



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 cette pratique à l'égard de ceux qui sont inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL. Ce dispositif compte aujourd'hui près de 5,2 millions d'inscrits et 10,7 millions de numéros de téléphone sont enregistrés sur BLOCTEL. La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux et ses décrets d'application, désormais, tous parus, sont venus renforcer la protection des consommateurs contre le démarchage téléphonique, notamment, par un dispositif de sanctions en cas de manquement plus dissuasif, allant de 75 000 euros d'amende pour une personne physique à 375 000 euros pour une personne morale, un encadrement des jours et horaires ainsi que de la fréquence auxquels la prospection commerciale par voie téléphonique non sollicitée peut avoir lieu ou encore par la possibilité d'une reconduction tacite de l'inscription des consommateurs sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Par ailleurs, après l'interdiction de prospection commerciale par voie téléphonique en matière de rénovation énergétique, la loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage de ses titulaires, face aux pratiques dénoncées et constatées dans le domaine de la formation professionnelle, a créé une nouvelle interdiction de sollicitation téléphonique dans ce secteur d'activités. Des campagnes régulières d'information sont menées afin d'informer les citoyens sur leur droit d'opposition. Par ailleurs, le code de la consommation oblige le professionnel à informer le consommateur de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition, dès lors que le professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques (art. L. 223-2), ou lorsqu'il contacte un consommateur (non inscrit sur BLOCTEL) par téléphone en vue de conclure un contrat (art. L. 221-16). Le dispositif BLOCTEL permet aux consommateurs démarchés par des professionnels ne respectant pas la réglementation liée à la liste d'opposition de déposer un signalement soit sur le site internet <https://www.bloctel.gouv.fr/>, soit par courrier à l'adresse suivante : Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX. Le nombre de réclamations déposées par les consommateurs fait partie des données essentielles de l'activité exercée par le gestionnaire de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, la société WORLDLINE, qui sont publiées sur le site internet BLOCTEL : <https://www.bloctel.gouv.fr/donnees-essentielles>. C'est d'ailleurs, en grande partie, sur la base de ces signalements que 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 2022, près de 2 100 établissements ont été contrôlés dont environ 60 % ne respectaient pas la réglementation relative au démarchage téléphonique et ont donné lieu à l'émission d'environ 3,4 millions d'euros d'amende. Les sanctions prononcées sont publiées sur le site de la DGCCRF et sur les comptes de ses réseaux sociaux, notamment « twitter » et « facebook », dans le cadre de sa politique du « name and shame » pour mieux informer les consommateurs sur les sociétés sanctionnées et renforcer l'effet dissuasif des sanctions. Ces publications sont également reprises sur le site internet [bloctel.gouv.fr](https://www.bloctel.gouv.fr).