



16ème législature

Question N° : 6068	De Mme Danielle Brulebois (Renaissance - Jura)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique abusif	Analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique abusif.
Question publiée au JO le : 07/03/2023 Réponse publiée au JO le : 06/06/2023 page : 5126		

Texte de la question

Mme Danielle Brulebois appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur le démarchage téléphonique. Aujourd'hui près de 4,4 millions d'inscrits et 9,3 millions de numéros de téléphone sont enregistrés sur la liste d'opposition Bloctel. La loi 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, il encadre 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. Les autres avancées concernent le démarchage concernant les assurances, qui est aujourd'hui mieux encadré. Le démarchage des titulaires d'un compte professionnel de formation a aussi été interdit. Néanmoins, les appels continuent et un grand nombre d'entreprises n'expurge pas ses listes d'appels des numéros de personnes inscrites sur Bloctel, comme l'a souligné une récente enquête de la DGCCRF auprès de 800 établissements. C'est pourquoi elle souhaiterait savoir quelles mesures sont prévues par le Gouvernement pour encadrer de façon plus drastique les pratiques des entreprises effectuant un démarchage téléphonique abusif.

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 4,8 millions d'inscrits et 9,9 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 est venue renforcer ce dispositif et renvoie à des décrets le soin de fixer les modalités d'application de plusieurs de ses dispositions. Ainsi, le décret n° 2021-1528 du 26 novembre 2021 relatif aux conditions de reconduction tacite de l'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique et à la nature des données essentielles devant être rendues publiques par le gestionnaire de cette liste, est paru au Journal officiel le 28 novembre 2021. Ce décret détermine la nature des données essentielles de l'activité exercée par le gestionnaire de la liste d'opposition au

démarchage téléphonique devant être rendues publiques dont « le nombre de réclamations déposées par les consommateurs ». C'est dans ce cadre que le gestionnaire actuel de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, WORLDLINE, publie ces données essentielles, incluant le nombre de signalements déposés par les consommateurs, sur le site internet BLOCTEL : <https://www.bloctel.gouv.fr/donnees-essentielles>. Outre ce décret, un autre décret déterminant les jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels la prospection commerciale par voie téléphonique non sollicitée peut avoir lieu, y compris en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazine est paru le 14 octobre 2022 au Journal officiel (Décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022), à la suite de la consultation du conseil national de la consommation (CNC). Ce décret est entré en vigueur le 1er mars 2023 et encadre mieux le démarchage téléphonique des consommateurs qui est ainsi autorisé uniquement 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. La prospection commerciale par voie téléphonique en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines entre également dans le champ d'application du décret. Cet encadrement s'applique aussi bien aux personnes non inscrites sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL qu'à celles inscrites mais sollicitées dans le cadre d'un contrat en cours. Toutefois, il ne s'applique pas si le consommateur a donné son consentement exprès et préalable pour être appelé. Le professionnel, ou une personne agissant pour son compte, peut alors solliciter par voie téléphonique le consommateur consentant en dehors de ces jours et de ces plages horaires. Ce décret précise également qu'un consommateur ne peut pas être sollicité par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale plus de quatre fois par mois (période de trente jours calendaires) par le même professionnel ou par une personne agissant pour son compte. Il convient de noter que cet encadrement de la fréquence des appels inclut les tentatives d'appels du professionnel envers un même consommateur. Enfin, lorsque le consommateur refuse ce démarchage au cours de la conversation téléphonique, le professionnel s'abstient de le contacter ou de tenter de le contacter avant l'expiration d'une période de soixante jours calendaires révolus à compter de ce refus. La violation de ces règles est sanctionnée de l'amende administrative prévue à l'article L. 242-16 du code de la consommation (75 000 € d'amende pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale). Cette même loi du 24 juillet 2020 prévoit également que tout professionnel qui contacte par téléphone une personne en vue de la réalisation d'une étude ou d'un sondage respecte des règles déontologiques rendues publiques et élaborées par les professionnels du secteur. Ces règles ont été précisées dans une charte professionnelle relative à la réalisation d'études et de sondages par téléphone, publiée le 17 octobre 2022 par Syntec Conseil, organisation représentative des professionnels des études et des sondages, au lien hypertexte suivant : <https://syntec-conseil.fr/actualites/charte-professionnelle-relative-a-la-realisation-detudes-et-de-sondage-par-telephone-octobre-2022/>. Cette charte précise également les jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels les appels sont autorisés. De plus, toujours en application de la loi du 24 juillet 2020, les fédérations professionnelles concernées par la prospection commerciale par voie téléphonique ont rédigé conjointement un code de bonnes pratiques déterminant les règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 sans qu'il soit nécessaire d'y apporter des précisions par voie réglementaire (la loi précitée renvoie à un décret seulement en tant que de besoin). Ce code de bonnes pratiques est rendu public, notamment, sur le site du MEDEF, au lien hypertexte suivant : <https://www.medef.com/uploads/media/default/0019/99/14409-code-deonto-bonnes-pratiques-demarchagetel-fevrier-2022.pdf>. L'ensemble des mesures d'application de la loi du 24 juillet 2020 ont donc, désormais, été prises. 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. La direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes (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, près de 3 200 établissements ont été contrôlés, conduisant à la sanction de 140 professionnels ne respectant pas le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique. Certaines amendes prononcées peuvent s'élever à plusieurs centaines de milliers d'euros eu égard à l'ampleur des pratiques constatées et compte tenu du profit illicite réalisé. Les résultats définitifs de l'enquête 2022 sont en cours de consolidation et seront publiés ultérieurement. 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. 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 continuera donc à agir pour renforcer la lutte contre ces pratiques.