



16ème législature

Question N° : 8805	De Mme Perrine Goulet (Démocrate (MoDem et Indépendants) - Nièvre)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique >consommation	Tête d'analyse >Démarchage téléphonique	Analyse > Démarchage téléphonique.
Question publiée au JO le : 13/06/2023 Réponse publiée au JO le : 19/09/2023 page : 8311		

Texte de la question

Mme Perrine Goulet appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur l'encadrement du « démarchage téléphonique ». En effet, depuis la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, le code de la consommation limite la prospection commerciale par voie téléphonique, dit « démarchage téléphonique ». À cette fin, le décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquences des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée, entré en vigueur le 1er mars 2023, entend réglementer les démarchages sur les plages horaires de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures, ainsi que de les interdire les samedi, dimanche et jours fériés. En outre, la décision n° 2022-1583 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse interdit le démarchage commercial à partir de numéros commençant par 06 ou 07. Ces mesures, bienvenues, demeurent insuffisantes. En effet, les opérateurs de démarchage téléphonique peuvent procéder à des appels en méconnaissance de ces règles et invoquer le fait qu'ils ne proposent pas de « produit à la vente ». Or si les dispositions réglementaires se cantonnent à la prospection commerciale non-sollicitée, les appels pour du démarchage sur la rénovation énergétique et le compte personnel de formation (CPF), nonobstant leur interdiction législative s'il ne s'agit pas d'un contrat en cours, persistent. Elle souhaite savoir ce que compte faire le Gouvernement pour amplifier les réglementations sur le sujet. Enfin, le service « Bloctel » (*bloctel.gouv.fr*) mis en place par le Gouvernement ne répond pas d'une manière suffisante et opérante à la situation que rencontre les Français sollicités chaque jour par les démarcheurs. Nonobstant l'inscription sur la liste « Bloctel », le démarchage téléphonique s'amplifie. De plus, le service ne prend pas en charge les appels de démarcheurs sur le compte personnel de formation (CPF), ni sur la rénovation énergétique, ni les messages textes. Elle lui demande si le Gouvernement entend rénover le service « Bloctel » afin que celui-ci réponde à l'ampleur de l'enjeu et aux besoins des concitoyens.

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 est venue renforcer ce dispositif. L'ensemble des mesures d'application de la loi ont désormais été prises. 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 JORF 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>. Après l'interdiction de prospection commerciale par voie téléphonique en matière de rénovation énergétique prévue par la loi ° 2020-901 du 24 juillet 2020, 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. Le législateur n'a donc pas hésité à étendre le champ des interdictions sectorielles pour les sollicitations par voie téléphonique dès lors que celles-ci, outre leur caractère intrusif et répétitif, constituent le point de départ dans la mise en œuvre de pratiques commerciales frauduleuses. Il convient, donc, désormais, d'assurer le strict respect de ces dispositions. A cet égard, 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). Pour autant, le service BLOCTEL ne prend en compte que les signalements relatifs au non-respect de la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Il existe d'autres plateformes de signalement (le 33700 pour le démarchage par sms, Signal Conso ou Bloctel) qui correspondent à des manquements ou des infractions à des réglementations qui n'ont pas le même objet et dont la mise en œuvre ne relève pas des mêmes autorités de régulation, quand bien même, pour certaines d'entre elles, les pratiques en cause ont pour trait commun le recours au démarchage téléphonique. En tout état de cause, des campagnes régulières d'information sont menées afin de permettre au citoyen de s'orienter dans l'utilisation de ces différents outils, afin qu'il reste au cœur de l'action publique. 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.