



17ème législature

| | | |
|---|--|---|
| Question N° : 207 | De M. Fabien Di Filippo (Droite Républicaine - Moselle) | Question écrite |
| Ministère interrogé > Économie, finances et industrie | | Ministère attributaire > Consommation |
| Rubrique > consommation | Tête d'analyse >Protection des droits des consommateurs face au démarchage téléphonique abusif | Analyse > Protection des droits des consommateurs face au démarchage téléphonique abusif. |
| Question publiée au JO le : 08/10/2024 Date de changement d'attribution : 29/10/2024 | | |

Texte de la question

M. Fabien Di Filippo appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les limites du dispositif Bloctel, censé protéger les Français du démarchage téléphonique intempestif. Bien que le cadre législatif ait été récemment renforcé, ce harcèlement téléphonique commercial reste une nuisance quotidienne pour neuf Français sur dix, avec en moyenne quatre appels non sollicités par semaine, souvent à des heures inappropriées. Le dispositif Bloctel montre de nombreuses failles. Tout d'abord, il ne concerne que les appels à visée commerciale d'entreprises légitimes. Or une grande partie des appels provient aujourd'hui d'arnaques et de numéros frauduleux, qui échappent au dispositif, ou de sociétés recourant à des plateformes qui parviennent à contourner le dispositif. Malgré la menace de sanctions, de nombreuses entreprises ne respectent pas les règles du dispositif Bloctel, préférant maximiser leurs profits en poursuivant leurs campagnes d'appels. Selon une enquête menée par la DGCCRF en 2020, sur près de 800 établissements contrôlés, le plus souvent à la suite de signalements de consommateurs, plus d'un sur deux étaient en anomalie. Parmi elles, seulement un nombre restreint d'entreprises ont été sanctionnées depuis la mise en place du dispositif. Résultat : sur plus de 5,6 millions de consommateurs inscrits sur Bloctel, 40 % d'entre eux continuent de recevoir des appels commerciaux, certains rapportant même une recrudescence d'appels après leur inscription. L'usurpation de numéros, fréquemment utilisée par les démarcheurs, complique encore plus la sanction des contrevenants, surtout lorsque les appels proviennent de l'étranger, échappant ainsi aux contrôles. Aussi, le démarchage téléphonique cible de plus en plus les *smartphones*, contournant facilement les nouvelles règles restreignant le démarchage aux jours ouvrables et à des horaires précis. Un sondage d'UFC-Que Choisir révèle que 72 % des Français sont démarchés au moins une fois par semaine sur leur portable et 38 % quotidiennement. Ces pratiques permettent aux sociétés de démarchage d'optimiser leurs chances de joindre les particuliers, qui sont plus enclins à répondre à un appel d'un numéro inconnu sur leur mobile plutôt que sur leur téléphone fixe. La réglementation actuelle, imposant des plages horaires limitées, se révèle donc inefficace face à des entreprises spécialisées dans ce type de *marketing* intrusif. Sans l'instauration d'une interdiction complète, sauf consentement préalable du consommateur, les Français continueront à être irrités par ces appels indésirables qui perturbent leur quotidien. Il est également important de contraindre les opérateurs téléphoniques à respecter la réglementation européenne sur le démarchage téléphonique entrée en vigueur le 25 juillet 2023, qui les oblige à bloquer les appels non authentifiés. Les opérateurs, accompagnés de l'autorité de régulation des télécoms (ARCEP), ont mis en place un dispositif appelé mécanisme d'authentification du numéro (MAN), permettant de garantir, grâce à un certificat électronique, que l'appel provient bien de la ligne fixe associée au numéro présenté. À compter du 1er octobre 2024, les appels non authentifiés devront systématiquement être interrompus. L'ARCEP est chargée de s'assurer que les opérateurs remplissent leurs obligations. Ces nouveaux outils et ces nouvelles contraintes doivent

contribuer fortement à réduire le démarchage téléphonique abusif. M. le député demande donc quelles mesures concrètes et urgentes le Gouvernement prévoit de prendre pour renforcer la protection et les droits des consommateurs. Il semble essentiel d'autoriser le démarchage uniquement vers des consommateurs ayant manifesté la volonté d'être contactés par ces sociétés, d'accroître le nombre d'entreprises tenues de consulter Bloctel avant toute campagne de démarchage, de renforcer les moyens de la DGCCRF et de l'ARCEP pour améliorer les contrôles sur les entreprises et les opérateurs téléphoniques, de mieux lutter contre l'usurpation de numéros et d'envisager des collaborations internationales pour traiter ce problème, étant donné que de nombreux appels proviennent de l'étranger.