



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 102558

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur la faible efficacité des mesures mises en œuvre afin de lutter contre le démarchage téléphonique. Alors que le dispositif mis en place, issu de la loi consommation, est censé lutter contre ce démarchage, nombre de Français se disent aujourd'hui excédés par celui-ci. Il rappelle que la prospection téléphonique est le seul système de démarchage où le consentement par défaut du consommateur est admis puisqu'il doit expressément refuser la réception de ces appels. Lors de la séance de questions au Gouvernement le 29 novembre 2016, le ministère a précisé que « la tranquillité des citoyens était en jeu et que des contrôles étaient initiés ». Force est de constater toutefois que cette situation se pérennise et que des mesures complémentaires doivent être prises dans ce domaine d'autant que nombre de personnes qui souhaiteraient s'inscrire dans le dispositif n'en ont pas toujours connaissance. Il lui demande de lui faire connaître les évolutions susceptibles d'être apportées notamment en matière de communication.

Texte de la réponse

Depuis le 1er juin 2016, le service BLOCTEL a traité plus de 58 000 fichiers, correspondant à plus de 35 milliards de téléphones traités dont 970 millions d'inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. A cet égard, il convient de rappeler qu'il est interdit à un professionnel, sous peine d'amende, de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique et avec lesquels il n'a pas de relations contractuelles en cours. En conséquence, il appartient au consommateur qui continue d'être démarché 30 jours après la confirmation de son inscription de déposer une réclamation auprès de BLOCTEL contre les professionnels ne respectant pas les dispositions légales en vigueur. Ces réclamations contre des numéros appelants sont très importantes dans la mise en œuvre de ce dispositif. Elles servent, en effet, de fondement aux investigations menées par les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour constater les infractions et sanctionner les professionnels ne respectant pas les dispositions légales en vigueur. Deux types de sollicitations téléphoniques sont dénoncées par les consommateurs : les appels téléphoniques relevant de la prospection commerciale en vue de leur vendre un produit ou un service et celles tendant à les faire rappeler des numéros surtaxés (« ping call »). S'agissant des pratiques dites de « ping-call », il convient d'être particulièrement vigilant et de ne pas composer le numéro indiqué. Ces pratiques ne sont pas concernées par le dispositif BLOCTEL. Le consommateur peut néanmoins signaler ce « spam vocal » en envoyant gratuitement un SMS au « 33 700 » en indiquant le numéro de téléphone litigieux par la formule « SPAM VOCAL 0X XX XX XX XX ». Les opérateurs téléphoniques mènent ensuite les actions adéquates auprès des sociétés concernées. Des procédures contentieuses ont également été engagées par la DGCCRF contre les sociétés utilisant ces numéros signalés. A partir des signalements déposés par les consommateurs sur le site de BLOCTEL et sur le « 33 700 », destiné à lutter contre la fraude aux numéros surtaxés, la DGCCRF a diligenté des contrôles auprès de plus de 150 entreprises signalées par les consommateurs à de nombreuses reprises et suspectées de ne pas respecter les

obligations légales relatives à l'opposition au démarchage téléphonique ou de fraudes aux numéros surtaxés. Consciente de la forte attente des consommateurs d'être préservés de sollicitations téléphoniques non souhaitées, la secrétaire d'Etat au commerce, à l'artisanat, à la consommation et à l'économie sociale et solidaire a annoncé le 13 décembre 2016 une intensification des sanctions prononcées par la DGCCRF à l'encontre des professionnels qui nuisent à la tranquillité du plus grand nombre. D'ores et déjà, des poursuites pour non-respect du dispositif BLOCTEL ont été engagées à l'encontre de plus de 50 entreprises. La moitié de ces entreprises s'est vue infliger une amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 €. Conformément à sa demande, les agents de la DGCCRF poursuivent leurs enquêtes avec une détermination d'autant plus grande que les entreprises engageant des campagnes téléphoniques ne peuvent plus ignorer leurs obligations en la matière. Les opérations de contrôle engagées par les agents de la DGCCRF à l'encontre des professionnels qui continuent de démarcher des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition BLOCTEL s'appuient sur un processus d'enquêtes complexes, menées en collaboration avec les opérateurs téléphoniques. C'est pourquoi, il convient de laisser du temps à ce dispositif, qui n'a que quelques mois, pour produire son plein effet, avant de décider, éventuellement, d'une révision de la législation et de prévoir des sanctions plus élevées ou d'instituer un indicatif permettant de reconnaître les démarcheurs téléphoniques.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 102558

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 février 2017](#), page 1180

Réponse publiée au JO le : [16 mai 2017](#), page 3525