



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 102563

Texte de la question

M. Fabrice Verdier interroge 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 le démarchage téléphonique. La loi consommation du 17 mars 2014, dont le décret a été publié au *Journal officiel* du 21 mai 2015, a permis de mettre en place une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Il permet aux consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet de sollicitations commerciales par voie téléphonique de pouvoir s'y inscrire. Avec 6 millions de numéros de téléphone recensés et 2,7 millions de personnes protégées à la mi-décembre, force est de constater que le dispositif « Bloctel » a séduit de nombreux Français excédés par les pressions commerciales subies à leur domicile. L'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a récemment réalisé une enquête qui précise que 40 % des inscrits au dispositif n'ont pas vu de changement. Parmi eux 5 % auraient même noté une hausse des appels. À la mi-décembre, seules 500 entreprises avaient adhéré au système et deux avaient été sanctionnées. Des mesures complémentaires pourraient être prises. Par exemple, celles d'augmenter substantiellement les sanctions financières, d'intensifier les contrôles quant à la bonne utilisation des fichiers et du respect du dispositif, ou encore d'identifier par un indicatif spécifique (par exemple 13) ces appels permettant aux consommateurs de repérer les sollicitations commerciales. Enfin il l'interroge sur la possibilité de rendre public le nom des sociétés adhérentes au dispositif « Bloctel ».

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. Fabrice Verdier](#)

Circonscription : Gard (4^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 102563

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(e)s

Question publiée au JO le : [14 février 2017](#), page 1182

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