



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 103467

### Texte de la question

M. Romain Joron 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 l'efficacité relative des mesures visant à limiter le démarchage téléphonique non sollicité. En effet, alors que la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 a permis la mise en place de la liste d'opposition « Bloctel » pour protéger les consommateurs contre les abus du démarchage téléphonique, 40 % de ses utilisateurs n'ont pas constaté de changement significatif quant à la fréquence des appels reçus à ce sujet. Il est regrettable que la prospection téléphonique soit le seul système de démarchage de clientèle qui admette par défaut le consentement du consommateur. Ce dernier doit effectivement exprimer formellement son opposition à la réception des appels de démarchage, alors qu'à l'inverse, le système applicable aux courriers électroniques et aux SMS requiert l'acceptation expresse de ces sollicitations par le consommateur. Par ailleurs, les secteurs notamment de l'énergie et des travaux de la maison - souvent impliqués dans les litiges de consommation - sont également ceux ayant le plus fréquemment recours au démarchage téléphonique. Les consommateurs reçoivent actuellement plus de quatre sollicitations téléphoniques non désirées de cette nature par semaine. Un renforcement du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique doit donc être effectué, eu égard à sa relative efficacité. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures complémentaires qui pourront être prises afin de renforcer la protection des consommateurs, par une augmentation éventuelle du montant des amendes pour non-respect de la liste d'opposition, par un renforcement des contrôles relatifs au respect du dispositif, ou encore par l'instauration d'un indicatif spécifique de nature à permettre une identification claire des opérateurs effectuant ce type de démarchage.

### Texte de la réponse

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 avoir reçu 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 »). 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 le contrôle 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.

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, en effet, 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. 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. 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. Celle-ci fait preuve de fermeté vis-à-vis des professionnels qui nuisent à la tranquillité du plus grand nombre. 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 aux fins de prospection commerciale 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 est 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 faire sentir pleinement ses effets sur les pratiques des entreprises recourant au démarchage téléphonique.

## Données clés

**Auteur :** [M. Romain Joron](#)

**Circonscription :** Somme (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 103467

**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 :** [21 mars 2017](#), page 2280

**Réponse publiée au JO le :** [9 mai 2017](#), page 3330