ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 93172

Texte de la question

Mme Michèle Bonneton attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur la disparition du service Pacitel et son remplacement. La loi consommation 2014-344 votée le 17 mars 2014 et complétée par son décret d'application en date du 19 mai 2015 encadre désormais plus strictement la prospection commerciale téléphonique en posant le principe de l'interdiction pour tout professionnel de démarcher par téléphone des personnes inscrites sur une liste d'opposition. Un organisme doit maintenant être désigné d'ici le second semestre 2016 afin de gérer cette liste d'opposition au démarchage téléphonique, un appel d'offres est en cours en ce sens. Jusqu'au 1er janvier 2016, date de sa fermeture, l'association Pacitel assurait ce rôle. Créée en 2011 à l'initiative de cinq fédérations professionnelles, désireuses de promouvoir, auprès des entreprises adhérentes, une pratique du démarchage téléphonique responsable et respectueuse du choix du consommateur à ne pas être démarché, cette association donnait globalement satisfaction aux citoyens qui utilisaient ce service et ce même si la démarche était basée sur le volontariat puisque les entreprises n'avaient pas l'obligation d'adhérer ni par conséquent de respecter le souhait des personnes inscrites. Depuis le 1er janvier 2016, il n'est plus possible de s'inscrire ni de modifier un compte existant sur le site de Pacitel, celui-ci ayant été fermé alors même que l'opérateur devant prendre la suite n'a pas été désigné et ne sera opérationnel que dans plusieurs mois. Cette situation n'est pas sans soulever certaines inquiétudes et interrogations. C'est pourquoi elle souhaiterait obtenir des informations concernant notamment les garanties en matière d'indépendance qui seront demandées au nouvel opérateur et sur les possibilités offertes aux citoyens désireux de déclarer les appels téléphoniques intempestifs qu'ils subissent durant les 6 mois qui séparent la fermeture du service Pacitel et le démarrage probable du futur opérateur désigné par les pouvoirs publics.

Texte de la réponse

C'est dans le souci de protéger les consommateurs, y compris les plus fragiles d'entre eux, d'un démarchage téléphonique intrusif, que l'article L. 121-34 du code de la consommation, issu de l'article 9 de la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, interdit au professionnel de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Est également interdite la location ou la vente de fichiers contenant des données téléphoniques et comportant les coordonnées d'un ou plusieurs consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Conformément à l'article L. 121-34 alinéa 6 du code de la consommation, le décret pris en Conseil d'Etat no 2015-556 du 19 mai 2015 relatif à cette liste, et codifié aux articles R. 223-1 et suivants du code de la consommation, précise les modalités de fonctionnement de cette liste d'opposition. L'organisme Opposetel, chargé de la gestion de cette liste, a été désigné par arrêté ministériel du 25 février 2016 et a mis en place le service bloctel. Cette société exerce sa mission sous le contrôle de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). L'administration est particulièrement vigilante à ce qu'Opposetel exerce sa mission en toute indépendance face aux opérateurs professionnels qui souscriront à ce service. Par ailleurs, seul cet organisme dispose de cette liste ; les professionnels n'y ont pas accès, car leurs fichiers sont directement expurgés des numéros inscrits sur la liste par la société Opposetel. Cela permet une stricte confidentialité des données

personnelles des consommateurs qui souhaitent bénéficier de cette protection contre le démarchage téléphonique intempestif. Depuis le 1er juin 2016, tout consommateur peut donc s'inscrire en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, ou, en cas de difficulté d'accès à internet, par voie postale. L'inscription sur cette liste est alors effective dans un délai de 30 jours maximum suivant la délivrance de la confirmation d'inscription transmise par voie électronique ou postale. Les services de la DGCCRF apportent une attention particulière aux réclamations des consommateurs signalant la persistance de d'appels téléphoniques indésirables 30 jours après leur confirmation d'inscription. Ainsi, à partir des signalements déposés par les consommateurs sur le site de bloctel et sur le 33700, destiné à lutter contre les fraudes 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. Des poursuites pour non-respect du dispositif bloctel ont été engagées à l'encontre 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 euros. Les agents de la DGCCRF poursuivent leurs enquêtes avec détermination et une fermeté 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.

Données clés

Auteur : Mme Michèle Bonneton
Circonscription : Isère (9e circonscription) - Écologiste
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 93172
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 16 février 2016, page 1405
Réponse publiée au JO le : 9 mai 2017, page 3296