



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 95269

Texte de la question

M. Philippe Armand Martin attire l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur l'accroissement exponentiel du démarchage téléphonique subi par de très nombreux abonnés à une ligne de téléphone fixe. Ce démarchage intensif s'apparente au mieux à du harcèlement, avec des appels renouvelés jusqu'à 5 fois par jour, et au pire à de l'escroquerie, avec des messages faisant croire à un interlocuteur institutionnel et demandant à l'abonné de rappeler un numéro qui est surtaxé, sans l'informer de cette surtaxe. Pourtant l'article L. 121-34 du code de la consommation, institué par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, prévoit que « le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique » ; le texte prévoit en outre des sanctions financières très dissuasives en cas de démarchage des personnes inscrites sur cette liste. Malheureusement cette disposition de la loi du 17 mars 2014, tant attendue par nombre de Français, parmi lesquels les seniors exposés plus que les autres à ce harcèlement et aux arnaques téléphoniques, n'est toujours pas mise en œuvre alors que deux années se sont écoulées depuis la promulgation de la loi. Il lui demande par conséquent de lui indiquer dans quel délai elle entend prendre des mesures afin de mettre fin à ces pratiques abusives.

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 cette liste. 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. L'organisme chargé de la gestion de la liste a été désigné par arrêté ministériel du 25 février 2016. Il s'agit de la société Opposetel. Ainsi, depuis le 1er juin 2016, tout consommateur a la possibilité de 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 sera alors effective dans un délai de 30 jours maximum suivant la délivrance de la confirmation d'inscription qui sera transmise par voie électronique ou postale. En vertu de l'article L. 121-34-1 tout manquement à l'article L. 121-34 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale. Ainsi, les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont particulièrement attentifs aux réclamations effectuées par les consommateurs 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 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 euros. Conformément à sa demande, 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 : [M. Philippe Armand Martin](#)

Circonscription : Marne (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 95269

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 avril 2016](#), page 3519

Réponse publiée au JO le : [9 mai 2017](#), page 3298