



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question au Gouvernement n° 4022

Texte de la question

OUVERTURE DU SERVICE BLOCTEL

M. le président. La parole est à Mme Françoise Dubois, pour le groupe socialiste, écologiste et républicain.

Mme Françoise Dubois. Madame la secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, nous connaissons tous des personnes qui ont été dérangées – et, parfois, abusées – par des appels téléphoniques intempestifs, en vue de leur faire souscrire à une offre ou de les faire acheter un produit dont elles n'avaient aucun besoin.

Aujourd'hui entre en vigueur le blocage du démarchage téléphonique, dispositif que nous avons adopté dans le cadre de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation. Un certain nombre de mesures ont déjà été mises en place, grâce à cette loi, pour mieux encadrer les démarchages abusifs. Le nouveau dispositif permet dorénavant à toute personne de bloquer, de façon très simple, les appels commerciaux indésirables.

Ces appels ne sont pas seulement dérangeants, ils ne sont pas seulement intrusifs : ils peuvent aussi se révéler dangereux pour les personnes les plus faibles. Je salue donc la mise en place de cette mesure, excellent moyen pour mettre fin à ces pratiques parfois déloyales et souvent abusives. La démarche à suivre est simple : il suffit de renseigner son numéro de téléphone sur le site internet du nouveau dispositif gouvernemental, dénommé Bloctel.

Madame la secrétaire d'État, pouvez-vous nous détailler les modalités concrètes d'application de ce nouveau service ? Quels sont les contrôles prévus pour s'assurer du respect du blocage ? Quelles sont les sanctions prévues en cas de non-respect ?

Je rappelle qu'une tentative de blocage de ces appels de démarchage avait été lancée par la majorité précédente, en 2011, sous le nom de Pacitel. Ce dispositif a dû être abandonné car il s'est montré inefficace pour résoudre ce problème. Pouvez-vous, madame la secrétaire d'État, nous garantir que le nouveau mécanisme de blocage agira efficacement contre les démarchages téléphoniques abusifs ? (*Applaudissements sur les bancs du groupe socialiste, écologiste et républicain.*)

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire.

Mme Martine Pinville, secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire. Je vous remercie d'avoir posé cette question. La date du 1er juin 2016 est en effet importante pour de nombreux consommateurs, notamment les personnes âgées et les personnes les plus fragiles, très fréquemment embêtées par des coups de téléphone abusifs. Le Gouvernement avait pris cet

engagement dans le cadre de la loi relative à la consommation ; il a été tenu.

À compter d'aujourd'hui, le service Bloctel est donc ouvert sur internet : chacun peut s'inscrire sur une liste anti-démarchage abusif, que les organisations professionnelles sont obligées de consulter chaque mois. Je peux vous d'ores et déjà vous annoncer qu'aujourd'hui à quinze heures, 550 000 personnes s'étaient inscrites sur cette liste ; cela témoigne des fortes attentes des consommateurs en la matière.

Des sanctions financières allant jusqu'à 75 000 euros d'amende sont prévues pour les sociétés de démarchage téléphonique ne respectant pas l'obligation qui leur est faite de consulter la liste chaque mois. Les consommateurs démarchés en dépit de leur inscription au service Bloctel pourront relever le numéro de téléphone appelant, s'ils le peuvent, ou le nom de la société, puis signaler l'appel sur le site dédié.

L'engagement du Gouvernement a donc été tenu. (*Applaudissements sur les bancs du groupe socialiste, écologiste et républicain.*)

Données clés

Auteur : [Mme Françoise Dubois](#)

Circonscription : Sarthe (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 4022

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 : [2 juin 2016](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [2 juin 2016](#)