



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question au Gouvernement n° 4430

Texte de la question

SERVICE "BLOCTEL"

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

Mme Jacqueline Maquet. Madame la secrétaire d'État chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire, le démarchage téléphonique est un fléau pour tous ceux qui souhaitent être tranquilles chez eux. Nous ne souhaitons plus recevoir des appels incessants auxquels nous sommes obligés de répondre désagréablement ou de raccrocher brutalement.

Si ces appels sont simplement agaçants pour certains, ils sont dangereux pour d'autres, notamment les personnes vulnérables qui se laissent convaincre de la nécessité, voire de l'obligation factice d'acheter. Certaines personnes âgées sont ainsi poussées à acheter des produits ou des services dont elles n'ont absolument aucun besoin. Ces procédés doivent être régulés.

Depuis le 1er juin 2016, le Gouvernement a mis en place un service gratuit de blocage de ces appels, appelé « Bloctel », qui fonctionne de manière très simple : il suffit de s'inscrire sur le site internet de Bloctel pour que, dans les jours qui suivent, votre numéro soit protégé.

Des millions de personnes se sont déjà inscrites et le dispositif fonctionne. Les Français en avaient plus qu'assez de recevoir des appels à toute heure.

La loi prévoit des sanctions pour ceux qui continueraient à appeler les personnes inscrites au dispositif. Pourtant, malgré la loi, certaines entreprises continuent d'appeler nos concitoyens. Ce n'est pas tolérable. C'est illégal, c'est intrusif, c'est agaçant et, comme je l'ai dit précédemment, c'est dangereux.

Nous ne devons pas rester inactifs. Bloctel doit fonctionner pleinement. Pouvez-vous nous dire, madame la secrétaire d'État, si ces entreprises seront sanctionnées et quelles sont les peines qu'elles encourrent ? Enfin, le dispositif Bloctel va-t-il évoluer ? *(Applaudissements sur plusieurs 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. Madame la députée, Bloctel, vous l'avez rappelé, est un service simple qui permet aux consommateurs de s'opposer au démarchage téléphonique. C'est vrai, les personnes fragiles, en particulier les personnes âgées, sont souvent embêtées, pour ne pas dire fréquemment, certaines recevant

jusqu'à une dizaine d'appels au cours d'une journée.

Bloctel est un droit nouveau qui était attendu par des millions de Français. Ce sont en effet 2,7 millions de Français qui se sont inscrits sur ce service, par internet ou par courrier, car c'est un service simple et accessible, et qui ont fait part de leur réclamation.

Ce nouveau service est obligatoire pour les professionnels, à savoir les entreprises effectuant des démarchages téléphoniques. Celles-ci, en cas de non respect de la consultation de la liste Bloctel, encourent de fortes pénalités allant de 15 000 à 75 000 euros.

En ce qui concerne les mesures visant à garantir le droit des consommateurs, il reste du travail à faire. Nous avons en effet pu constater que certaines entreprises, au détriment de beaucoup, ne respectaient pas encore la loi et continuaient de démarcher des particuliers inscrits sur Bloctel.

Mon message est très clair : des contrôles ont été initiés et, dès avant Noël, je vais aggraver les sanctions. Si des sociétés étrangères ne jouent pas le jeu, nous ferons usage de la possibilité de demander au juge de bloquer des numéros. J'ai demandé la même fermeté pour des sociétés qui arnaquent les consommateurs avec des appels abusifs et qui leur font subir des appels surtaxés. La tranquillité de nos concitoyens est en jeu. *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe socialiste, écologiste et républicain.)*

Données clés

Auteur : [Mme Jacqueline Maquet](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 4430

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 : [30 novembre 2016](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [30 novembre 2016](#)