ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

L'innefficacité du dispositif Bloctel

Question écrite n° 18795

Texte de la question

M. André Chassaigne interroge M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur l'inefficacité du dispositif Bloctel. Le dispositif Bloctel a fait suite à Pacitel. L'inscription à Bloctel devrait permettre aux personnes, le souhaitant, de ne plus être démarchées par téléphone. Or, force est de constater que l'efficacité de cette inscription est toute relative, voire nulle. En effet, malgré cette inscription au fichier, il arrive fréquemment que les abonnés soient démarchés. Ces sociétés, aux méthodes peu scrupuleuses, importunent allègrement les personnes. Pire, ces interlocuteurs usurpent parfois l'identité d'élus locaux ou d'agents du service public. Leurs conversations sont intrusives et parfois se terminent par des propos déplacés. Il arrive également que le message d'entrée informe l'abonné qu'une erreur est survenue dans le traitement de son dossier santé. Il est ainsi indéniable que tous les subterfuges sont employés afin de faire une vente. D'autres appels se résument à un *goodbye*. Tous les types de numéros téléphoniques sont employés, qu'ils commencent par un indicatif régional ou par 09, 06 et 07. Ainsi, il est très complexe d'identifier la nature de l'appelant par l'affichage du numéro. Outre les désagréments générés par ces appels intempestifs, il apparaît que ces méthodes peuvent fortement déstabiliser et pénaliser les personnes vulnérables. Cet état de fait est connu de tous. Cependant, aucune correction n'a été apportée à ce jour. Les pénalités prévues à l'encontre de ces sociétés, ayant décidé sciemment de ne pas respecter la liste Bloctel, ne sont jamais mises en application. Ainsi, ces sociétés ne respectent pas la loi et en toute impunité. Il lui demande si un dispositif simple est prévu afin que les inscrits à Bloctel puissent enfin faire sanctionner, et de manière conséquente, les sociétés ayant choisi de passer outre le choix des abonnés.

Texte de la réponse

Entré en vigueur depuis le 1er juin 2016, le dispositif BLOCTEL permet aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cependant, plusieurs éléments démontrent qu'il n'est pas pleinement respecté à ce jour. En effet, seulement 700 entreprises ont adhéré au dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection de clientèle les numéros de téléphone inscrits sur le registre BLOCTEL, ce qui semble très en deçà du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à toute campagne de démarchage téléphonique. Le Gouvernement a manifesté à plusieurs reprises sa volonté de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique abusif et intrusif. Ainsi, à la suite de l'examen en première lecture par l'Assemblée nationale, le 21 juin 2018, de la proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique, le Gouvernement a demandé au Conseil national de la consommation (CNC) d'établir un état des lieux des pratiques de démarchage téléphonique et de proposer des mesures pour mieux lutter contre les appels téléphoniques non sollicités et la fraude aux numéros surtaxés. Les travaux du CNC, qui se sont déroulés de septembre 2018 à janvier 2019 dans le cadre d'un groupe de travail dédié, ont fait l'objet d'un rapport qui a été diffusé le 22 février 2019 et qui apporte un éclairage factuel et documenté sur le démarchage téléphonique et la fraude aux numéros surtaxés de nature à nourrir les prochains débats parlementaires sur ces questions. Par ailleurs, une seconde proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les

appels frauduleux, a fait l'objet d'un premier examen par l'Assemblée nationale, le 6 décembre 2018, puis par le Sénat, le 21 février 2019. À cette occasion, le Gouvernement a déposé plusieurs amendements avec l'objectif d'améliorer l'efficacité du dispositif BLOCTEL en précisant les obligations légales des entreprises qui ont recours au démarchage téléphonique, en limitant l'exclusion de l'application des règles d'opposition au démarchage téléphoniques aux seules sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours et en alourdissant les sanctions encourues en cas de non-respect de ces obligations. Dans l'attente de la reprise des travaux parlementaires relatifs à cette proposition de loi, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) intensifie ces contrôles en vue de s'assurer du respect par les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique de leurs obligations légales qu'aujourd'hui ils ne peuvent plus ignorer. Plusieurs entreprises ayant démarché des consommateurs inscrits sur BLOCTEL se sont récemment vues infliger des amendes administratives pour des montants allant de 16 000 € à 75 000 € assorties de mesures de publication des sanctions prononcées, notamment sur le site de la DGCCRF. Enfin, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), pour ce qui relève de ses compétences, dans sa décision n° 2018-0881 en date du 24 juillet 2018 établissant le Plan national de numérotation, a pris des mesures visant à encadrer les pratiques de modification de l'identifiant de l'appelant et d'utilisation des systèmes automatisés. Elle a également recommandé aux opérateurs de mettre en place des dispositifs techniques permettant d'interrompre les appels ne respectant les règles de son plan de numérotation. Ces mesures devraient limiter le nombre de professionnels usurpant des numéros de téléphone. Le Gouvernement est pleinement conscient que pour beaucoup de nos concitoyens, les appels téléphoniques, non désirés et répétés, effectués à tout moment de la journée, dans le but de leur vendre un produit ou de leur fournir un service, constituent une véritable nuisance et il continuera d'apporter son soutien à toutes les mesures législatives permettant de renforcer le dispositif BLOCTEL.

Données clés

Auteur : M. André Chassaigne
Circonscription : Puy-de-Dôme (5e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 18795
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Numérique
Ministère attributaire : Numérique

Date(s) clée(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 15 juillet 2019
Question publiée au JO le : 16 avril 2019, page 3409
Réponse publiée au JO le : 30 juillet 2019, page 7178