ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dysfonctionnements de la liste Bloctel

Question écrite n° 20963

Texte de la question

Mme Aurore Bergé attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les dysfonctionnements de la liste Bloctel, soulevés par de nombreux citoyens qui y sont inscrits. En effet, des habitants de sa circonscription ont fait part à la députée de leur exaspération face aux démarchages téléphoniques intempestifs. Malgré leur inscription sur cette liste d'opposition au démarchage téléphonique, de tels appels restent fréquents, démontrant des failles dans l'efficacité de ce dispositif. La loi précise pourtant qu'il est interdit à tout professionnel, par voie directe ou par l'intermédiaire d'un tiers, de procéder au démarchage téléphonique d'un consommateur inscrit sur cette liste qui n'a pas de relation contractuelle en cours avec ledit professionnel. Ces pratiques sont inadmissibles. Elles représentent autant de nuisances considérables pesant sur les consommateurs, contactés contre leur gré. Il paraît fondamental qu'au nom de la tranquillité de tous ainsi que de leur confidentialité que ce système soit revu dans ses obligations et ses contraintes de respect à la vie privée des citoyens. Aussi, elle lui demande quelles mesures il entend prendre pour réguler ces appels et renforcer les dispositifs régissant les contraintes encourues en cas de non-respect des obligations prévues par la loi.

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. A 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 DGCCRF intensifie ses 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. 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 : Mme Aurore Bergé
Circonscription : Yvelines (10e circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 20963
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Économie et finances
Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 2 juillet 2019, page 5997
Réponse publiée au JO le : 13 août 2019, page 7492