



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Moyens de lutte contre le démarchage téléphonique abusif

Question écrite n° 3221

Texte de la question

Mme Élisabeth Toutut-Picard attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, sur les moyens de lutte contre le démarchage téléphonique abusif. La lutte contre le démarchage téléphonique a été initiée dans le cadre de la loi relative à la consommation du 17 mars 2014, notamment au travers de la mise en place du dispositif Bloctel en 2016. Mais plus d'un an après sa mise en place, cette liste d'opposition au démarchage ne semble pas parvenue à freiner le phénomène, qui aurait même augmenté selon certaines études d'associations de consommateurs. Le dispositif est jugé inefficace par ses utilisateurs, qui continuent à subir le harcèlement des plateformes téléphoniques de différentes sociétés. Certains pointent aussi la difficile appropriation du service et un processus de dépôt de réclamation trop fastidieux et complexe. Elle souhaite donc disposer d'un bilan chiffré de Bloctel, précisant notamment le nombre de réclamations, le nombre d'entreprises poursuivies et le nombre de celles effectivement condamnées. Elle souhaite aussi connaître les nouvelles mesures envisagées par le Gouvernement pour véritablement réduire ces agissements.

Texte de la réponse

C'est dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles, d'un démarchage téléphonique intempestif et intrusif, que l'article L. 223-1 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 à un professionnel, sous peine de sanction administrative (amende de 15 000 euros pour une personne physique et de 75 000 euros pour une personne morale), de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. En effet, pour beaucoup de nos concitoyens, les appels commerciaux répétés et à tous moments de la journée, dans l'objectif de leur vendre un produit ou un service, sont considérés comme une véritable nuisance. C'est la raison pour laquelle le dispositif « BLOCTEL » suscite un réel engouement des consommateurs qui ne veulent plus être dérangés par des appels non souhaités. Ainsi, au 1er décembre 2017, 3,5 millions de personnes s'étaient inscrites sur ce registre, afin de ne plus faire l'objet de sollicitations commerciales par téléphone. Désormais, il appartient aux entreprises, qui ont recours à ce mode de prospection, de s'assurer que leurs fichiers clients ne contiennent pas de numéros de téléphone inscrits sur le registre « BLOCTEL ». Elles doivent, en conséquence, saisir de manière régulière la société OPPOSETEL qui gère le site « BLOCTEL », aux fins de s'assurer de la conformité de leurs fichiers clients avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique et de faire retirer, par le gestionnaire de ce site, les numéros de téléphone qui y sont inscrits. A ce jour, la société OPPOSETEL a traité plus de 130 000 fichiers clients, correspondant à plus de 91 milliards de numéros de téléphone traités, dont 2,9 milliards d'inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cependant, plusieurs éléments démontrent que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. Plus de 700 entreprises ont adhéré au nouveau dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection les numéros protégés par « BLOCTEL », ce qui semble très en deçà du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à leur campagne de démarchage téléphonique. Un bilan relatif au nombre de réclamations ne peut, cependant, être à ce jour établi, sauf à trahir la réalité. En effet, les consommateurs peuvent déposer plusieurs réclamations pour le même appel et certaines réclamations sont inexploitable faute d'éléments utiles

aux enquêteurs. De nombreux consommateurs ne décrochent pas au moment de l'appel mais signalent quand même le numéro sans autre élément. Néanmoins, les signalements déposés par les consommateurs, via le formulaire en ligne sur www.bloctel.gouv.fr ou par courrier, sont essentiels à la poursuite des investigations menées par les services de la concurrence, consommation et répression des fraudes. C'est pourquoi, il est demandé aux consommateurs d'être particulièrement vigilants, lors de la réception d'un appel litigieux, sur le numéro appelant, l'heure et la date de l'appel, ainsi qu'à l'égard du discours tenu par l'interlocuteur, s'agissant notamment des éléments permettant l'identification de la société appelante. Depuis fin 2016, à partir des signalements déposés par les consommateurs sur le site « BLOCTEL », la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a diligenté de nombreux contrôles d'entreprises suspectées de ne pas respecter les dispositions légales précitées. Ces contrôles ont conduit à établir 54 avertissements, 40 injonctions, 3 procédures pénales et 55 procès-verbaux administratifs. Les entreprises identifiées se sont vues infliger une amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 euros. Toutefois, la difficulté à établir la preuve d'appels réellement passés limite l'efficacité de l'action publique, certains démarcheurs utilisant des numéros de téléphones usurpés. En tout état de cause, les agents de la DGCCRF poursuivent leur action de contrôle 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. Par ailleurs, les opérateurs téléphoniques ont été sollicités afin d'examiner les moyens permettant une meilleure traçabilité des numéros de téléphone attribués et d'identifier plus facilement leurs titulaires dans le but d'améliorer l'efficacité du dispositif « BLOCTEL ».

Données clés

Auteur : [Mme Élisabeth Toutut-Picard](#)

Circonscription : Haute-Garonne (7^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3221

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances \(Mme la SE\)](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances \(Mme la SE\)](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 novembre 2017](#), page 5813

Réponse publiée au JO le : [1er mai 2018](#), page 3738