



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique - Entreprises - Bloctel

Question écrite n° 3696

Texte de la question

M. Sébastien Cazenove attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'accès au service Bloctel.gouv.fr. Ce service permet gratuitement aux consommateurs d'être inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. S'il est aussi ouvert aux entreprises, son coût dissuade nombre d'entre elles d'y recourir. Pourtant, elles peuvent être, comme les consommateurs, l'objet d'un véritable harcèlement téléphonique. Il souhaiterait savoir si un tarif préférentiel pourrait être mis en place pour les petites entreprises.

Texte de la réponse

C'est dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, 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. A cet égard, les consommateurs qui le souhaitent ont la possibilité de s'inscrire gratuitement en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, ou en cas de difficulté d'accès à Internet, par voie postale. Ce dispositif suscite un réel engouement des consommateurs qui ne veulent plus être dérangés par des appels non souhaités. Ainsi, au 1er octobre 2017, plus de trois millions de personnes s'étaient inscrites, afin de ne plus faire l'objet de démarchage téléphonique. Il appartient aux entreprises qui ont recours à ce mode de prospection commerciale 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 100 000 fichiers clients, correspondant à plus de 62 milliards de numéros de téléphone traités dont 2 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. Chaque professionnel qui effectue des opérations de démarchage téléphonique auprès des consommateurs doit donc saisir le service « BLOCTEL ». Il doit le faire avant toute campagne de prospection commerciale et au moins mensuellement lorsque la campagne dure plus de 30 jours, pour s'assurer de la conformité des fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Chaque professionnel qui enrichit ou met à disposition d'autres professionnels un fichier de prospection commerciale doit saisir le service « BLOCTEL », et ce avant toute mise à disposition de fichier pour s'assurer de la conformité des fichiers avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique et doit, en conséquence, souscrire un abonnement à « BLOCTEL

». S'agissant du coût du service qui serait trop élevé pour les petites et moyennes entreprises (PME) ou très petites entreprises, il convient de préciser que la formule illimitée n'est pas la plus adaptée. A cet égard, la société OPPOSETEL se tient à la disposition des entreprises afin de déterminer avec elles les offres tarifaires qui correspondent au mieux à leur activité, compte tenu de la fréquence des campagnes de démarchage téléphonique engagées. A ce titre, une formule « à l'acte » est disponible, exemptée de frais d'inscription et de redevance annuelle d'utilisation du service. Cette formule avantageuse pour les PME, en vue d'une campagne de démarchage, permet deux sollicitations (fichiers soumis) pour un nombre maximum de 3 000 lignes par fichiers soumis et cela pour 150€ HT. Plus généralement, cinq formules d'abonnement annuel sont proposées selon le nombre de sollicitations du service « BLOCTEL » par l'entreprise et la taille des fichiers soumis par cette dernière. En fonction de ses besoins, le professionnel dispose de la possibilité de souscrire en même temps ou successivement à plusieurs abonnements. En revanche, dans la mesure où seule la migration vers une formule d'abonnement supérieure est possible, il appartient au professionnel de choisir l'abonnement le plus adapté à ses besoins au moment de la souscription, quitte, ensuite, si nécessaire, à s'orienter vers un abonnement d'un montant supérieur. Dans cette hypothèse, la différence de coût entre les 2 abonnements est facturée (y compris les frais d'inscription et de redevance annuelle dans le cas d'un abonnement initial à l'acte). Le nouvel abonnement expirera à la date anniversaire du précédent. Les sollicitations mises en œuvre dans le cadre de l'abonnement initial seront décomptées du nouveau, sauf dans le cas de l'offre illimitée. Les formules ont été élaborées pour s'adapter aux différents besoins des entreprises. Si les entreprises adhèrent en masse au dispositif, le prix pourra évoluer. En effet, celui-ci a été fixé à la fois dans un souci de cohérence avec les besoins des entreprises mais aussi au regard de la nécessité, pour le délégataire de service public, d'arriver à l'équilibre financier

Données clés

Auteur : [M. Sébastien Cazenove](#)

Circonscription : Pyrénées-Orientales (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3696

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [12 décembre 2017](#), page 6239

Réponse publiée au JO le : [12 juin 2018](#), page 5065