



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Consommateurs

Question écrite n° 5059

Texte de la question

Mme Aude Bono-Vandorme attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'ampleur du démarchage téléphonique dont sont victimes les consommateurs, surtout les plus vulnérables. La loi consommation du 17 mars 2014 a voulu redonner du pouvoir aux consommateurs. En conséquence, un service d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel) a été mis en place. Force est de constater aujourd'hui qu'il ne connaît qu'une efficacité toute relative. Cette inefficience doit sûrement être mise relation avec la faiblesse des sanctions qui n'incite pas les démarcheurs professionnels à respecter la volonté des consommateurs à ne plus être harcelés journalièrement. Parallèlement, les professionnels du démarchage téléphonique ont très souvent recours à la technique, pourtant illégale, du « spoofing ». À titre d'exemple, en décembre 2016, sur les 330 000 réclamations portées à la connaissance de Bloctel, seules 2 sanctions contre des professionnels avaient abouti. Cette déconnexion manifeste entre les réclamations et les sanctions conduit les consommateurs à un sentiment d'abandon et d'exaspération. Elle lui demande de bien vouloir préciser les intentions de son ministère sur cette question : entend-il saisir la DGCCRF et l'ARCEP pour les appeler à une multiplication des contrôles et des sanctions, et à un examen des possibilités techniques empêchant les démarcheurs téléphoniques de s'imposer aux consommateurs.

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. Aussi, ce dispositif 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, 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 qui gère le site « BLOCTEL » a traité plus de 130 000 fichiers clients et a évité 6 appels par semaine, en moyenne, à chaque consommateur inscrit. Cependant, plusieurs éléments démontrent que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. Plus de 800 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. Par ailleurs, 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. A l'issue de ces enquêtes, 134 entreprises ont été poursuivies pour non-respect du dispositif « BLOCTEL ». Les entreprises identifiées se sont vues infliger une amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 euros. 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, de la consommation et de la 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'horaire 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. De nombreux consommateurs ne décrochent pas et il est impossible dans ce cadre de diligenter une enquête. Dans l'attente, les agents de la DGCCRF poursuivront 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. Les opérateurs téléphoniques ont, par ailleurs, été sollicités afin de rendre plus efficient le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique et des travaux sont en cours pour explorer toutes les pistes d'amélioration de celui-ci. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) s'est, en outre, emparée de la question en vue d'une meilleure régulation des pratiques.

Données clés

Auteur : [Mme Aude Bono-Vandorme](#)

Circonscription : Aisne (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5059

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [6 février 2018](#), page 871

Réponse publiée au JO le : [12 juin 2018](#), page 5069