



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Lutte contre le démarchage commercial relevant du harcèlement téléphonique

Question écrite n° 6058

Texte de la question

M. Fabien Di Filippo attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur un problème quotidien rencontré par de nombreux Français : le démarchage téléphonique intempestif, phénomène extrêmement pénible et qui s'avère même parfois dangereux pour les personnes âgées. Amorcé par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, puis lancé le 1er Juin 2016, le dispositif Bloctel spécialisé dans la lutte contre le démarchage téléphonique peine à protéger les consommateurs contre ces sollicitations intempestives, relevant parfois du harcèlement téléphonique, et qui pourrissent le quotidien de nombreux Français. Les personnes vulnérables en sont les premières victimes. Plusieurs fois par jour, celles-ci se retrouvent dérangées, notamment dans leurs heures de repos, essentielles à leur bien-être voire à leur santé. Une récente étude menée par l'association 60 millions de consommateurs démontre que la moitié des inscrits sur ces listes (47 %) n'a pas vu le nombre d'appels diminuer. Pourtant, la loi prohibe le démarchage des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition lorsqu'une relation contractuelle n'a pas été engagée, sous peine d'une amende de 75 000 euros. Malheureusement, le contrôle établi par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes semble aujourd'hui peu enclin à dissuader les démarcheurs. Mme Delphine Gény-Stephann, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, a récemment précisé devant les sénateurs que cette inefficacité du contrôle est due au nombre trop faible d'entreprises ayant adhéré au dispositif (seulement 800), laissant libre cours à l'impunité quant à de telles méthodes. À ce jour, depuis le lancement du dispositif, moins de 140 entreprises ont été condamnées. M. le député rappelle que plus de 3,5 millions de Français se sont inscrits sur les listes, mais que nombre d'entre eux restent aujourd'hui la cible impuissante de ces pratiques. Il lui demande par conséquent quelles mesures fortes et urgentes le Gouvernement entend prendre pour renforcer leur contrôle et les modes de sanction, afin de protéger au mieux les consommateurs victimes de ces démarches intempestives et insupportables du quotidien.

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 mai 2018, près de 4 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 OPOSETEL a traité plus de 180 000 fichiers clients, et a permis d'éviter en moyenne 6 appels par semaine aux consommateurs inscrits. Cela a donc probablement évité de nombreuses sollicitations, même si elles restent encore trop nombreuses pour les consommateurs qui ont cru longtemps, qu'avec leur inscription sur le registre d'opposition les appels cesseraient automatiquement. Cependant, plusieurs éléments démontrent que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. Près de 1 100 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. 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. 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. Les contrôles de la DGCCRF ont conduit à sanctionner 134 professionnels. 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. Dans ce cadre, les opérateurs téléphoniques ont 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) étudie, en outre, des solutions pour éviter l'usurpation de numéros. En tout état de cause, 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.

Données clés

Auteur : [M. Fabien Di Filippo](#)

Circonscription : Moselle (4^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6058

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [6 mars 2018](#), page 1819

Réponse publiée au JO le : [12 juin 2018](#), page 5040