ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 100314

Texte de la question

M. Luc Chatel attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire à propos du service « Bloctel » visant à lutter contre le démarchage téléphonique abusif. En effet, depuis le 1er juin 2016, les consommateurs peuvent s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par l'intermédiaire de ce service. Pour s'inscrire le consommateur doit entrer le ou les numéros de téléphone fixes ou portables concernés : le consommateur reçoit ensuite une confirmation d'inscription qui vaut inscription sur la liste pour une durée de trois ans renouvelable. Si les appels de démarchage continuent à être reçus, le consommateur peut, par l'intermédiaire du site Internet remplir un formulaire de réclamation afin que la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) mène les enquêtes nécessaires. Or nombreux sont ceux qui constatent qu'ils ne sont pas davantage protégés. Pire, le formulaire de réclamation demande au consommateur de renseigner le numéro du démarcheur abusif alors que la majorité des centres d'appels dissimulent leur numéro d'appel ou utilisent des numéros d'emprunt, le rendant ainsi inopérant. C'est pourquoi il souhaiterait que le Gouvernement fasse évoluer « Bloctel » afin de mieux prendre en compte la réalité de ces situations.

Données clés

Auteur : M. Luc Chatel
Circonscription : Haute-Marne (1re circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 100314
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Ministère attributaire : Économie

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 1er novembre 2016, page 8964
Question retirée le : 20 juin 2017 (Fin de mandat)