ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 102166

Texte de la question

M. Laurent Furst appelle 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, sur le contournement du système de lutte contre le démarchage téléphonique abusif « bloctel » par des entreprises de démarchage téléphonique. Il s'avère que malgré leur inscription sur la liste « bloctel », de nombreux consommateurs continuent d'être démarchés par téléphone en raison du contournement des interdictions légales. Ainsi certains démarcheurs utilisent désormais internet pour faire apparaître une fausse numérotation, de plus en plus régulièrement avec un préfixe indiquant une localisation proche de la personne démarchée. L'utilisation de l'annuaire inversé s'avère inefficace pour ce type d'appels, les numéros étant systématiquement différents. Il lui demande donc dans quelle mesure l'efficacité de « bloctel » peut-elle être améliorée pour empêcher les appels provenant de numéros systématiquement différents et les contournements de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014.

Texte de la réponse

Il convient de rappeler qu'il est interdit à un professionnel, sous peine d'amende, de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique et avec lesquels il n'a pas de relations contractuelles en cours. En conséquence, il appartient au consommateur qui continue d'être démarché de déposer une réclamation auprès de BLOCTEL contre les professionnels ne respectant pas les dispositions légales en vigueur. Ces réclamations contre des numéros appelants sont très importantes dans la mise en œuvre de ce dispositif. Elles servent, en effet, de fondement aux investigations menées par les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour constater les infractions et sanctionner les professionnels ne respectant pas les dispositions légales en vigueur. Les services de la DGCCRF sont particulièrement vigilants aux réclamations qui sont effectuées par le consommateur 30 jours après sa confirmation d'inscription. Deux types de sollicitations téléphoniques sont dénoncées par les consommateurs : les appels téléphoniques relevant de la prospection commerciale en vue de leur vendre un produit ou un service et celles tendant à les faire rappeler des numéros surtaxés (« ping call »). S'agissant des numéros surtaxés, à partir des signalements déposés par les consommateurs sur le site de BLOCTEL et sur le 33700, destiné à lutter contre les fraudes aux numéros surtaxés, la DGCCRF a diligenté des contrôles auprès de plus de 150 entreprises signalées par les consommateurs à de nombreuses reprises et suspectées de ne pas respecter les obligations légales relatives à l'opposition au démarchage téléphonique ou de fraudes aux numéros surtaxés. S'agissant des pratiques dites de « ping-call », il convient d'être particulièrement vigilant et de ne pas composer le numéro indiqué. Ces pratiques n'étant pas concernées par le dispositif BLOCTEL, le consommateur peut néanmoins signaler ce « spam vocal » en envoyant gratuitement un SMS au 33700 en indiquant le numéro de téléphone litigieux par la formule « SPAM VOCAL 0X XX XX XX XX ». Les opérateurs téléphoniques mènent ensuite les actions adéquates auprès des sociétés concernées. Des procédures contentieuses peuvent également être engagées par la DGCCRF contre les sociétés utilisant ces numéros signalés. Des poursuites pour non-respect du dispositif BLOCTEL ont été engagées à l'encontre de

plus de 50 entreprises. La moitié de ces entreprises s'est vue infliger une amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 €. Conformément à la demande de la secrétaire d'Etat au commerce, à l'artisanat, à la consommation et à l'économie sociale et solidaire, les agents de la DGCCRF poursuivent leurs enquêtes avec détermination et une fermeté d'autant plus grande que les entreprises engageant des campagnes téléphoniques ne peuvent plus ignorer leurs obligations en la matière. S'agissant de l'éventualité de modifier la loi pour y insérer un mécanisme d'opt-in visant à obliger les entreprises à disposer du consentement exprès et préalable des consommateurs pour les démarcher, cette mesure pourrait conduire à supprimer des emplois dans les centres d'appels français. Il convient donc avant d'envisager une telle solution d'en mesurer l'impact.

Données clés

Auteur : M. Laurent Furst
Circonscription : Bas-Rhin (6e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 102166
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 24 janvier 2017, page 433
Réponse publiée au JO le : 16 mai 2017, page 3503