



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 102205

Texte de la question

Mme Marianne Dubois 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 sur le bilan mitigé de *Bloctel*. Alors que les foyers français et notamment les plus de 65 ans reçoivent en moyenne 4 appels de démarcheurs par semaine, selon une récente enquête, ils se sont pourtant inscrits en masse sur la liste anti-démarchage mise en place par le Gouvernement pour lutter contre ces dérives. Ces appels intempestifs interviennent en effet à des moments de la journée où les consommateurs sont occupés, c'est-à-dire à l'heure du déjeuner et/ou entre 17 et 20 heures et certains appels sont marqués par une relative agressivité, voire une obstination à rappeler. Afin de lutter contre ces abus, il a été mis en place le service anti-démarchage téléphonique *Bloctel*. Mis en service le 1er juin 2016, le dispositif a recueilli 2,7 millions de personnes en six mois. Le bilan de l'efficacité de la liste anti-démarchage est, en revanche, plus mitigé. Selon les derniers chiffres de Bercy, le site de *Bloctel* a enregistré près de 330 000 réclamations en six mois. Elle lui demande de lui dresser un bilan et de lui préciser quelles mesures complémentaires elle entend prendre.

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 : [Mme Marianne Dubois](#)

Circonscription : Loiret (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 102205

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [31 janvier 2017](#), page 673

Réponse publiée au JO le : [16 mai 2017](#), page 3503