



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 99748

Texte de la question

Interpellé par des habitants de Château-Salins (57) mécontents, M. Alain Marty 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 démarchage téléphonique abusif. Depuis le 1er juin 2016, les consommateurs peuvent s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par l'intermédiaire du service « Bloctel », qui remplace désormais le service « Pacitel ». Néanmoins, ces mosellans constatent qu'ils ne sont pas davantage protégés, voire même que les appels commerciaux ont tendance à s'intensifier. Pourtant, ils se sont inscrits à Pacitel et Bloctel, et ont même souscrit, auprès de leur opérateur, à un service payant visant à filtrer les appels dont le numéro est masqué ou invalide. C'est pourquoi il lui demande si le Gouvernement entend faire évoluer « Bloctel » afin de prendre en compte le témoignage de ces citoyens las d'être dérangés et harcelés.

Texte de la réponse

C'est dans le souci de protéger les consommateurs, y compris les plus fragiles d'entre eux, d'un démarchage téléphonique intempestif, que l'article L. 121-34 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 au professionnel de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Est également interdite la location ou la vente de fichiers contenant des données téléphoniques et comportant les coordonnées d'un ou plusieurs consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Conformément à l'article L. 121-34 alinéa 6 du code de la consommation, le décret pris en Conseil d'Etat no 2015-556 du 19 mai 2015 relatif à la liste d'opposition au démarchage, et codifié aux articles R. 223-1 et suivants du code de la consommation, précise les modalités de fonctionnement de cette liste d'opposition. La société OPPOSETEL a été désignée par arrêté du ministre de l'économie du 26 février 2016 pour la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette société dispose d'un délai de trois mois complets pour mettre en place le nouveau dispositif. Ainsi, l'inscription peut être effectuée depuis le 1er juin 2016. Tout consommateur peut donc, depuis cette date, s'inscrire en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, ou en cas de difficulté d'accès à Internet par voie postale. L'inscription sur cette liste est alors effective dans un délai de 30 jours maximum suivant la délivrance de la confirmation d'inscription qui sera transmise par voie électronique ou postale. Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont particulièrement attentifs au respect de ces dispositions, notamment aux réclamations qui peuvent être faites par les consommateurs 30 jours après leur confirmation d'inscription. Ces derniers peuvent, en effet, en cas de démarchage téléphonique abusif, remplir un formulaire de réclamation sur le site Bloctel en indiquant les informations suivantes : date, plage horaire, numéro de téléphone de la ligne contactée, numéro de l'appelant, son nom et son secteur d'activité, ainsi que toute autre précision utile. Ce formulaire est disponible dans chaque espace personnel des consommateurs inscrits. En cas de difficulté d'accès à Internet, le consommateur a la faculté d'adresser sa réclamation à Bloctel par voie postale. Pour les consommateurs inscrits par courrier, il leur ait offert la possibilité d'envoyer leur réclamation à l'adresse indiquée dans leur confirmation d'inscription. Depuis

le 1er juin, le service Bloctel a traité plus de 58 000 fichiers, correspondant à plus de 35 milliards de téléphones traités dont 970 millions d'inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Consciente de la forte attente des consommateurs d'être préservés de sollicitations téléphoniques non souhaitées, la secrétaire d'Etat au commerce, à l'artisanat, à la consommation et à l'économie sociale et solidaire a annoncé le 13 décembre 2016 une intensification des sanctions prononcées par la DGCCRF. Elle a appelé à la fermeté vis-à-vis des professionnels qui nuisent à la tranquillité du plus grand nombre. Depuis lors, la DGCCRF, à partir des signalements déposés par les consommateurs sur le site de Bloctel et sur le 33 700, a diligenté le contrôle de plus de 150 entreprises signalées par les consommateurs à de nombreuses reprises et suspectées de non-respect de la liste d'opposition au démarchage téléphonique ou de fraudes aux numéros surtaxés. 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 sa demande, les agents de la DGCCRF poursuivent cette enquête 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.

Données clés

Auteur : [M. Alain Marty](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 99748

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 : [11 octobre 2016](#), page 8119

Réponse publiée au JO le : [16 mai 2017](#), page 3496