



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Lutte contre le démarchage téléphonique

Question écrite n° 10077

Texte de la question

M. Dominique Potier appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le service de lutte contre le démarchage téléphonique aussi appelé « Bloctel ». La loi Hamon du 17 mars 2014, relative à la consommation, a permis l'ouverture d'un service de lutte contre le démarchage téléphonique. En désignant le 1er juin 2016 par un arrêté ministériel la société « Bloctel », comme organisme chargé de gérer la liste d'opposition au démarchage téléphonique pour une durée de cinq ans, le Gouvernement souhaitait pallier la déficience de l'ancien dispositif « Pacitel » qui était jugé inefficace. Néanmoins, il semble que la nouvelle délégation de service public ne remplisse pas l'ensemble des résultats. En principe, le service de lutte contre le démarchage téléphonique offre aux personnes la capacité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique des professionnels avec lesquels ils n'ont pas eu de relations contractuelles. Les personnes qui auraient été démarchées commercialement, alors même qu'elles auraient été inscrites sur « Bloctel », peuvent former une réclamation à l'encontre des professionnels qui auraient outrepassé la réglementation en vigueur. Pourtant, dans les faits, les démarchages se poursuivent et les personnes inscrites sur « Bloctel » continuent d'être harcelées. Selon l'enquête UFC Que choisir intitulée « Le démarchage téléphonique et vous », 47 % des personnes interrogées déclaraient être appelées presque tous les jours par des démarchages commerciaux. Au regard de l'inefficacité de « Bloctel » et de la délégation de service public durant jusqu'en 2021, il lui demande quelles sont les dispositions envisagées pour une meilleure contribution contre le démarchage téléphonique.

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 n° 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. Depuis le 1er juin 2016, le dispositif BLOCTEL permet aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. A ce jour, 3,7 millions de consommateurs se sont inscrits sur cette liste et 127 milliards de numéros de téléphones ont été supprimés par la société OPPOSETEL (qui gère le dispositif BLOCTEL) de près de 200.000 fichiers clients de professionnels ayant recours au démarchage téléphonique. Ce dispositif a permis d'éviter en moyenne 6 appels par semaine aux consommateurs inscrits quand bien même les sollicitations indésirables restent encore trop nombreuses pour les consommateurs qui ont cru longtemps qu'avec leur inscription sur le registre d'opposition les appels cesseraient automatiquement. Plusieurs éléments démontrent que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. En premier lieu, seules près de 800 entreprises ont adhéré au nouveau dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection les numéros de téléphone inscrits sur le registre « BLOCTEL », ce qui semble très en deçà du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à toute campagne de démarchage téléphonique. Un total de 638 contrôles ont été menés par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour veiller au respect du

dispositif BLOCTEL, dont 200 depuis le 1er janvier 2018. A l'issue des enquêtes qu'elle a menées à partir des réclamations de consommateurs, la DGCCRF a prononcé 90 amendes administratives à l'encontre de professionnels ne respectant pas les règles relatives au démarchage téléphonique (article L. 223-1 du code de la consommation) et délivré 203 avertissements ou injonctions de mise en conformité, depuis l'entrée en vigueur du dispositif. Le 21 juin 2018, l'Assemblée nationale a adopté une proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique. Le Gouvernement a soutenu les dispositions de ce texte améliorant la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique par : - un renforcement de l'information des consommateurs lors d'une sollicitation téléphonique à des fins commerciales, notamment, sur l'existence du dispositif BLOCTEL et la possibilité pour le consommateur de s'y inscrire ; - une restriction aux exceptions à l'application des règles relatives au droit d'opposition au démarchage téléphonique dans le cadre d'une relation contractuelle existante (limitées, désormais aux seules sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet du contrat) ; - une aggravation des sanctions encourues, jusqu'à 375 000 euros pour une personne morale, en cas de violation des règles relatives à l'opposition au démarchage téléphonique, y compris, l'absence de saisine de BLOCTEL par le professionnel pratiquant le démarchage à domicile pour faire expurger de ses fichiers clients les numéros de téléphone inscrits sur le registre d'opposition. Par ailleurs, l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) travaille en ce moment sur un nouveau plan de numérotation qui permettra d'adapter des moyens techniques dans le but de limiter les appels en provenance de numéros furtifs ou de sociétés de démarchage qui ne respectent pas le dispositif BLOCTEL. Enfin, tout en réaffirmant sa volonté de mieux lutter contre les pratiques abusives de démarchage téléphonique, le Gouvernement considère que toutes les mesures qui pourraient être envisagées pour renforcer les dispositifs existants, comme celle que vous proposez ou, d'une manière générale, pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés, doivent, au préalable, être expertisées dans le cadre du groupe de travail du Conseil National de la Consommation, dont il a annoncé la création lors des débats parlementaires ayant conduit à l'adoption de la proposition de loi précitée, qui réunira les représentants des associations de consommateurs et ceux des organisations professionnelles et qui commencera ses travaux en juillet 2018.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Potier](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (5^e circonscription) - Nouvelle Gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10077

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 juillet 2018](#), page 5670

Réponse publiée au JO le : [4 décembre 2018](#), page 11024