



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Protéger le domicile personnel du démarchage

Question écrite n° 1771

Texte de la question

Mme Aina Kuric attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, sur l'efficacité du service « Bloctel » visant à lutter contre le démarchage téléphonique abusif. Ce dispositif constitue seulement une interdiction pour les démarcheurs d'appeler si le numéro concerné est inscrit sur la liste. Le premier problème est que les entreprises ne respectent pas la réglementation en place. Par ailleurs, le phénomène d'usurpation de numéro, souvent utilisé par les entreprises, complique considérablement les enquêtes de la DGCCRF, qui ne peuvent retracer la source de l'appel. Beaucoup de personnes âgées sont victimes de ce système, qui peut provoquer des abus de faiblesse. Enfin, le coût du dispositif est majoritairement pris en charge par les adhésions versées par les entreprises, ce qui rend le service entièrement gratuit pour le consommateur. Or la gestion est confiée à la société Opposetel, qui en a la responsabilité et dont la rémunération est dite « substantiellement liée aux résultats de l'exploitation du service ». C'est pourquoi elle lui demande donc d'une part, le chiffrage du financement du dispositif, et d'autre part, de bien vouloir préciser les mesures envisagées pour transformer le service « Bloctel » afin de rendre celui-ci plus efficace.

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 no 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. En effet, pour beaucoup de nos concitoyens, les appels commerciaux répétés et à tous moments de la journée, dans l'objectif de leur vendre un produit ou un service, sont considérés comme une véritable nuisance. A cet égard, il convient de rappeler que depuis le 1er juin 2016, les consommateurs qui le souhaitent ont la possibilité de s'inscrire gratuitement en ligne sur le site www.bloctel.gouv.fr, ou en cas de difficulté d'accès à Internet, par voie postale. Ce dispositif suscite un réel engouement des consommateurs qui ne veulent plus être dérangés par des appels non souhaités. Ainsi, au 1er octobre 2017, plus de trois millions de personnes s'étaient inscrites, afin de ne plus faire l'objet de démarchage téléphonique. Il appartient aux entreprises qui ont recours à ce mode de prospection commerciale de s'assurer que leurs fichiers clients ne contiennent pas de numéros de téléphone inscrits sur le registre « BLOCTEL ». Elles doivent, en conséquence, saisir de manière régulière la société OPPOSETEL qui gère le site « BLOCTEL », aux fins de s'assurer de la conformité de leurs fichiers clients avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique et de faire retirer par le gestionnaire de ce site les numéros de téléphone qui y sont inscrits. A ce jour, la société OPPOSETEL qui gère le site « BLOCTEL » a traité plus de 100 000 fichiers clients, correspondant à plus de 62 milliards de numéros de téléphone traités dont 2 milliards d'inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cependant, plusieurs éléments démontrent que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. Plus de 700 entreprises ont adhéré au nouveau dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection les numéros protégés par « BLOCTEL », ce qui semble très en deçà du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à leur

campagne de démarchage téléphonique. Par ailleurs, depuis fin 2016, à partir des signalements déposés par les consommateurs sur le site « BLOCTEL », la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a diligenté de nombreux contrôles d'entreprises suspectées de ne pas respecter les dispositions légales précitées. A l'issue de ces enquêtes, des poursuites pour non-respect du dispositif « BLOCTEL » ont été engagées. Les entreprises identifiées se sont vues infliger une amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 euros. Les signalements déposés par les consommateurs via le formulaire en ligne sur www.bloctel.gouv.fr ou par courrier sont essentiels à la poursuite des investigations menées par les services de la concurrence, consommation et répression des fraudes. C'est pourquoi, il est demandé aux consommateurs d'être particulièrement vigilants, lors de la réception d'un appel litigieux, sur le numéro appelant, l'horaire et la date de l'appel, ainsi qu'à l'égard du discours tenu par l'interlocuteur, s'agissant notamment des éléments permettant l'identification de la société appelante. En tout état de cause, les agents de la DGCCRF poursuivront leur action de contrôle en vue de s'assurer du respect par les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique de leurs obligations légales qu'aujourd'hui ils ne peuvent plus ignorer.

Données clés

Auteur : [Mme Aina Kuric](#)

Circonscription : Marne (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1771

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances \(M. le SE auprès du ministre\)](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances \(Mme la SE\)](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 octobre 2017](#), page 4780

Réponse publiée au JO le : [23 janvier 2018](#), page 594