ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Mécontentement croissant des consommateurs victimes de démarchages téléphoniques

Question écrite n° 21976

Texte de la question

M. Fabrice Brun attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le mécontentement croissant des consommateurs victimes de démarchages téléphoniques abusifs. La législation et la réglementation actuelles prévoient que le consommateur peut, s'il en fait expressément la demande, en adhérant gratuitement au dispositif Bloctel, s'opposer à ce que ses données personnelles soient utilisées dans des opérations de prospection directe, c'est à-dire en matière de démarchage téléphonique ou de *télémarketing*. La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, prévoit ainsi, à l'article 38, que « toute personne [...] a le droit de s'opposer, sans frais, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur ». Ce droit figure également dans le code des postes et des communications électroniques qui dispose, à l'article R. 10, que « toute personne [...] peut obtenir gratuitement de l'opérateur auprès duquel elle est abonnée ou au distributeur de ce service [...] que les données à caractère personnel la concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe, soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques [...] ». Le dispositif Bloctel mis en place en juin 2016 suite à l'adoption de l'article 9 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (article L. 223-1 du code de la consommation), apparaît cependant nettement insuffisant. Le décret n° 2015-556 du 19 mai 2015 relatif à la liste d'opposition au démarchage téléphonique n'a pas été plus efficace que l'article L. 121-34 du code de la consommation qui précisait le régime d'opposition au démarchage téléphonique et qui a été abrogé par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 (article 34). Depuis son lancement, près de 3,5 millions de personnes ont déjà utilisé cette procédure « Bloctel » gratuite, ce qui représente un total de 7,4 millions de numéros de téléphone retirés des fichiers de prospection commerciale des professionnels, près de la moitié des personnes inscrites à cette liste d'opposition, censée freiner le harcèlement téléphonique, s'agacent de recevoir toujours autant d'appels de démarchage commercial. Il apparaît donc urgent d'adapter ce dispositif. Le Gouvernement avait donné mandat à un groupe de travail dédié du Conseil national de la consommation (CNC) d'expertiser toutes les mesures envisageables afin de renforcer les dispositifs existants pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés. Ce groupe de travail avait notamment pour mission de dresser un état des dispositifs nationaux encadrant le démarchage téléphonique dans les différents États de l'Union européenne et d'identifier les limites des différents outils existants de régulation du démarchage téléphonique et leur articulation avec la régulation des numéros de téléphone et des numéros surtaxés. À l'heure où le Gouvernement oblige tout un chacun à mettre en place d'onéreuses mesures de protection des données au titre de la RGPD, il serait souhaitable que les entreprises commerciales soient contraintes de respecter les textes en vigueur. Il lui demande donc de bien vouloir lui communiquer les conclusions de ce groupe de travail ainsi que les suites que le Gouvernement entend y donner.

Texte de la réponse

Le Gouvernement a manifesté à plusieurs reprises sa volonté de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique abusif et intrusif. Ainsi, à la suite de l'examen en première

lecture par l'Assemblée nationale, le 21 juin 2018, de la proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique, le Gouvernement a demandé au Conseil national de la consommation (CNC) d'établir un état des lieux des pratiques de démarchage téléphonique et de proposer des mesures pour mieux lutter contre les appels téléphoniques non sollicités et la fraude aux numéros surtaxés. Les travaux du CNC, qui se sont déroulés de septembre 2018 à janvier 2019 dans le cadre d'un groupe de travail dédié, ont fait l'objet d'un rapport qui a été diffusé le 22 février 2019 et qui apporte un éclairage factuel et documenté sur le démarchage téléphonique et la fraude aux numéros surtaxés de nature à nourrir les prochains débats parlementaires sur ces questions. Par ailleurs, une seconde proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, a fait l'objet d'un premier examen par l'Assemblée nationale, le 6 décembre 2018, puis par le Sénat, le 21 février 2019. A cette occasion, le Gouvernement a déposé plusieurs amendements avec l'objectif d'améliorer l'efficacité du dispositif en vigueur. Dans l'attente de la reprise des travaux parlementaires relatifs à cette proposition de loi, la DGCCRF intensifie ces contrôles en vue de s'assurer du respect par les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique de leurs obligations légales. Le Gouvernement est pleinement conscient que pour beaucoup de nos concitoyens, les appels téléphoniques, non désirés et répétés, effectués à tout moment de la journée, dans le but de leur vendre un produit ou de leur fournir un service, constituent une véritable nuisance. Il continuera donc à agir à la fois sur le plan normatif et en termes de contrôles, pour renforcer la lutte contre ces pratiques.

Données clés

Auteur : M. Fabrice Brun
Circonscription : Ardèche (3e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 21976
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Économie et finances
Ministère attributaire : Économie et finances

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 30 juillet 2019, page 7016
Réponse publiée au JO le : 31 décembre 2019, page 11524