



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Appels intempstifs Bloctel et ping call

Question écrite n° 7012

Texte de la question

M. Frédéric Reiss attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur un problème quotidien rencontré par de nombreux Français : le démarchage téléphonique intempestif, phénomène extrêmement pénible et qui s'avère même parfois dangereux pour les personnes âgées. Amorcé par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, puis lancé le 1er juin 2016, le dispositif « Bloctel » spécialisé dans la lutte contre le démarchage téléphonique peine à protéger les consommateurs contre ces sollicitations intempestives, relevant parfois du harcèlement téléphonique, et qui pourrissent le quotidien de nombreux Français. Les personnes vulnérables en sont les premières victimes. Une récente étude menée par l'association 60 millions de consommateurs démontre que la moitié des inscrits sur ces listes (47 %) n'a pas vu le nombre d'appels diminuer. Pourtant, la loi prohibe le démarchage des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition lorsqu'une relation contractuelle n'a pas été engagée, sous peine d'une amende de 75 000 euros. Malheureusement, le contrôle établi par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes semble aujourd'hui peu enclin à dissuader les démarcheurs, seules 800 entreprises ayant adhéré au dispositif. À ce jour, depuis le lancement du dispositif, moins de 140 entreprises ont été condamnées. À cela s'ajoute le problème des appels frauduleux, qui constituent les deux tiers des centaines de milliers de signalements reçus. Il s'agit de fraude au numéro surtaxé (*ping call*). Ces appels ou SMS ont pour objectif de vous faire rappeler des numéros surtaxés commençant par 0890 ou un numéro à quatre chiffres commençant par 3. Cette pratique, sanctionnée d'une amende pouvant atteindre 1,5 million d'euros et deux ans de prison, n'entre pas dans le cadre du dispositif « Bloctel » ! Il lui demande par conséquent quelles mesures fortes et urgentes le Gouvernement entend prendre pour renforcer leur contrôle et les modes de sanction, afin de protéger au mieux les consommateurs victimes de ces démarches intempestives et insupportables du quotidien.

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, 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 CCRF 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'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 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 (CNC), dont il a annoncé la création lors des débats parlementaires ayant conduit à l'adoption de la proposition de loi précitée. Conformément aux engagements du Gouvernement, cette instance a été mandatée pour rendre un avis sur les moyens à mettre en œuvre pour mieux lutter contre les pratiques abusives de démarchage téléphonique. Réunissant à la fois des représentants des associations de consommateurs et ceux des organisations professionnelles, le groupe de travail constitué à cette fin permettra de mieux prendre en compte l'ensemble des problématiques soulevées. Ainsi, le groupe de travail du CNC a pour mission : • d'établir un diagnostic global, d'une part, sur les situations auxquelles sont confrontés les consommateurs et, d'autre part, sur l'importance du secteur du démarchage téléphonique, notamment en termes d'emploi ; • de dresser un état des lieux des dispositifs en vigueur dans les principaux États membres de l'Union européenne ; • d'identifier les limites des outils de régulation existants et de proposer les mesures qui pourraient les rendre plus efficaces dans la lutte contre les sollicitations téléphoniques illicites et frauduleuses. Delphine GENY-STEPHANN, Secrétaire d'Etat auprès du Ministre de l'économie et des finances a lancé les travaux de ce groupe de travail le 23 juillet 2018. Sept réunions du groupe de travail sont prévues jusqu'au mois de décembre 2018. Ses travaux devront être achevés au 1er janvier 2019.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Reiss](#)

Circonscription : Bas-Rhin (8^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7012

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 avril 2018](#), page 2712

Réponse publiée au JO le : [2 octobre 2018](#), page 8811