



15ème législature

Question N° : 12601	De M. Vincent Descoeur (Les Républicains - Cantal)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique abusif	Analyse > Lutte contre le démarchage téléphonique abusif.
Question publiée au JO le : 02/10/2018 Réponse publiée au JO le : 13/11/2018 page : 10247		

Texte de la question

M. Vincent Descoeur attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le démarchage téléphonique abusif. Pour lutter contre ce phénomène, le dispositif Bloctel a été mis en place en juin 2016. Mais, malgré leur inscription à ce dispositif, de nombreux abonnés continuent d'être démarchés par téléphone, recevant des appels à répétition le soir et le week-end pour des motifs les plus divers, parfois avec des procédés commerciaux abusifs. C'est pourquoi il lui demande quelles mesures le Gouvernement envisage de mettre en œuvre pour lutter contre le démarchage téléphonique abusif et renforcer l'efficacité du dispositif Bloctel.

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. À 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. Plusieurs éléments démontrent, néanmoins, 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. Le 21 juin 2018, l'Assemblée nationale a adopté, en première lecture, 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) a, dans sa décision n° 2018-0881 de l'ARCEP, en date du 24 juillet 2018, établi un nouveau plan national 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 par le groupe de travail du Conseil National de la Consommation (CNC), créé à la suite de l'adoption de la proposition de loi précitée, et qui réunit des représentants des associations de consommateurs et des organisations professionnelles. Ce groupe de travail du CNC, dont les travaux ont commencé, a pour mission : de poser un diagnostic global sur le phénomène du démarchage téléphonique en déterminant, d'une part, les différentes situations auxquelles se trouvent confrontés les consommateurs et, d'autre part, l'importance économique du démarchage téléphonique, s'agissant notamment de sa place dans les modes de prospection des consommateurs, des enjeux en termes d'emploi et de son organisation (en particulier le recours à des sous-traitants et à la délocalisation) ; de dresser un état des dispositifs nationaux encadrant le démarchage téléphonique dans les différents États de l'Union européenne ; d'identifier les limites des différents outils existants de régulation du démarchage téléphonique (liste d'opposition BLOCTEL, dispositions du code de la consommation sur les pratiques commerciales trompeuses et agressives, pouvoirs d'enquête et de sanction qui y sont associés) et leur articulation avec la régulation des numéros de téléphone et des numéros surtaxés ; de proposer les mesures qui pourraient être mises en oeuvre pour renforcer ces dispositifs existants ou, d'une manière générale, pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés. Ses conclusions sont attendues au plus tard pour le 1er janvier 2019.