



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

SECRETARIAT D'ETAT CHARGE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT,
DE LA CONSOMMATION ET DE L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

LA SECRETAIRE D'ETAT

Paris, le 27 04 17

Nos Réf. : CAC/2017/10225

Vos Réf. : Votre lettre du 10/03/2017

Monsieur le Ministre,

Vous avez bien voulu me faire part des réflexions de Mme Anick SELLIER, présidente du Loiret de l'association UFC-Que Choisir d'Orléans sur le dispositif Bloctel pour lutter contre le 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.

Ce dispositif suscite un réel engouement auprès des consommateurs qui ne veulent plus être dérangés par des appels non souhaités. Ainsi, au 1^{er} janvier 2017, près de trois millions de personnes s'étaient inscrites, afin de ne plus faire l'objet de démarchage commercial.

Cependant, plusieurs éléments démontrent que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. Seules 570 entreprises y ont adhéré 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 la liste Bloctel préalablement à leur campagne de démarchage téléphonique.

En outre, les réclamations des consommateurs (plus de 400 000 réclamations depuis l'ouverture du service) sont encore trop nombreuses. Ces signalements traduisent une véritable nuisance résiduelle inacceptable pour nos concitoyens, qui ne souhaitent plus en être la cible, et appellent donc une action forte des pouvoirs publics afin d'assurer la crédibilité du dispositif.

Fin 2016, j'ai donc demandé à la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) de mettre en œuvre très rapidement un plan de contrôles renforcés et systématiques des numéros les plus signalés dans le cadre du démarchage non désiré ou de fraudes aux numéros surtaxés ("ping calls").

.../...

Monsieur Jean-Pierre SUEUR
Ancien Ministre
Sénateur du Loiret
Vice-Président de la Commission des Lois
1 bis rue Croix de Malte
45000 Orléans

J'ai annoncé publiquement et rappelé à plusieurs reprises aux organisations professionnelles que les services de l'État feraient preuve d'une grande fermeté et prononceraient des amendes en cas de non-respect de leurs obligations par les professionnels, voire engageraient des poursuites pénales en cas de fraudes aux numéros surtaxés. L'objectif, avec cette campagne nationale de contrôles très ferme, est de s'assurer de la prise de conscience collective de l'ensemble des professionnels de la nécessité de respecter les règles.

Cette instruction a été relayée par la DGCCRF auprès des directeurs et directrices des directions départementales interministérielles lors du séminaire organisé par le Secrétariat général du Gouvernement en décembre dernier. Dans le prolongement de cette demande, et à partir de l'analyse des réclamations des consommateurs et de l'identification des entreprises utilisant les numéros mis en cause, la DGCCRF a identifié et transmis aux directions départementales de la Protection des populations et des directions départementales de la Cohésion sociale et de la Protection des populations concernées les références d'entreprises susceptibles d'être à l'origine de démarchages illicites, voire de fraudes aux numéros surtaxés.

Depuis lors, la DGCCRF, à partir des signalements déposés par les consommateurs sur le site Bloctel, a procédé aux contrôles de plus de 150 entreprises signalées par les consommateurs à de nombreuses reprises et suspectées de non-respect de la liste d'opposition au démarchage téléphonique ou de fraudes aux numéros surtaxés.

Des poursuites spécifiques pour le non-respect du dispositif Bloctel ont été engagées à l'encontre de 50 entreprises. La moitié de ces entreprises s'est vu infliger une amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 euros.

Conformément à ma demande, les agents de la DGCCRF poursuivent cette enquête avec détermination et une fermeté d'autant plus grande que les entreprises engageant des campagnes téléphoniques ne peuvent plus ignorer leurs obligations en la matière.

Je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, à l'assurance de ma meilleure considération.



Martine PINVILLE