



15ème législature

Question N° : 21976	De M. Fabrice Brun (Les Républicains - Ardèche)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Mécontentement croissant des consommateurs vi	Analyse > Mécontentement croissant des consommateurs victimes de démarchages téléphoniques.
Question publiée au JO le : 30/07/2019		

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.

