

# MANDAT DU CNC

## Démarchage téléphonique

Adopté le 20 juillet 2018

### Contexte :

L'Assemblée nationale a examiné en séance publique, le 21 juin 2018, en première lecture, une proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique, dont l'exposé des motifs relève un fort sentiment de nuisance chez les Français, lié à des appels non sollicités à répétition, perçus comme en recrudescence.

Les échanges auxquels a donné lieu cet examen ont largement confirmé la perception d'un comportement intrusif et attentatoire au respect de la vie privée, particulièrement préoccupant pour les personnes fragiles. La plupart des interventions ont déploré dans ce contexte le manque d'efficacité du dispositif BLOCTEL. Mis en place depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016 en application de la loi du 17 mars 2014 *relative à la consommation*, ce dispositif permet aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. À ce jour, 3,7 millions de consommateurs ont effectué cette démarche. Les professionnels qui envisagent une campagne de démarchage doivent faire expurger de leurs fichiers téléphoniques leurs numéros : 192 000 fichiers de professionnels ont ainsi été traités, représentant 127 milliards de numéros de téléphones supprimés des listes de prospects

Mais ce dispositif, s'il a permis de faire baisser le nombre de sollicitations téléphoniques indésirables, ne répond pas aux attentes d'un grand nombre de consommateurs. Depuis début 2018, plus de 200 500 signalements de consommateurs inscrits sur BLOCTEL et continuant de recevoir des appels téléphoniques à des fins commerciales ont été recensés. Les entreprises doivent avoir recours à BLOCTEL afin de respecter leurs obligations légales dès lors qu'elles effectuent du démarchage téléphonique. Or à peine 800 d'entre elles le font. Certes, toutes les entreprises ne pratiquent pas le démarchage téléphonique. Néanmoins ce chiffre est clairement un indice de manque d'effectivité de BLOCTEL, car le nombre d'entreprises pratiquant le démarchage est à l'évidence beaucoup plus élevé.

Par ailleurs, ce dispositif n'a pas été conçu pour régler le problème des appels incitant frauduleusement à rappeler un numéro surtaxé, qui fait l'objet d'autres dispositifs, prévus aux articles 224-43 à 224-56 du code de la consommation : l'annuaire inversé des numéros surtaxés, la plateforme de lutte contre les spams vocaux et par SMS « 33700 » et l'option de blocage proposée par les opérateurs de téléphonie. Cette autre catégorie d'appels indelicats, relevant d'un autre type de fraude et ne constituant pas, à proprement parler, du démarchage commercial, paraît être à l'origine d'une partie non négligeable des signalements enregistrés via BLOCTEL.

L'orientation initialement envisagée par la proposition de loi, à savoir l'exigence d'un accord exprès préalable des détenteurs d'un abonnement téléphonique pour toute inscription sur une liste de clients pouvant être démarchés par les entreprises (« opt-in »), n'a pas été retenue lors du vote du 21 juin dernier. Plusieurs intervenants ainsi que le Gouvernement ont exprimé des interrogations quant au fait que cette solution serait plus efficace que BLOCTEL afin de lutter contre le démarchage intempestif

compte tenu de sa nature fréquemment frauduleuse. La nécessité de prendre en compte l'impact d'une telle approche sur l'existence même du secteur d'activité concerné et ses emplois a également été soulignée.

D'ores et déjà, le texte adopté en première lecture à l'Assemblée nationale prévoit des mesures permettant d'améliorer l'effectivité du dispositif BLOCTEL :

- ✓ 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.

## **Mission :**

Le 21 juin dernier, Delphine GÉNY-STEPHANN, Secrétaire d'État auprès du Ministre de l'Économie et des Finances, a fait part à l'Assemblée Nationale de la volonté du gouvernement de mieux lutter contre les pratiques abusives de démarchage téléphonique. Toutefois, face à la complexité du sujet – tant en termes techniques qu'en termes d'impacts sur les comportements et l'emploi – la Ministre a souligné la nécessité de garantir le meilleur niveau de protection possible à nos concitoyens tout en s'assurant de la robustesse des solutions législatives et techniques proposées. Dans ces conditions, elle a considéré qu'il était nécessaire de poursuivre les travaux.

Delphine GÉNY-STEPHANN a ainsi indiqué que le gouvernement estimait nécessaire que les initiatives qui pourraient être prises fassent l'objet d'une concertation avec les associations de consommateurs et les représentants du monde économique. Elle a souhaité que cette concertation soit rapidement engagée au sein du Conseil National de la Consommation.

Tel est l'objet du présent mandat du groupe de travail du CNC constitué à cette fin, qui aura pour mission, sous l'égide de la DGCCRF :

- ✓ d'établir un diagnostic global, qualitatif et quantitatif, sur le phénomène du démarchage téléphonique en appréciant, d'une part, les différentes situations auxquelles se trouvent confrontés les consommateurs et, d'autre part, l'importance économique du démarchage téléphonique, notamment sa place dans les modes de prospection des consommateurs, ses enjeux en termes d'emploi, et son organisation (en particulier le recours à des sous-traitants) ;
- ✓ de dresser un état des lieux des dispositifs nationaux encadrant le démarchage téléphonique dans les principaux États membres de l'Union européenne ;
- ✓ d'identifier et analyser 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 l'incidence que peuvent avoir l'une sur l'autre la mise en œuvre de ces outils d'une part et la régulation des numéros de téléphone et des numéros surtaxés d'autre part ;

## CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION

- ✓ de proposer les mesures qui pourraient être envisagées pour renforcer ces dispositifs existants ou, d'une manière générale, mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés.

Les associations de consommateurs et les organisations professionnelles, membres du CNC, dont la réflexion pourra être enrichie par l'apport de membres de la représentation nationale et d'organismes disposant d'une expertise spécifique souhaitant contribuer à leurs travaux, pourront s'appuyer sur l'expertise de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et sur celle de l'Association française du multimédia mobile (AFMM).

Ces travaux devront être achevés au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2019.