ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question au Gouvernement n° 4716

Texte de la question

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

M. le président. La parole est à M. Stéphane Demilly, pour le groupe de l'Union des démocrates et indépendants.

M. Stéphane Demilly. Monsieur le Président, j'ai plaisir à vous saluer amicalement.

L'association de défense des consommateurs UFC-Que Choisir a ainsi lancé une pétition qui a d'ores et déjà recueilli près de 75 000 signatures. Votre gouvernement a pourtant créé un dispositif, appelé Bloctel, pour contrer ce harcèlement téléphonique.

M. Bernard Accoyer. Les Français sont surtout harcelés par le socialisme.

M. Stéphane Demilly. S'il permet à nos concitoyens d'inscrire leur numéro de téléphone sur une sorte de liste rouge du démarchage téléphonique, il n'a pas, pour autant, résolu le problème. Loin de là ! Alors que ce système a été prévu par la loi relative à la consommation de mars 2014, la fameuse loi Hamon, du nom d'un ancien membre de ce gouvernement, il a fallu attendre plus de deux ans pour qu'il entre effectivement en service. Si, à première vue, c'est un succès, avec près de 3 millions d'inscrits en six mois, malheureusement, nos concitoyens ont vite déchanté, car rien n’a changé depuis leur inscription sur ce fameux Bloctel. Le harcèlement continue et les téléphones sonnent toujours autant.

À cette gêne subie au quotidien, s'ajoutent les escroqueries qui sont nombreuses à se cacher derrière ce démarchage téléphonique. Cette technique commerciale est en effet celle qui suscite le plus de litiges en matière de consommation, notamment auprès des personnes les plus vulnérables, lesquelles donnent parfois leur accord, sous la pression, à des abonnements ou à des achats. Madame la secrétaire d’État, Bloctel est un échec !

Pour nos concitoyens, il ne suffit pas de vouloir un « futur désirable », pour paraphraser l'auteur de cette loi. Ce qu'attendent nos concitoyens, ce sont au contraire des décisions pragmatiques, qui donnent des résultats tangibles, ce ne sont pas des usines à gaz !

Ne faut-il donc pas inverser la logique ? Pourquoi reviendrait-il à nos concitoyens de multiplier les démarches pour mettre fin au harcèlement commercial dont ils sont pourtant les victimes ? Madame la secrétaire d’État, quelle action entendez-vous conduire pour remédier à cette situation et protéger enfin les consommateurs de notre pays ? *(Applaudissements sur les bancs du groupe de l'Union des démocrates et indépendants et du groupe Les Républicains.)*

M. Antoine Herth. Excellente question !

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée du numérique et de l'innovation.

Mme Axelle Lemaire, *secrétaire d'État chargée du numérique et de l'innovation.* Monsieur le député, si nous évitions de polémiquer sur Bloctel ! *(Exclamations sur les bancs du groupe de l'Union des démocrates et indépendants.)*

M. François Rochebloine. Nous ne polémiquons pas !

Mme Axelle Lemaire, *secrétaire d'État.* De quoi s'agit-il ? Du sentiment, partagé par un grand nombre de nos concitoyens, d'être dérangés, voire harcelés dans leur quotidien par du démarchage téléphonique qui cible notamment les personnes les plus fragiles, celles-ci pouvant choisir de souscrire à des offres commerciales synonymes d'abus. C'est justement pour répondre à cet enjeu que le Gouvernement a lancé Bloctel il y a neuf mois. Autant dire que cette plateforme est toujours en gestation.

L'esprit de la loi de Benoît Hamon était le suivant : protéger la tranquillité des Français dans le respect de leur consentement et dans celui de leurs données personnelles. Que nous ont alors répondu tant l'opposition que les entreprises et les fédérations professionnelles ? Trop de normes ! De la surréglementation ! Pourquoi la France agirait-elle seule ? Eh bien, nous avons poursuivi sur cette voie aux côtés des associations de consommateurs, tout en regrettant qu'un député comme vous, par exemple, n'ayez pas voté cette loi.

M. Yves Censi. Si elle avait été bonne, nous l'aurions votée.

Mme Axelle Lemaire, *secrétaire d'État.* Faisons aujourd'hui ce constat objectif : 3 millions de Français sont inscrits, ce qui prouve que nous avons identifié une problématique réelle et que nous nous efforçons d'y répondre. Les contrôles de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ont été renforcés : plus de 150 entreprises ont été évaluées, cinquante amendes ont été prononcées. Désormais, il faut lutter contre le *ping call*, à savoir la fraude aux numéros surtaxés, une pratique révélée comme abusive par cette plateforme. Ensemble, nous continuerons le travail pour protéger les Français dans leur quotidien.

M. Dominique Tian. *Que fait-on concrètement ?*

M. Alain Marty. *Vous n'avez pas répondu à la question.*

M. Stéphane Demilly. *Madame la secrétaire d'État à la consommation, le démarchage téléphonique est devenu un véritable fléau dans notre pays, à tel point que neuf Français sur dix se disent aujourd'hui excédés par ces méthodes commerciales particulièrement agressives.*

Données clés

Auteur : M. Stéphane Demilly
Circonscription : Somme (5e circonscription) - Union des démocrates et indépendants
Type de question : Question au Gouvernement
Numéro de la question : 4716
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Numérique et innovation
Ministère attributaire : Numérique et innovation

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 23 février 2017
La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 23 février 2017