



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Démarchages téléphoniques

Question écrite n° 11895

### Texte de la question

M. Charles de la Verpillière appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, sur les démarchages téléphoniques, et arnaques assimilées. Cette pratique devient excessive tant pour les particuliers que pour les entreprises. Les particuliers les plus fragiles et les plus importunés demeurent les personnes âgées, parfois victimes d'arnaques, ou exaspérées et ne répondant plus au téléphone au risque de ne pas répondre à des appels téléphoniques réels de leur famille, de proches, des médecins, soignants et infirmiers. Les petites entreprises ne sont pas épargnées non plus, et la mobilisation d'un secrétariat pour filtrer ces appels abusifs a un coût dommageable pour les petites et moyennes structures. Aussi, il lui demande si le Gouvernement entend prendre des mesures afin d'interdire ces appels, les limiter, ou encadrer cette pratique.

### Texte de la réponse

A la suite de l'examen en première lecture par l'Assemblée nationale, le 21 juin 2018, d'une proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique, le gouvernement a demandé au Conseil national de la consommation (CNC) d'établir un état des lieux de la pratique du démarchage téléphonique ainsi que des mesures qui pourraient être adoptées pour mieux lutter contre les appels téléphoniques non sollicités et la fraude aux numéros surtaxés. Le 20 juillet 2018, le mandat portant création, au sein du CNC, d'un groupe de travail dédié au démarchage téléphonique et aux fraudes aux numéros surtaxés a été adopté. Le groupe de travail s'est réuni huit fois et a auditionné quinze organismes professionnels, administrations ou parlementaires. À l'issue de ces travaux, les représentants du collège des associations de consommateurs, d'une part, et des organisations professionnelles, d'autre part, ont constaté que les conclusions qu'ils étaient en mesure de dégager étaient trop éloignées pour que le groupe de travail puisse émettre un avis. Conformément au règlement intérieur du CNC, la présidente du groupe de travail a présenté aux membres du bureau du CNC un projet de rapport présentant le contenu des auditions et des débats entre les deux collèges. Ce rapport a été adopté par le bureau du CNC le 22 février 2019 et a été publié sur son site, le 25 février 2019. Les travaux menés dans le cadre du CNC étaient destinés à nourrir le débat parlementaire en apportant un éclairage factuel et documenté sur le démarchage téléphonique et la fraude aux numéros surtaxés. Le Parlement pourra éventuellement s'appuyer sur le rapport du groupe de travail à l'occasion des prochains débats législatifs concernant le démarchage téléphonique. Notamment, une proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, déposée par M. Naegelen, a fait l'objet d'un premier examen par l'Assemblée nationale, le 6 décembre 2018, puis par le Sénat, le 21 février 2019, et devrait revenir devant l'Assemblée nationale en décembre prochain. Le gouvernement a défendu certaines dispositions de cette proposition et déposé plusieurs amendements à l'occasion de ces examens, avec l'objectif de renforcer l'efficacité du dispositif Bloctel, en clarifiant les obligations des entreprises qui ont recours au démarchage téléphonique et en alourdissant les sanctions encourues en cas de non-respect de ces obligations. Des mesures destinées à accroître l'efficacité de la lutte contre la fraude aux numéros surtaxés ont aussi été défendues par le gouvernement. En revanche, le gouvernement n'a pas soutenu les amendements visant à interdire de démarcher toute personne n'ayant pas expressément donné son consentement pour être appelée, considérant

qu'une telle approche resterait inefficace face aux pratiques frauduleuses, et menacerait en revanche l'activité, et les emplois associés, des centres d'appel respectant d'ores et déjà le dispositif Bloctel.

## Données clés

**Auteur** : [M. Charles de la Verpillière](#)

**Circonscription** : Ain (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 11895

**Rubrique** : Consommation

**Ministère interrogé** : [Économie et finances \(Mme la SE\)](#)

**Ministère attributaire** : [Économie et finances \(Mme la secrétaire d'État auprès du ministre\)](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [4 septembre 2018](#), page 7734

**Réponse publiée au JO le** : [23 avril 2019](#), page 3883