



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique abusif

Question écrite n° 13027

Texte de la question

M. Damien Abad attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le démarchage téléphonique abusif, phénomène qui concerne de nombreux citoyens. Pour lutter contre ce phénomène, le dispositif Bloctel a été lancé en 2016 avec près de 3,5 millions de personnes inscrites et plus de 7,5 millions de numéros enregistrés. Malgré l'inscription à ce dispositif, il s'avère que de nombreux citoyens continuent d'être démarchés par téléphone, contre leur gré. Malheureusement, le contrôle établi par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes semble aujourd'hui peu enclin à dissuader les démarcheurs, seules 800 entreprises ayant adhéré au dispositif. À ce jour, depuis le lancement du dispositif, moins de 140 entreprises ont été condamnées. À cela s'ajoute le problème des appels frauduleux, qui constituent les deux tiers des centaines de milliers de signalements reçus. Aussi, il lui demande les mesures qu'entend prendre le Gouvernement afin de lutter contre le démarchage téléphonique abusif et de renforcer les droits des consommateurs.

Texte de la réponse

C'est dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, d'un démarchage téléphonique intempestif et intrusif, que l'article L. 223-1 du code de la consommation, issu de l'article 9 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, interdit à un professionnel, sous peine de sanction administrative (amende de 15 000 euros pour une personne physique et de 75 000 euros pour une personne morale), de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Depuis le 1er juin 2016, le dispositif « BLOCTEL » permet aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. A ce jour, 3,7 millions de consommateurs se sont inscrits sur cette liste, 127 milliards de numéros de téléphones ont été supprimés par la société OPPOSETEL (qui gère le dispositif « BLOCTEL ») de près de 200.000 fichiers clients de professionnels ayant recours au démarchage téléphonique. Plusieurs éléments démontrent, néanmoins, que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. En premier lieu, comme vous l'indiquez, seules 800 entreprises ont adhéré au nouveau dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection les numéros de téléphone inscrits sur le registre « BLOCTEL », ce qui semble très en deçà du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à toute campagne de démarchage téléphonique. Le 21 juin 2018, l'Assemblée nationale a adopté, en première lecture, une proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique. Le Gouvernement a soutenu les dispositions de ce texte améliorant la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique par : • 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. Par ailleurs, l'ARCEP a, dans sa décision n° 2018-

0881 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 24 juillet 2018 établit un nouveau plan national de numérotation qui permettra d'adapter des moyens techniques dans le but de limiter les appels en provenance de numéros furtifs ou de sociétés de démarchage qui ne respectent pas le dispositif BLOCTEL. Enfin, tout en réaffirmant sa volonté de mieux lutter contre les pratiques abusives de démarchage téléphonique, le Gouvernement considère que toutes les mesures qui pourraient être envisagées pour renforcer les dispositifs existants pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés, doivent, au préalable, être expertisées par le groupe de travail du Conseil National de la Consommation (CNC) créé à la suite de l'adoption de la proposition de loi précitée et qui réunit des représentants des associations de consommateurs et des organisations professionnelles. Ce groupe de travail du CNC, dont les travaux ont commencé, a pour mission : • de poser un diagnostic global sur le phénomène du démarchage téléphonique en déterminant, d'une part, les différentes situations auxquelles se trouvent confrontés les consommateurs et, d'autre part, l'importance économique du démarchage téléphonique, s'agissant notamment de sa place dans les modes de prospection des consommateurs, des enjeux en termes d'emploi et de son organisation (en particulier le recours à des sous-traitants et à la délocalisation) ; • de dresser un état des dispositifs nationaux encadrant le démarchage téléphonique dans les différents États de l'Union européenne ; • d'identifier 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 leur articulation avec la régulation des numéros de téléphone et des numéros surtaxés ; • de proposer les mesures qui pourraient être mises en œuvre pour renforcer ces dispositifs existants ou, d'une manière générale, pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés. Ses conclusions sont attendues au plus tard pour le 1er janvier 2019.

Données clés

Auteur : [M. Damien Abad](#)

Circonscription : Ain (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13027

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 octobre 2018](#), page 8954

Réponse publiée au JO le : [18 décembre 2018](#), page 11761