



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique abusif

Question écrite n° 20961

Texte de la question

M. Jean-François Portarrieu attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur le démarchage téléphonique abusif. En effet, aujourd'hui encore, nombre de citoyens reçoivent, plusieurs fois par jour, des appels sur leur téléphone fixe pour diverses publicités. Très souvent, la personne ne répond pas, raccroche très rapidement ou fait sa proposition de manière inintelligible. Cette situation subie a un nom : le démarchage téléphonique abusif. Le code de la consommation, dans ses articles L. 221-16 et L. 221-17, prévoit la mise en œuvre de Bloctel, qui permet aux personnes touchées par cette démarche de ne plus recevoir ce genre d'appels. Or, malgré ce service, certains citoyens continuent d'être démarchés abusivement. Dans ce cadre, il est ainsi suggéré de faire une réclamation auprès de Bloctel par l'intermédiaire d'un formulaire en ligne. Cette situation ne semble pas acceptable. En effet, devant la gêne occasionnée (agacement, angoisse, stress, panique), les Françaises et les Français doivent être mieux protégés. Ainsi, il souhaiterait connaître sa position à ce sujet et si le Gouvernement envisage le renforcement de la législation pour que ce type de situation n'existe plus.

Texte de la réponse

Entré en vigueur depuis le 1er juin 2016, le dispositif « BLOCTEL » permet aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cependant, plusieurs éléments démontrent qu'il n'est pas pleinement respecté à ce jour. En effet, seulement 700 entreprises ont adhéré au dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection de clientèle 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 Gouvernement a manifesté à plusieurs reprises sa volonté de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique abusif et intrusif. Ainsi, à la suite de l'examen en première lecture par l'Assemblée nationale, le 21 juin 2018, de la 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 des pratiques de démarchage téléphonique et de proposer des mesures pour mieux lutter contre les appels téléphoniques non sollicités et la fraude aux numéros surtaxés. Les travaux du CNC, qui se sont déroulés de septembre 2018 à janvier 2019 dans le cadre d'un groupe de travail dédié, ont fait l'objet d'un rapport qui a été diffusé le 22 février 2019 et qui apporte un éclairage factuel et documenté sur le démarchage téléphonique et la fraude aux numéros surtaxés de nature à nourrir les prochains débats parlementaires sur ces questions. Par ailleurs, une seconde proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, a fait l'objet d'un premier examen par l'Assemblée nationale, le 6 décembre 2018, puis par le Sénat, le 21 février 2019. A cette occasion, le Gouvernement a déposé plusieurs amendements avec l'objectif d'améliorer l'efficacité du dispositif BLOCTEL en précisant les obligations légales des entreprises qui ont recours au démarchage téléphonique, en limitant l'exclusion de l'application des règles d'opposition au démarchage téléphoniques aux seules sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours et en

alourdissant les sanctions encourues en cas de non-respect de ces obligations. Dans l'attente de la reprise des travaux parlementaires relatifs à cette proposition de loi, la DGCCRF intensifie ses contrôles en vue de s'assurer du respect par les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique de leurs obligations légales qu'aujourd'hui ils ne peuvent plus ignorer. Plusieurs entreprises ayant démarché des consommateurs inscrits sur BLOCTEL se sont récemment vues infliger des amendes administratives pour des montants allant de 16 000 € à 75 000 € assorties de mesures de publication des sanctions prononcées, notamment sur le site de la DGCCRF. Le Gouvernement est pleinement conscient que pour beaucoup de nos concitoyens, les appels téléphoniques, non désirés et répétés, effectués à tout moment de la journée, dans le but de leur vendre un produit ou de leur fournir un service, constituent une véritable nuisance et il continuera d'apporter son soutien à toutes les mesures législatives permettant de renforcer le dispositif BLOCTEL.

Données clés

Auteur : [M. Jean-François Portarrieu](#)

Circonscription : Haute-Garonne (5^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20961

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 juillet 2019](#), page 6014

Réponse publiée au JO le : [13 août 2019](#), page 7492