



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Lutte contre le démarchage téléphonique

Question écrite n° 23650

Texte de la question

M. Olivier Falorni 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 la lutte contre le démarchage téléphonique abusif. Selon une enquête menée par UFC-Que Choisir, 9 Français sur 10 se disent agacés par le démarchage téléphonique qu'ils estiment en recrudescence avec des appels à répétition, en particulier durant leur temps de repos et qui se prolongent parfois tard dans la soirée. Pour faire face à ces problématiques de démarchage téléphonique intempestif et intrusif, le dispositif « Bloctel » a été créé par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Le service a ouvert au 1er juin 2016 permettant aux utilisateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne plus être prospectés par un professionnel. L'article L. 223-1 du code de la consommation dispose que « Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ». L'article L. 242-6 du code de la consommation prévoit que « Tout manquement aux dispositions des articles L. 223-1 à L. 223-5 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale ». Force est donc de constater que ce dispositif se montre totalement inefficace. Pire, pour certains Français, les appels commerciaux sont plus nombreux qu'avant et à des heures totalement indues. Sur des dizaines de milliers d'entreprises qui réalisent du démarchage téléphonique, seules 700 environ sont inscrites sur « Bloctel ». Devant cet échec, le Gouvernement avait donné mandat à un groupe de travail au Conseil national de la consommation (CNC) pour proposer des mesures pouvant être mises en place afin de lutter contre ce phénomène. Aussi, il l'interroge sur les mesures pouvant être prises pour renforcer les dispositifs existants et la création d'autres dispositifs afin de mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques, et ainsi garantir les droits des consommateurs.

Texte de la réponse

Dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, d'un démarchage téléphonique intempestif et intrusif, 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. Ce dispositif compte, aujourd'hui, 4 millions d'inscrits. En moyenne, chacun des près de 10 millions de numéros inscrits sur cette liste d'opposition au démarchage téléphonique est retiré chaque semaine de 6 listes de téléprospection, soit autant d'appels évités. Pour autant, les nuisances téléphoniques perdurent pour nombre de nos concitoyens, signe que de trop nombreuses entreprises ne respectent pas la loi. Le Gouvernement a manifesté à plusieurs reprises sa volonté de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique abusif. Ainsi, il 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 débats parlementaires sur ces questions. Afin de renforcer l'efficacité du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, une proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été adoptée par le Parlement le 15 juillet dernier et promulguée le 24 juillet. Ce texte aggrave, afin de les rendre plus dissuasives, les sanctions encourues en cas de non-respect du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique et améliore l'information des consommateurs sur leur droit de s'opposer à ce mode de sollicitation commerciale. Il introduit également une interdiction sectorielle du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique où les abus étaient particulièrement graves ces dernières années. Il permet, en outre, de lutter plus efficacement contre les usurpations de numéros de téléphone qui complexifient les enquêtes des agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Pour finir, un décret encadrera les horaires au cours desquels le démarchage téléphonique sera possible afin de mieux protéger la vie privée des Français. En complément de cette action normative, le ministère de l'économie, des finances et de la relance, et en particulier la DGCCRF, demeurent mobilisés pour lutter contre les pratiques de démarchage téléphonique illégales. La DGCCRF fait de la lutte contre les sollicitations téléphoniques indésirables une priorité depuis plusieurs années et poursuit une action répressive résolue pour sanctionner les professionnels qui ne respectent pas leurs obligations légales et, de manière plus générale, les pratiques délictuelles qui s'y rattachent. Ainsi, en 2019, plus de 1 000 établissements ont été contrôlés conduisant à la sanction de 77 démarcheurs ne respectant pas le dispositif BLOCTEL, pour un montant total d'amende de 2,5 M€ (montant triplé par rapport à l'année 2018). En 2020, 67 sanctions représentant plus de 2,6 M € d'amendes ont d'ores et déjà été prononcées. Par ailleurs, la DGCCRF généralise une politique de « Name and Shame » : plusieurs décisions de sanctions ont été publiées sur son site internet. 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. Il continue donc à agir pour renforcer la lutte contre ces pratiques.

Données clés

Auteur : [M. Olivier Falorni](#)

Circonscription : Charente-Maritime (1^{re} circonscription) - Libertés et Territoires

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23650

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 27 janvier 2020

Question publiée au JO le : [15 octobre 2019](#), page 8633

Réponse publiée au JO le : [15 décembre 2020](#), page 9233