



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Application de la loi n°2020-901 - Démarchage téléphonique et appels frauduleux

Question écrite n° 36314

Texte de la question

M. Fabien Gouttefarde attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les appels de démarchage téléphonique. Face à l'insuffisance de l'outil Bloctel, la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été promulguée afin de renforcer la protection des consommateurs, notamment avec l'inscription dans les mentions obligatoires des contrats des fournisseurs de services de communications électroniques la faculté pour l'abonné de s'inscrire gratuitement sur Bloctel et le fait que durant une campagne de démarchage téléphonique, l'appelant doit se présenter de façon claire, précise et compréhensible au téléphone et doit également rappeler au consommateur son droit de s'inscrire sur Bloctel s'il ne veut pas faire l'objet de prospection commerciale. Aussi, il est inscrit que le démarchage téléphonique est interdit pour la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables. Les sanctions ont été aussi renforcées : une sanction administrative de 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale ainsi qu'un meilleur contrôle des agents de la DGCCRF.

Malheureusement, il semblerait que les dispositifs ne soient pas respectés car les appels sont toujours aussi incessants et les Français sont encore dérangés à toute heure chez eux mais aussi à leur travail. Des habitants de la circonscription de M. le député l'ont alerté de ce problème qui s'est accentué dès le premier confinement et qui n'a pas l'air de s'être arrêté. Il souhaite connaître le bilan des dispositifs mis en place depuis que la loi n° 2020-901 est entrée en vigueur et qu'on lui communique l'évaluation des sanctions appliquées en 2020, notamment celles depuis la nouvelle loi. Enfin, il aimerait savoir comment le Gouvernement souhaite faire appliquer au mieux cette loi, en lien avec la DGCCRF, pour stopper ce fléau de la vie quotidienne qui devient pénible pour les Français qui, en raison de la crise sanitaire, sont obligés de rester chez eux pour faire du télétravail.

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, le code de la consommation interdit le démarchage téléphonique des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition Bloctel et punit d'une amende de 75 000 euros pour une personne physique et de 375 000 euros pour une personne morale la violation de cette interdiction. 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. La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux renforce ce dispositif. Ce texte aggrave, afin de les rendre plus dissuasives, les sanctions encourues en cas de non-respect du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique. 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, et ce, même à l'égard des personnes qui n'ont pas inscrit leurs numéros sur Bloctel. Il permet 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). Enfin, un décret, pris après consultation du Conseil national de la consommation (CNC), viendra très prochainement encadrer les jours et les horaires auxquels le démarchage téléphonique est autorisé, ainsi que la fréquence des appels, notamment au profit des personnes qui ne sont pas inscrites sur Bloctel. Afin de garantir la bonne application de la loi, le ministère de l'économie, des finances et de la relance, et en particulier la DGCCRF en tant qu'autorité de contrôle veillant à la protection des consommateurs, se mobilise pleinement dans la lutte contre les sollicitations téléphoniques indésirables, identifiée comme une priorité depuis plusieurs années. Le 1er février 2021, un arrêté du ministre de l'économie, des finances et de la relance a diminué les tarifs des abonnements des professionnels au service Bloctel. Ainsi, depuis cette date, les frais d'inscription et de redevance annuelle ont été supprimés, et les tarifs des abonnements annuels ont été réduits, la baisse totale atteignant 83 % pour les « petits » abonnements. Cette diminution des tarifs rend moins coûteux pour les professionnels le prix du respect de la réglementation. Dès lors, la DGCCRF pourra sanctionner plus sévèrement les opérateurs qui appelleront des numéros « bloctellisés ». La DGCCRF poursuit une action répressive résolue pour sanctionner les professionnels qui ne respectent pas leurs obligations légales et, de manière plus générale, les pratiques délictueuses qui s'y rattachent. Ainsi, en 2020, 1 503 établissements ont été contrôlés, conduisant à la sanction de 108 démarcheurs ne respectant pas le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, pour un montant total d'amende de 4,3 M€ (montant doublé par rapport à l'année 2019). Les premières sanctions prises sur le fondement des nouvelles mesures introduites par la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 commencent à être prononcées par les services d'enquêtes de la DGCCRF qui ont émis, depuis sa promulgation, plus de 3,4 M€ d'amendes administratives. Le Gouvernement publie ces décisions sur le site de la DGCCRF et sur ses comptes Twitter et Facebook dans le cadre de sa politique du name and shame, et le site internet bloctel.gouv.fr les reprend. 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 qu'ils ne souhaitent pas, constituent une véritable nuisance. Il continue donc à agir pour renforcer la lutte contre ces pratiques.

Données clés

Auteur : [M. Fabien Gouttefarde](#)

Circonscription : Eure (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 36314

Rubrique : Consommation

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 février 2021](#), page 1294

Réponse publiée au JO le : [7 septembre 2021](#), page 6703