



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Démarchage téléphonique intempestif

Question orale n° 370

### Texte de la question

Mme Béragère Abba alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur le 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 d'amende, de démarcher par téléphone, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel et avec lesquels il n'a pas de relations contractuelles en cours. Depuis l'entrée en vigueur de ces dispositions le 1er juin 2016, malgré l'inscription de millions de consommateurs sur le registre Bloctel, malgré les multiples contrôles et les poursuites engagées par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), malgré l'application de sanctions administratives pouvant aller jusqu'à 75 000 euros d'amende pour une personne morale, nos concitoyens se plaignent toujours d'être importunés très régulièrement par des commerciaux au téléphone, sur les lignes fixes comme mobiles, à toute heure de la journée comme en soirée. Ces dérangements fréquents s'apparentent à un véritable harcèlement ; ils concernent tous les Français et déstabilisent notamment les plus fragiles et les plus âgés. Après deux années d'application de la loi, force est de constater que l'efficacité du dispositif susmentionné n'est pas au rendez-vous. Une majorité de professionnels ayant recours au démarchage téléphonique ne respecte pas leurs obligations légales. A ce jour, moins de 150 entreprises ont été condamnées. Des mesures plus dissuasives doivent être mises en œuvre. Une multiplication des contrôles et un durcissement des sanctions semblent être souhaitables. Elle lui demande donc de bien vouloir préciser les intentions et futures actions du Gouvernement afin que nos concitoyens cessent d'être la cible impuissante de ces pratiques insupportables.

### Texte de la réponse

#### DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

**M. le président.** La parole est à Mme Béragère Abba, pour exposer sa question, n° 370, relative au démarchage téléphonique.

**Mme Béragère Abba.** Madame la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, j'appelle votre attention sur le démarchage téléphonique intempestif et intrusif, véritable fléau qui empoisonne la vie quotidienne de nos concitoyens.

L'article L. 223-1 du code de la consommation, issu de l'article 9 de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, interdit à un professionnel, sous peine d'amende, de démarcher par téléphone, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante.

Depuis l'entrée en vigueur de ces dispositions, le 1er juin 2016, malgré l'inscription de millions de consommateurs sur le registre Bloctel, malgré les multiples contrôles effectués par les services de la direction

générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes – DGCCRF – et les poursuites subséquentes, et malgré l'application de sanctions administratives pouvant atteindre 75 000 euros d'amende pour une personne morale, les citoyens se plaignent toujours d'être très régulièrement importunés par des commerciaux au téléphone, sur leurs lignes fixes et mobiles, à toute heure de la journée ainsi qu'en soirée.

Ces dérangements fréquents s'apparentent à un véritable harcèlement. Ils concernent tous les Français et déstabilisent particulièrement les plus fragiles et les plus âgés. Après deux années d'application de la loi, il faut bien constater que l'efficacité du dispositif susmentionné n'est pas au rendez-vous.

La plupart des professionnels ayant recours au démarchage téléphonique ne respectent pas leurs obligations légales. Des mesures plus dissuasives doivent être mises en œuvre. Une multiplication des contrôles et un durcissement des sanctions semblent souhaitables.

Pouvez-vous, madame la secrétaire d'État, indiquer les mesures précises que vous envisagez de prendre afin de faire cesser ces agissements et de faire en sorte que les citoyens cessent d'être la cible impuissante de ces pratiques insupportables ?

**M. le président.** La parole est à Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances.

**Mme Delphine Gény-Stephann**, *secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances*. Madame la députée, vous avez raison : pour beaucoup de nos concitoyens, les appels commerciaux répétés à tout moment de la journée sont une véritable nuisance. C'est pourquoi le code de la consommation prévoit que les consommateurs peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage.

Ouvert le 1er juin 2016, le registre Bloctel a d'emblée suscité l'engouement des consommateurs. Près de 4 millions de personnes y sont actuellement inscrites. Dans ce système, les entreprises doivent adresser leurs fichiers clients à Bloctel afin d'en faire retirer les numéros de téléphone protégés. Depuis deux ans, 180 000 fichiers clients ont été traités, ce qui a évité aux consommateurs inscrits, en moyenne, six appels téléphoniques par semaine.

Cependant, je n'ignore pas que le dispositif ne donne pas encore satisfaction à de trop nombreux consommateurs. Cela tient au fait que les professionnels ne jouent pas tous le jeu : seuls 800 d'entre eux ont fait les démarches nécessaires.

Cet état de fait appelle une réponse répressive. Depuis deux ans, plus de 600 contrôles ont été effectués par les services de la DGCCRF, dont 200 depuis le 1er janvier 2018. À l'issue de ces contrôles, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a dressé 90 amendes et adressé 203 avertissements ou injonctions de mise en conformité. Par ailleurs, ces enquêtes ont également montré que de très nombreux professionnels ont mis en place des techniques frauduleuses visant à contourner le dispositif et à compliquer les contrôles.

Une proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique a été inscrite à l'ordre du jour de l'Assemblée nationale et sera examinée en séance le 21 juin prochain. Le Gouvernement examinera les dispositions proposées, étant entendu que certains sujets ne nous semblent pas être de nature législative.

Il faut aussi travailler à l'élaboration d'une réponse répressive, en améliorant les techniques d'enquêtes et en renforçant et en élargissant les sanctions encourues, tout en clarifiant les exceptions au dispositif. Par ailleurs, une régulation plus stricte des identifiants devrait être menée par l'ARCEP – Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

Le Gouvernement entend soutenir certaines dispositions de la proposition de loi, notamment l'amélioration de l'information du consommateur sur l'identité de la personne pour le compte de laquelle un démarchage

téléphonique est réalisé. Nous allons travailler sur ces points, améliorer le dispositif existant et étudier les dispositions supplémentaires susceptibles de le renforcer.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Bérangère Abba](#)

**Circonscription :** Haute-Marne (1<sup>re</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question orale

**Numéro de la question :** 370

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** Économie et finances

**Ministère attributaire :** Économie et finances

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [5 juin 2018](#)

**Réponse publiée le :** 13 juin 2018, page 5893

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [5 juin 2018](#)