



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique - Bloctel

Question écrite n° 11504

Texte de la question

Mme Paula Forteza interroge Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, sur le besoin de revoir le dispositif Bloctel afin de mettre fin aux appels téléphoniques intrusifs dans la vie privée des citoyens. Cette question est posée au nom du citoyen Jean François Barthale qui, comme de nombreux citoyens, reçoit régulièrement des appels téléphoniques à des fins commerciales même en étant inscrit au service Bloctel. Le dispositif Bloctel, entré en service le 1er juin 2016, semble aujourd'hui inefficace. L'association de défense des consommateurs UFC-Que Choisir a publié une étude début 2017 qui assure que pour 82 % des personnes interrogées, le dispositif n'a pas permis une réduction des démarchages téléphoniques. Les débats à l'Assemblée nationale sur la proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique témoignent de l'importance de ce sujet et de l'urgence qu'il y a à trouver une solution à cette problématique. Lors des débats parlementaires, les entreprises du secteur ont alerté sur l'impact que des mesures très restrictives pourraient avoir sur l'emploi dans de nombreuses filières (énergie, assurances, habitat). Mme la secrétaire d'État a réuni, le 23 juillet 2018, l'association UFC-Que Choisir, des entreprises et des parlementaires pour trouver des solutions contre ces pratiques abusives, sous l'égide du Conseil national de consommation. Elle lui demande donc de lui préciser, suite à cette première concertation, quelle est la position et la feuille de route du Gouvernement pour trouver un système efficace qui permette aux Français de se protéger contre le démarchage téléphonique tout en prenant en compte l'impact sur les activités commerciales et l'emploi à court terme.

Texte de la réponse

A la suite de l'examen en première lecture par l'Assemblée nationale, le 21 juin 2018, d'une 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 de la pratique du démarchage téléphonique ainsi que des mesures qui pourraient être adoptées pour mieux lutter contre les appels téléphoniques non sollicités et la fraude aux numéros surtaxés. Le 20 juillet 2018, le mandat portant création, au sein du CNC, d'un groupe de travail dédié au démarchage téléphonique et aux fraudes aux numéros surtaxés a été adopté. Le groupe de travail s'est réuni huit fois et a auditionné quinze organismes professionnels, administrations ou parlementaires. À l'issue de ces travaux, les représentants du collège des associations de consommateurs, d'une part, et des organisations professionnelles, d'autre part, ont constaté que les conclusions qu'ils étaient en mesure de dégager étaient trop éloignées pour que le groupe de travail puisse émettre un avis. Conformément au règlement intérieur du CNC, la présidente du groupe de travail a présenté aux membres du bureau du CNC un projet de rapport présentant le contenu des auditions et des débats entre les deux collèges. Ce rapport a été adopté par le bureau du CNC le 22 février 2019 et a été publié sur son site, le 25 février 2019. Les travaux menés dans le cadre du CNC étaient destinés à nourrir le débat parlementaire en apportant un éclairage factuel et documenté sur le démarchage téléphonique et la fraude aux numéros surtaxés. Le Parlement pourra éventuellement s'appuyer sur le rapport du groupe de travail à l'occasion des prochains débats législatifs concernant le démarchage téléphonique. Notamment, une proposition de loi visant à encadrer

le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, déposée par M. Naegelen, a fait l'objet d'un premier examen par l'Assemblée nationale, le 6 décembre 2018, puis par le Sénat, le 21 février 2019, et devrait revenir devant l'Assemblée nationale en décembre prochain. Le gouvernement a défendu certaines dispositions de cette proposition et déposé plusieurs amendements à l'occasion de ces examens, avec l'objectif de renforcer l'efficacité du dispositif Bloctel, en clarifiant les obligations des entreprises qui ont recours au démarchage téléphonique et en alourdissant les sanctions encourues en cas de non-respect de ces obligations. Des mesures destinées à accroître l'efficacité de la lutte contre la fraude aux numéros surtaxés ont aussi été défendues par le gouvernement. En revanche, le gouvernement n'a pas soutenu les amendements visant à interdire de démarcher toute personne n'ayant pas expressément donné son consentement pour être appelée, considérant qu'une telle approche resterait inefficace face aux pratiques frauduleuses, et menacerait en revanche l'activité, et les emplois associés, des centres d'appel respectant d'ores et déjà le dispositif Bloctel.

Données clés

Auteur : [Mme Paula Forteza](#)

Circonscription : Français établis hors de France (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11504

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances \(Mme la SE\)](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances \(Mme la secrétaire d'État auprès du ministre\)](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 août 2018](#), page 7051

Réponse publiée au JO le : [23 avril 2019](#), page 3882