



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique

Question écrite n° 12337

Texte de la question

M. Jean-Baptiste Djebbari attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le démarchage commercial par téléphone. La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation met en place notamment le dispositif Bloctel qui permet, par le biais d'une plateforme en ligne, d'interdire l'appel par les entreprises de démarchage. Néanmoins, pour ceux qui sont éloignés du numérique, accéder à Bloctel est particulièrement complexe. C'est notamment le cas pour les personnes âgées, par ailleurs, les plus vulnérables au démarchage commercial. Dans ces conditions, il souhaite savoir quelles dispositions supplémentaires il compte prendre pour protéger ces personnes.

Texte de la réponse

C'est dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, d'un démarchage téléphonique intempestif et intrusif, que 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. L'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel est simple, totalement gratuite et peut être réalisée par deux voies : - via le site internet <http://bloctel.gouv.fr> ; - par courrier postal. Dans ce cas, le consommateur doit envoyer sur papier libre les informations suivantes : nom, prénom, adresse postale, le ou les numéros à inscrire sur la liste d'opposition en précisant un numéro de téléphone de contact en cas de difficultés. Ce courrier doit être adressé à : Société Opposetel – Service Bloctel ; 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes. Une confirmation est ensuite envoyée par voie postale à l'intéressé. Soucieux de protéger les personnes vulnérables, le Gouvernement a mis en place un groupe de travail au sein du conseil national de la consommation (CNC) afin d'étudier toutes les mesures qui pourraient être envisagées pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés. Le CNC a été mandaté pour rendre un avis sur les moyens à mettre en œuvre pour renforcer les dispositions protégeant les consommateurs contre les pratiques intrusives de démarchage téléphonique. Réunissant à la fois des représentants des associations de consommateurs et ceux des organisations professionnelles, le groupe de travail constitué à cette fin permettra de mieux prendre en compte l'ensemble des problématiques soulevées. Ainsi, le groupe de travail du CNC a pour mission : • d'établir un diagnostic global, d'une part, sur les situations auxquelles sont confrontés les consommateurs et, d'autre part, sur l'importance du secteur du démarchage téléphonique, notamment en termes d'emploi ; • de dresser un état des lieux des dispositifs en vigueur dans les principaux États membres de l'Union européenne ; • d'identifier les limites des outils de régulation existants et de proposer les mesures qui pourraient les rendre plus efficaces dans la lutte contre les sollicitations téléphoniques illicites et frauduleuses. Les travaux du CNC devraient s'achever début 2019.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Baptiste Djebbari](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12337

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [25 septembre 2018](#), page 8404

Réponse publiée au JO le : [8 janvier 2019](#), page 108