



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique intempestif

Question écrite n° 14085

Texte de la question

M. François Jolivet 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 le démarchage téléphonique intempestif et au désagrément qu'il peut occasionner. Le démarchage téléphonique à but commercial est de plus en plus présent dans le quotidien des Français, qui alertent l'ensemble des pouvoirs publics sur « l'agressivité » de certaines pratiques. Aujourd'hui et d'après les chiffres des associations de consommateurs, 9 Français sur 10 affirment avoir déjà été dérangés par des appels intempestifs. Le démarchage téléphonique est même parfois qualifié de « fléau » et peut être ressenti comme un véritable harcèlement par de nombreux consommateurs qui font parfois face à des appels répétés, plusieurs fois par jour, malgré les refus exprimés. Face à ce phénomène, le gouvernement déploie divers outils et services depuis plusieurs années. Après Pacitel, c'est Bloctel qui avait été déployé en 2016 promettant des sanctions dissuasives et la tranquillité pour les utilisateurs inscrits sur les bases de données. Seulement dans les faits, malgré une légère amélioration, ce dispositif révèle une efficacité discutable et discutée. Le Gouvernement, conscient de ces problématiques, partage l'objectif de mieux lutter contre certaines pratiques qui excèdent beaucoup de Français. Il est, par ailleurs, mobilisé sur ce sujet et a annoncé, après des débats à l'Assemblée nationale en juin 2018, la création d'un groupe de travail chargé d'étudier l'efficacité des dispositifs actuels et leurs possibilités d'amélioration. Si certains opérateurs de ce secteur sont vertueux pour les consommateurs, ils sont occultés par les pratiques de démarchage intrusives de certaines entreprises. Ainsi, il lui demande quel compte-rendu il peut faire sur les travaux de ce groupe de travail et quelles sont les mesures envisagées pour renforcer la qualité du dispositif Bloctel. Enfin, il souhaite connaître quelles autres mesures sont à l'étude pour garantir au consommateur le respect de sa tranquillité.

Texte de la réponse

Votre question s'adresse à 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. Le démarchage téléphonique entrant dans le champ de compétence du secrétariat d'État auprès du Ministre de l'Economie et des finances, la question a été réattribuée. 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 : [M. François Jolivet](#)

Circonscription : Indre (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14085

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Numérique](#)

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

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 14 janvier 2019

Question publiée au JO le : [13 novembre 2018](#), page 10119

Réponse publiée au JO le : [23 avril 2019](#), page 3884