



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique - Protection des consommateurs

Question écrite n° 14718

Texte de la question

Mme Frédérique Lardet attire l'attention de Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, sur le démarchage téléphonique intempestif et au désagrément qu'il peut occasionner notamment auprès des personnes vulnérables. 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. Plus grave, démunies face à ces pratiques commerciales agressives, certaines personnes vulnérables, notamment nos aînés, souscrivent oralement à des offres dont elles ne peuvent ensuite se défaire, connaissant mal la législation en la matière. Certes, depuis plusieurs années le gouvernement déploie divers outils et services pour mieux protéger les consommateurs : après Pacitel, c'est Bloctel qui a été déployé en 2016, promettant des sanctions dissuasives et la tranquillité pour les utilisateurs inscrits sur les bases de données. Cependant, malgré une légère amélioration, ce dispositif révèle une efficacité discutable et discutée, les personnes inscrites sur Bloctel continuant à être contactées. Conscient de ces problématiques, le Gouvernement reste mobilisé sur ce sujet comme en témoigne la création en juin 2018 d'un groupe de travail chargé d'étudier l'efficacité des dispositifs actuels et leurs possibilités d'amélioration. Aussi, elle 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. Elle souhaite également connaître quels autres dispositifs sont envisagés par ses services pour renforcer la protection des consommateurs en cas de souscription orale à une offre commerciale.

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 Frédérique Lardet](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14718

Rubrique : Consommation

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 décembre 2018](#), page 10835

Réponse publiée au JO le : [23 avril 2019](#), page 3885