



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Protection des consommateurs contre le démarchage téléphonique

Question écrite n° 16735

Texte de la question

M. Guillaume Larrivé attire l'attention de Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances, sur la nécessité d'améliorer la protection des consommateurs contre les abus du démarchage téléphonique. Les appels téléphoniques intempestifs et répétés constituent en effet une réelle nuisance pour les citoyens. Selon un sondage réalisé par l'association de défense des consommateurs UFC-Que Choisir, plus de 9 Français sur 10 jugent les appels de démarchage téléphonique « agaçants » et « trop fréquents ». Effectivement, deux ans et demi après sa mise en place, le dispositif Bloctel n'a pas fait la preuve de son efficacité avec des inscrits qui continuent de recevoir, parfois plus qu'avant, des sollicitations commerciales téléphoniques. À l'occasion de l'examen de la proposition de loi déposée par M. Pierre Cordier, député des Ardennes, dans le but d'encadrer et de mieux lutter contre ces pratiques, le Gouvernement a exprimé le souhait « d'approfondir la réflexion en lançant au sein du Conseil national de la consommation une mission » devant « proposer des améliorations concrètes du système de protection des consommateurs et ainsi lutter contre le démarchage illégal ». Il lui demande de bien vouloir lui indiquer si une suite a pu être apportée à cette initiative afin de protéger les consommateurs contre ces appels intempestifs non sollicités et d'améliorer un service Bloctel qui ne fonctionne pas.

Texte de la réponse

Le Gouvernement a donné mandat à un groupe de travail dédié du Conseil National de la Consommation (CNC), qui réunit des représentants des associations de consommateurs et des organisations professionnelles, pour expertiser toutes les mesures qui pourraient être envisagées afin de renforcer le dispositif existant pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés. Le rapport de ce groupe de travail a été adopté le 22 février 2019. Il est disponible sur <https://www.economie.gouv.fr/cnc/Avis-et-rapports>. Ce document alimente les débats parlementaires actuels sur le renforcement des dispositions législatives encadrant le démarchage téléphonique. Le 6 décembre 2018 et le 21 février 2019, l'Assemblée nationale et le Sénat ont examiné une seconde proposition de loi visant à mieux encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels téléphoniques frauduleux, déposé par M. Christophe Naegelen, député des Vosges. Le Gouvernement a soutenu certaines dispositions de ce texte, adopté en première lecture par les deux chambres, qui amélioreront la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique. Le Gouvernement est, par ailleurs, favorable à une limitation du champ des exceptions à l'application des règles relatives au droit d'opposition au démarchage téléphonique, dans le cadre d'une relation contractuelle existante aux seules sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours.

Données clés

Auteur : [M. Guillaume Larrivé](#)

Circonscription : Yonne (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16735

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(e)s

Question publiée au JO le : [12 février 2019](#), page 1263

Réponse publiée au JO le : [16 avril 2019](#), page 3605